

様式 3 障害者グループホーム第三者評価 評価（結果）報告書

障害者グループホーム第三者評価
評価（結果）報告書

事業所名 フロス寺尾

7 領域の取組み状況項目 1（評価対象領域 1. 人権の尊重）

項目	努力、工夫していること （取組みの状況を具体的に記入）	課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>利用者の人格を尊重した 関わり方、権利侵害の防 止、プライバシーの保護に ついて（必須記入） （対応項目：「自己評価・ 第三者評価項目」 1-(1)(2)(3)）</p>	<p>（人格の尊重）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への呼び掛けは必ず苗字に「さん」付けて呼ぶようにしています。 ・上から目線ではなく、対等な立場で話をし、差別的な言動をしないように気を付けています。 ・利用者に対し、命令語や禁止語、否定的な言葉は使わないようにしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と親しく会話をする中で何気ない言葉が差別に繋がっていないかどうか、注意を払っています。
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、職員会議で倫理綱領、職員行動指針の読み合わせを行っています。 ・管理者は、権利侵害のリスクについて職員会議等で話し、職員に注意を促しています。 ・利用者が他の利用者の居室を覗いたり、勝手に侵入したりしないよう利用者に対し注意を促しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の意識啓発のため、定期的に研修等を実施していくことを課題と考えています。
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人的な話や相談ごとは他人に聞こえないようスタッフルームで行っています。 ・居室に用がある時はノックや声掛けをし、利用者の了解を得て入室するようにしています。許可なく居室に入ったり、利用者の物に触れることはありません。 ・見学者の受け入れ時には「守秘義務」について説明しています。 	

<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーションや制度の利用支援など、人権の尊重</u>に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・言語による意思疎通が困難な利用者とは筆談をしています。 ・こちらから伝えたいことがなかなか分かってもらえない人には何回も説明すると共に、文書にして渡すようにしています。 ・成年後見制度や日常生活自立支援事業について、利用者や家族に説明しています。 	
---	--	--

7領域の取組み状況項目2（評価対象領域 2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供）

項目	努力、工夫していること （取組みの状況を具体的に記入）	課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p><u>利用者の希望や意見のホーム運営への反映、個別支援計画の策定</u>について（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(7)(8)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、利用者の希望や意思を日常的に受け止めホームの運営に反映するように努めています。管理者は利用者がくつろいでいる時（入浴時や食事の待ち時間など）を利用して利用者と話し合い、希望や意見を聞く機会を作っています。 ・非常勤職員は、利用者から聞き取った希望や意見は申し送りノートに記録し、確実に常勤職員に伝えるようにしています。 ・個別支援計画は、事業所独自の所定の様式で6ヶ月ごとに見直し、作成しています。 ・計画策定に当たっては、モニタリング、アセスメントを実施し、利用者や家族と面談して意向を確認すると共に、全職員の意見を聞いています。 	
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</u>など、意向の尊重と自立生活支援に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください</p>		

(任意記入) (対応項目:「自己評価・ 第三者評価項目」 2-(9)(10))		
--	--	--

7 領域の取組み状況項目3 (評価対象領域 3.サービスマネジメントシステムの確立)

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p><u>金銭管理、不満や苦情の解決、事故・急病や災害等の緊急時の対応準備</u>について(必須記入)</p> <p>(対応項目:「自己評価・ 第三者評価項目」 3-(11)(12)(13) (14))</p>	<p>(金銭管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用者の「お金のこと」については、入居時に重要事項説明書で分かり易く説明しています。 • 利用者の金銭管理は、「預り金運用マニュアル」に基づいて適正に行っています。 • 利用者の小遣いは、担当の職員がホーム内の金庫で保管・管理し、金銭の授受については、「受け渡し簿」にて利用者、職員双方が確認の押印をし、間違いが無いように行っています。 • 毎月、月間出納帳に基づき残高を利用者と家族に報告しています。 <p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> • リビングの壁面に苦情受付ポスター「困った時には・・・」を掲示し、苦情受付担当者、苦情解決委員等を明示し、利用者に周知しています。また、重要事項説明書、利用契約書に分かりやすく記載してあり、入居時に利用者や家族に説明しています。利用者が実際に第三者委員を利用したケースがあります。 • 職員はいつでも利用者の声を聴くようにしています。利用者からの苦情等は「クレーム記録簿」に記し、管理者へ報告するようになっていきます。 	

	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時連絡先、提携機関連絡先、緊急時利用者連絡先、家族連絡先等を各階スタッフルームに掲示し緊急時に備えています。 ・全職員が所持する職員ハンドブックには「インシデント管理」や「事故時の緊急対応」のフローチャートが明示され、職員に周知しています。 ・ホームでの防災訓練を毎月実施すると共に、自治会や地区の社会福祉協議会主催の防災訓練に参加しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・非常災害時に、障がい者・高齢者・児童・病人など災害弱者と言われる人たちが取り残されないよう、地域防災協定の締結を検討し、地域との共生を目指して行くことが必要と考えます。
<p>※その他、<u>緊急時の地域との協力関係やバックアップ体制整備や生活環境整備など</u>、サービスマネジメントに関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください(任意記入)</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(15)(16)(17))</p>		

7領域の取組み状況項目4 (評価対象領域 4.地域との交流・連携)

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p><u>地域との関係づくり、連携</u>について(必須記入)</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-(18))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会に加入し、ホームが寺尾南自治会2区14組の構成員となり、組長を務めています。 ・地域の清掃活動や夏祭り、防災訓練に参加すると共に、地区の社会福祉協議会の夏祭りや障害者自立支援活動協議会等へ参加し、地域の一員として活動しています。 	

7 領域の取組み状況項目5（評価対象領域 5.運営の透明性の確保と継続性）

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p><u>ホームにおけるサービス提供の考え方や内容の周知、運営に関する法令の遵守について</u>（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の理念、倫理綱領、職員行動指針を毎年度、月一回開催される全員出席の職員会議で読み合わせをしています。 ・各階のリビングには、法人理念、法人のミッション、職員行動指針、法人の職員像を掲示し、職員・利用者とも常時見ることができるようになっています。 ・定款や各種規定、マニュアルは、事務室に常備され、職員が自由に閲覧できるようにしています。 ・重要事項説明書は、サービス提供の方針や内容が、利用者にわかりやすい文章で書かれており、利用者の主体性や自主性を尊重した内容になっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供の考え方や法人の方針等について、職員間で、理解や認識に差があることによって、不適切な支援につながらないよう、更なる工夫をしたいと考えています。
<p>※その他、<u>運営理念や方針の周知、意思決定の仕組み、自己評価の実施など</u>、運営の透明性と継続性の確保に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23)）</p>		

7領域の取組み状況項目6（評価対象領域 6.職員の資質向上の促進）

項目	努力、工夫していること （取組みの状況を具体的に記入）	課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p><u>職員の勤務条件や職務内容の適正化、資質向上のための研修体制の整備</u>について（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（24）（25））</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各職員の夜勤を行う曜日が固定されており、職員が働きやすい条件の一つになっています。 ・各階に常勤職員が配置されていることで、業務の責任体制が明確に示され、特に非常勤職員の安心につながっています。 ・支援の困難な利用者への対応について、職員一人一人にベテランの職員が付き添って、同じ対応をレクチャーした結果、職員の不安が解消され負担感を減らすことができました。 ・個別支援計画表が事務所の机に常備しており、日々の支援記録はそれを見ながら記載するようにし、職員が利用者それぞれに対する支援目標を絶えず意識するよう工夫しています。 ・研修のお知らせは、全職員に提供しています。参加できなかった職員には、配布された資料をコピーして配布しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務ローテーションの関係で、特に非常勤の職員は、研修への参加が困難な状況があります。職員全体の資質向上を図るために、研修に参加した職員が得てきた情報を、職員全体で効率的に共有できることが課題と考えます。
<p>※その他、ボランティア・実習生の受入れ体制整備など、職員の資質向上の促進に関する取組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（26））</p>		

7領域の取組み状況項目7（評価対象領域 7.日常生活支援）

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>健康管理・服薬支援、自由時間の支援や就労（一般就労・福祉的就労）への支援、家族とのホームとの関係づくりについて（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(27)(28)(29)(30)(31)(32)）</p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、血圧、体温、脈拍の計測をし、健康状態をチェックしています。データは利用者ごとに見直し、一覧表に記載し、体調の変化が起こった時などの参考資料になっています。 ・全員の処方薬を、事務室で預かり管理しています。誤薬防止のため、薬のボックスを利用者毎に分ける、薬局で一包化してもらう、利用者へ渡すときに職員が改めて確認するなどを行っています。服薬後は、必要に応じて空袋を回収し、服用について確認しています。 ・通院時は、必要の都度職員が同行し、本人からの情報と併せて、客観的な立場から利用者の状況を医師に伝えています。 <p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由時間は、利用者が自由に過ごせることと自主性を最大限尊重しながら、必要に応じて職員が援助しています。 ・夕食後、就寝までの時間は、利用者の誘いで利用者と職員がゲームを楽しみ、おしゃべりをするなど、リラックスしながらコミュニケーションを図る時間になっています。 ・休日等には、多くの利用者がガイドヘルパーを利用しています。利用者が、自分なりの楽しみを実現し、ホームや日中活動の場以外の人と触れ合う機会を持つことで、社会性を広げることにつながっています。 ・ホームの集団レクリエーションの 	<ul style="list-style-type: none"> ・自由時間をより楽しく充実させるための支援や、そこで起こる利用者間のトラブルへの対応技術等、職員の資質の向上をさらに図る必要があると考えています。

	<p>一環として、利用者の希望も聞きながら、日帰りや一泊の旅行を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中活動の職場とは、毎日職員同士が連絡帳で、相互の情報の共有を図っています。 	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、利用者が変わったことがあった場合は、職員が家族に報告をします。また、外泊時やその他様々な事柄について、職員と家族が情報を共有することで、より適切な支援行えるようにしています。 	
<p>※その他、<u>食事や入浴、排せつ介助、整容支援、安眠支援、新聞・テレビや嗜好品の支援、利用者の行動障害への対応</u>など、日常生活支援に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください(任意記入)</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(33)(34)(35)(36)(37)(38)(39)(40))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月一回、リクエストメニューの日を設けています。利用者が順番で、自分の食べたい食事をリクエストし、それを全員で食べていますが、利用者にとっての楽しみの一つになっています。 ・入浴と排泄については、同性介助を徹底しています。 ・行動障がいのある利用者への支援について、複数の専門機関や行政に相談し、その支援を得て改善することができました。 	

その他特記事項：第三者評価機関として今後、特に課題として取り組みを期待したい事項

(※特記する事項がない場合は無記入)

関連領域 (1～7を記載)	第三者評価機関からのコメント	
	取り組みを期待したい事項	<ul style="list-style-type: none"> 食料や飲料水を始めとした災害用備蓄品を整備すると共に、備蓄品リストを作成
	理由	<ul style="list-style-type: none"> 非常災害時に備えると共に、備蓄品リストで職員全員が備蓄品を把握することができ、賞味期限、使用期限等の管理がしやすくなるため。
	取り組みを期待したい事項	<ul style="list-style-type: none"> 研修受講者の研修記録、研修報告書を作成し、ホームの全職員を対象にして内部研修（2次研修）を実施し共有と職員の研修計画の策定
	理由	<ul style="list-style-type: none"> 勤務形態の関係で、非常勤の職員は研修への参加が困難な状況にあります。職員全員の資質向上を図るためにも、また、情報の共有のためにも有効と思われます。
	取り組みを期待したい事項	
	理由	

第三者評価機関コメント 利用者調査の結果

項目	コメント
<p>利用者調査で確認できたこと (※次の調査方法のうち該当するものに○印を記入)</p> <p>①ヒアリング調査 (本人) ②ヒアリング調査 (家族) ③観察調査</p>	<p>1. ヒアリング対象者 5名 (男性3名、女性2名)</p> <p>2. ヒアリング方法 男性フロア、女性フロアそれぞれのスタッフルームで利用者と向き合い、調査員の問いかけに答えてもらうことで実施した。</p> <p>3. ヒアリングで確認できたこと</p> <p>①名前は「さん」付けで呼んでくれ、乱暴な態度もなく言葉遣いも丁寧である。 普通に接してくれる。 初めは厳しい時があった。 たまに乱暴な言葉がある。 無視されることもある。</p> <p>②職員はドアをノックし、自分が返事をしてからドアを開けている。 勝手に入ってくることはない。 勝手に入ってくるが物に触れることはない。</p> <p>③ホームの食事はおいしく、充実している。 食事には満足している。 入浴時間が20分だけど入浴には満足している。 相談などはスタッフルームでやっている。 職員によっては話づらい人もいて、ストレスがたまっている。</p> <p>④ホームでの生活や自分の希望、やりたいこと、意見などは面談の時に話し、聞いてもらっている。9月に面談がある。</p> <p>⑤お小遣いについては毎月報告してくれる。 お金を使い過ぎるなどの注意を受けるが、報告を受けているとは思っていない。</p> <p>⑥職員は、困っていること、悩んでいることなどの相談に乗ってくれ、親身に聞いてくれる。 ちゃんと対応してくれる。 困りごとが無いので相談していない。相談したくない。</p> <p>⑦職員以外で相談できる人は、父親、「希望の家」の職員、以前利用していた施設の職員など。</p> <p>⑧体調が悪い時、通院など援助してくれた。 こまめに体調をチェックし、対応してくれた</p> <p>⑨自由時間は縛られることなく過ごせている。 ガイドヘルパーと買い物に行く。 カードゲームやったり、携帯で音楽を聴いている。</p> <p>⑩職員から大切にされていると思う。 ホームでの暮らしが好きである。 ホームでの生活は楽しくないし、職員から大切にされているとは感じ</p>

ない。

皆、自分の気持ちを分かってくれないし、職員や他の利用者との関係が煩わしい。

様式4 障害者グループホーム第三者評価 評価後のコメント表

※ 「評価（結果）報告書」必須添付資料

障害者グループホーム 評価後のコメント表

評価後（評価結果を受け取った後）のグループホーム「コメント」（自由記述）

評価を受けた障害者グループホームのコメント

- ・災害備蓄のリスト化、研修後の共有（二次研修）、各種マニュアル整備等、評価者から受けたアドバイスは評価後に実践を始めているものもあります。
- ・二次研修に関しては、特に今後力を入れていきたいと考えています。
- ・ご利用者からの聞き取り内容は、支援者としては普段は聞き取れない内容であったと感じています。その為、今後の支援の場で改善が行えるよう取り組むべき課題であると感じています。
- ・ご利用者からの聞き取り内容では、信頼関係の構築が、まだまだ足りていないと感じられる内容でした。今後は信頼関係が深まるような関わりにも力を入れていく必要があります。また、信頼関係の構築はご利用者の充実・満足度にも繋がるものでもあるので、一層力を入れていく必要があると感じています。
- ・職員の資質向上は研修が全てではないので、日頃の支援や事業所会議の中でも資質・支援力・組織力の向上を目指し、指導・育成にも力を入れていきたいと感じています。