

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 セトルホームつづき

評価（結果）報告書（詳細）

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><u>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</u>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"> <li>・入居者の呼称は「さん」付けを基本に、本人に合わせて決めています。</li> <li>・個々の生活リズムを尊重し、食事時間や就寝時間等は一律とせず、勤務時間に合わせて朝食の時間を調整するなど、個々に合わせた支援をしています。</li> </ul>	
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営法人の人権委員会があり、研修やDVDを用い、虐待や権利侵害について職員に周知しています。</li> </ul>	
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居室への入室時には必ずノックをして声がけをして許可を得るなど、職員はプライバシーを配慮した支援を心がけています。</li> <li>・個人情報保護方針を定め、コンプライアンス研修で職員に周知しています。入居者からの相談は、他の入居者に聞こえないよう、居室や廊下を用いて一対一で行うなどの配慮をしています。</li> </ul>	<p>重度の障がいがある入居者に対しては、入浴介助、排泄介助などで安全を重視した支援をしているため、プライバシーの確保という面で苦慮する場面があります。</p>
<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</u>など、人権の尊重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」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営法人の人権マニュアルがあり、入職時の研修で職員に周知しています。入居者への注意の仕方などで気になる事例があった時には、その都度会議等で取り上げ確認しています。</li> <li>・オンブズパーソン制度を導入し、半年に1回のオンブズパーソンの訪</li> </ul>	

1-(4) (5) (6))	問で、1 階は生活の様子を見てもらい、2 階の入居者とは個別に会話してもらっています。	
----------------	---	--

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>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」2-(7)(8))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱を設置し、入居者の意見や要望を聞いています。他の利用者との関係などの意見には、職員が間に入るなどの対応をしています。</li> <li>・入居者との個別面談で意向を聞き、個別支援計画書を作成しています。年 2 回の入居者・家族との個別面談で、モニタリングをし、必要に応じて個別支援計画書の見直しをしています。重度の入居者に対しては、家族から意見や要望を聞いています。</li> <li>・個別支援計画書は長期目標、短期目標に沿い、生活の安定、家族・日中活動先との連携、健康管理、帰宅時・入院時支援および日中支援、夜間支援の 5 項目にわたって具体的な支援内容を記載しています。</li> </ul>	
<p>※その他、<u>自立支援</u>や<u>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 (任意記入)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションが困難な重度障がいの入居者については、日々の関わりの中で言葉では表せない思いや要望を汲み取るように努めています。また、家族や通所先からも情報を得、その人らしい生活が送れるようにしています。</li> <li>・言葉によるコミュニケーションが取れる入居者に対しては、要望があった時に一対一で話を聞くことで、言葉で表現できない思いまで汲み取るよう努めています。</li> </ul>	

	<p>・入居者全員が職員とのかかわりを求めていることを認識し、話を聞いてもらいたい入居者に対しては、廊下の奥や入居者本人の居室などに移動して、じっくり聞くようにしています。</p> <p>・入居時には、ルビ入りの「サービス利用契約書」、「重要事項説明書」によりグループホームでの生活について本人や家族に分かりやすく説明しています。体験入居室があり、事前にホームでの生活を体験することで、自立への準備ができるようにしています。</p>	
--	--	--

### 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)
<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) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(11)(12)(13)(14))	(金銭管理) ・原則として立替金による対応をしています。利用者には小遣いの形で渡しています。	人数は限られていますが、金銭を自己管理できる利用者がいます。お小遣い帳の記録など、お金の使い方の支援を今後の課題ととらえています。
	(苦情解決) ・苦情解決システムを整備しています。苦情解決事業のポスターを担当者の写真入りで各ホームの入口に掲示し、入居者に知らせています。このシステムの利用はまだありませんが、ホームでの生活に慣れてくるにつれて、入居者は要望を職員に直接訴えられるようになりました。	
	(緊急時対応) ・医療面での対策はある程度まとめてあります。利用者の過半数が日中生活介護に利用している事業所がバックアップ施設になっています。	ホームは、いざというときの行動マニュアルの整備が不十分ととらえていて、フローの作成、非常勤職員をも含めたスタッフ全員での共有などを検討しています。

<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</u>など、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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自治会に参加しています。自治会長の理解もあり、ホームの避難訓練に自治会の三役が参加しています。</li> <li>・正月もホームで過ごす利用者のために、正月メニューを提供したりして配慮しています。</li> <li>・安全面に留意して生活環境の整備をしています。障がいの程度の重い入居者については、居室の床にマットを敷き、机などの角に安全クッションを付けています。壁にもクッション材で写真コーナーを作り、自傷行為の怪我を防いでいます。</li> <li>・不審者侵入対策として、防犯カメラを設置して、玄関や裏の様子を録画し、事務室で見られるようにしています。</li> </ul>	
--	---	--

**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"> <li>・自治会に加入し、半年に一回の地域清掃や夏祭りに入居者とともに参加して、地域に溶け込んでいけるよう活動しています。</li> <li>・AED 設置など、地域の生活に関連するホームの情報については、回覧板で告知しています。</li> <li>・体験利用の居室があり、将来的にグループホームでの自立を考えている人や重度の障がいのある人の体験利用を受け入れています。行政から緊急受け入れの要請があった場合には、地域のニーズに応じて積極的に受け入れるようにしています。</li> </ul>	

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>	<p>・玄関、事務室に理念、方針を掲示すると共に、入職時に配付し、研修を行っています。気になる事例があった場合には、その都度ホーム会議で確認し、職員への浸透を図っています。</p> <p>・人権や個人情報保護などのコンプライアンスについては、入職時および年2回の運営法人の全体研修で、全職員に周知しています。</p>	<p>ホームは、毎月のホーム会議で、理念や方針の周知を図っていますが、非常勤職員を含む全員の参加は難しい状況で、課題ととらえています。今年度は、ホーム会議の開催日を平日の日中から職員が参加しやすい土曜日に変更し、さらなる浸透を目指しています。</p>
<p><u>※その他、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、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</u>(任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>	<p>・毎月、運営法人の横浜地区の6グループホームおよびバックアップ施設が同じ4グループホームによる会議を実施し、運営上の課題について話し合っています。決定事項は毎月開催されるホーム会議で職員に周知しています。ホーム会議に出席出来なかった職員には、会議録を回覧しています。</p> <p>・職員はホーム会議で日々の支援について振り返りをしています。</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について</u> (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(24)(25))</p>	<p>・常勤職員に対しては、人材育成計画があり、人事評価シートを用いて目標設定と達成度の評価をしています。</p> <p>・運営法人全体での研修体系やメニューが豊富にあり、参加を希望する職員に対しては、勤務扱いにして交通費を負担するなどしています。横浜市などの外部研修の案内を掲示</p>	<p>シフト勤務、人員不足などにより、研修への参加が難しい状況があり、課題となっています。</p>

	<p>し、情報提供しています。</p> <p>・人員不足が課題となっていますが、バックアップ施設および同じ運営法人のグループホームと連携し、職員体制を確保しています。毎月の6 ホーム会議、4 ホーム会議で入居者の状況について密に情報交換し、職員がいつでもヘルプに入れる体制を築いています。バックアップ施設は、入居者の多くの日中活動先でもあり、連続した支援にもつながっています。</p>	
<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」6-(26)）</p>	<p>・毎月のホーム会議では、支援の中で気になった事例の検討をし、研修の場としています。非常勤職員の中から事例が上がることもあり、より良い支援に向けての職員の意識は高いです。</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><u>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</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」7-(27) (28) (29) (30) (31) (32)）</p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <p>・月1回の訪問看護でバイタルチェックを行っています。また、個々の健康状態に合わせて検温・血圧測定を実施しています。飲み込みを確認するなど、服薬チェックを行っています。</p> <p>・対象者は2か月に1回の訪問歯科を利用しています。</p> <p>・通院支援を行っており、入居者の家族と相談しながら医療面の支援に当たっています。</p>	<p>障がいの程度が重度の利用者の体調不良の把握については課題と考えています。通常の状態を把握することで、食事量や排泄状況などから不調を察知するよう努めています。</p>

	<p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その人の価値観を尊重し、なるべく本人の生活スタイルに合わせるよう心掛けています。</li> <li>・就労支援については、就職時の支援だけでなく、就労後も職場訪問を行って定着支援に努めています。入居者の要望を聞き、転職希望者への支援も行いました。</li> <li>・日曜日や休日は、ホームで好きなことをして過ごす人、買い物や外出に出かける人、ガイドヘルパーを利用する人、と入居者一人ひとりが自分のペースで過ごしています。</li> </ul>	<p>ホームは余暇のプログラムの充実に取り組んでいきたいと考えています。現在 6 ホーム合同の行事や、バックアップ施設で実施するプログラムがありますが、さらにホームで単独に実施するプログラムの企画を検討中です。</p>
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族との連携を密にするように努めており、気軽に問い合わせてもらっています。質問や要望については、誠実に対応するよう心掛けています。入居者個々の体調については、電話やファックスでこまめに連絡しています。</li> </ul>	<p>家族の要望と入居者本人との要望がマッチしていない場合、その調整に苦慮することがあります。ホームとしては、家族の考えも尊重しつつ、入居者本人が自分の意向を表出して、したいと思うことが実現できるよう、支援しています。また、家族からの要望はありませんが、家族懇談会の開催も将来的な課題ととらえています。</p>
<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>	<p>(食事)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がいの程度が重い入居者には、休日も食事を用意しています。</li> <li>・食事時間は出掛ける時間や入居者同士の相性などを考慮して、個別に決めています。また、咀嚼に合わせて刻み食を用意したり、食べこぼしが少なくなるよう、いすの高さもきめ細かく調節するなど、一人ひとりに合わせた支援をしています。</li> </ul> <p>(入浴)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同性介助を徹底しています。洗濯は個別に行う、タオルを共有しない、脱衣場にエアコンを置くなど、</li> </ul>	



	<p>衛生管理や環境整備に力を入れています。通常は食前に入浴していますが、本人の入浴したい気持ちを大切にし、タイミングが合わない時は入浴時間を食後にしています。</p> <p>(テレビや嗜好品)</p> <p>・日常で起きているできごとを共有して、話題作りをしています。宗教勧誘など、入居者自身の生活でも注意すべきことについては、わかりやすく伝えるようにしています。</p>	<p>(行動障害への対応)</p> <p>長く暮らしていくうちに、個性がはっきりと出てきて、行動障害が顕在化しています。原因がはっきりしない場合もありますが、今後の課題ととらえ、記録や日中支援の事業所等とのさらなる連携を検討しています。</p>
--	---	--

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	
3	取り組みを期待 したい事項	緊急時の対応について
	理由	緊急時の対応については、医療面についてはある程度まとまっていますが、緊急時の流れのマニュアルの整備や職員の連絡網、非常勤職員を含めた職員間での共有など体制の整備が不十分で、ホームとしても課題ととらえています。バックアップ施設は日中だけの通所施設のため、早朝や夜間の緊急時の対応について取り組まれることが期待されます。
7	取り組みを期待 したい事項	余暇の充実について
	理由	現在 6 ホーム合同の行事や、バックアップ施設で実施するプログラムがありますが、ホームで単独に実施するプログラムの企画は今後の課題となっています。運営法人の他のホームと合同ではなく、単独で実施する余暇プログラムの創設によって、入居者の余暇がさらに充実することが期待されます。
	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)</p> <p>②ヒアリング調査 (家族)</p> <p>③観察調査</p>	<p>1階の利用者に対しては観察調査、2階の利用者に対してはヒヤアング調査を実施しました。</p> <p>○観察調査            〈観察方法〉            入浴後から夕食までの自由時間の様子を調査員2名で観察しました。            〈観察で確認出来たこと〉            リビングで食事を待つ人、居室で好きなブロックをして楽しむ人、居室のベッドで休む人、職員と手を握ってスキンシップを取る人、と入居者一人ひとりがその人らしい時間をくつろいで過ごしていることが確認できました。</p> <p>○ヒアリング調査            〈ヒアリング対象者〉            4名            〈ヒアリングの方法〉            体験利用のための居室で利用者一人ずつと2人の調査員で和やかに話が出来ました。</p> <p>〈ヒアリングで確認できたこと〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は必ず「さん」を付けて呼びかけてくれます。優しく、笑顔で接してくれます。</li> <li>・食事の感想など、意見や要望を職員に伝えることができます。</li> <li>・困ったことがあった時には、職員に相談しています。他の入居者との関係について相談したら、嫌なことを言った時にその人に声をかけてくれました。</li> <li>・お金の使い方について、職員に相談にのってもらっています。</li> <li>・休みの日には買い物に出掛けています。ホームでは、居室でDVDを見たり、音楽を聴いたりして静かに過ごしています。</li> <li>・休みの日には家族と出掛けることがあります。</li> <li>・仲良しの入居者がいて、お菓子を交換したり、テレビを見たりしています。おしゃべりが楽しいです。</li> <li>・職員以外の人に相談できることを知っています。オンブズパーソンと話をしたことがあります。苦情解決委員についてはポスターで知っています。</li> <li>・将来のことについて、職員に相談し、アドバイスをもらっています。</li> <li>・家族の要望をホームの職員から聞くことがありますが、家族と自分の考えが違うとき、いらいらすることがあります。また、家族とは違う自分の気持ちをホームの人に言いづらいことがあります。</li> </ul>

#### 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

私たちが課題と感じたことを簡潔にまとめていただき、提示していただいております。

緊急時の流れのマニュアルの整備や職員の連絡網、非常勤職員を含めた職員間での共有など体制の整備が不十分であるため、どの職員も冷静に対処できるように手順についてまとめて周知していきます。このことは昨今の台風・地震等の災害が頻発しており、急務と認識しており取り組みます。

また、ホームで単独に実施するプログラムの企画については、人員の問題もありますが、工夫を凝らしていけば取り組めることもあると思いますので、利用者さん・ご家族の意見・意向を尊重し、進めていきます。

開所してからまだ年数の経っていないホームです。特に意思表示が少なく、意思の汲み取りが難しい利用者さんの暮らしについて、観察をしていただきましたが、違和感を覚える点などなかったでしょうか？その点でもう少し踏み込んだ評価を頂けるとよかったですと感じました。

ありがとうございました。