

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）</p> <p>（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> <p>①「さん」呼びとすることを基本にしている。利用者の理解及び利用者中心の支援を進めるための職員行動基準に、「さん」呼びを明文化し入職時職員に周知している。</p> <p>②月1回「花集会」を開き利用者の要望を把握し、利用者の自己決定を尊重した支援に努めている。毎月実施している夕食時の外食の店や、食べたいものなど利用者の決定を尊重している。</p>	
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①権利侵害が行われないよう守るべき行動指針を明示している。今年度より、車椅子利用者全員を対象に、どんな場合でも車いすベルトの着用は「虐待」であることを職員に周知し、ベルトの禁止を徹底している。</p> <p>②あおぞら宣言を職員に配付し周知している。新人研修で「あおぞら人権宣言（知的障害施設利用者権利宣言）」等のあおぞらプランⅡ研修受講を義務付け、障害者支援の人権意識の強化に努めている。</p>	<p>①虐待防止、身体拘束廃止に関するマニュアルの整備を図り、人格の尊重など、人権に関して、説明内容を場面ごとに具体化していく取り組みを行なうことが望まれる。</p>
	<p>（プライバシーの保護）</p> <p>①法人としてのプライバシーポリシーを定めホームページに開示している。「個人情報保護・管理規定」を整備し個人情報の目的外利用の禁止等を明記し、個人情報管理委員会を立ち上げ個人情報の適切な管理に努めている。</p> <p>②居室に入る時には、職員はノッ</p>	

	<p>クシ許可を得てから入るようにしている。</p> <p>③「ボランティア受け入れ規定」「実習受け入れマニュアル」「見学者への対応について」等のマニュアルを作成し、ボランティア、実習生、見学者など外部からの訪問者に対し守秘義務の徹底を図っている。</p> <p>④郵便物は家族に、受け取り依頼書の記入をしてもらい、本人納得の上ホームで管理している。</p>	
<p>※その他、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」1-(4) (5) (6)）</p>	<p>①言語による理解が困難な利用者はいないが、視覚障害があり、かつ意思表示が困難な利用者に関しては、手を握り返す強さにより、「はい・いいえ」を判断している。</p>	

**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について</u>（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>	<p>①年に 2 回個別支援計画の見直しを実施している。個別支援計画に本人の意向や家族の希望を記載し、健康面、生活面、社会面、日中活動における課題ごとに支援の内容を明記している。年度ごとに課題の達成状況を評価し、次の個別支援計画の見直しに反映している。</p> <p>②個別支援計画の見直しに際し、年に 2 回利用者・家族アンケート調査を実施し、本人の意向を尊重し利用者一人ひとりのサービス支援の課題を課題整理票にまとめている。支援会議で課題整理票をもとに支援目標を検討し個別支援計</p>	

	<p>画に反映している。</p> <p>③月に一度ホームの利用者全員が集まり「花集会」を開催している。集会では日帰り旅行などの行事予定等について話し合っている。月に一度、夕食時の外食がある。食べたいものや、行きたい店について利用者が活発に意見を交換する場になっている。</p> <p>④毎年2回、本人・家族・職員の三者面談を開催している。身体状況の変化に配慮すべきことや、家族の高齢化による対応等について話し合っている。</p>	
<p>※その他、<u>自立支援</u>や<u>相談支援</u>など、<u>意向の尊重</u>と<u>自立生活支援</u>に関する取り組みについて、<u>特記事項</u>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>	<p>①連絡帳を活用し家族とのコミュニケーションを図っている。</p> <p>②「花の職員に伝えたいこと」を明文化し、新人職員研修等で周知を図っている。礼儀や態度等職員の行動基準を明記し、利用者中心の支援を進めるために、相手を尊重すること、呼び方に配慮すること、対人援助技術の視点の必要性等について明記している。</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)
<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> <p>①「預り金規定」を作成し、利用者の依頼に基づいて5万円を限度に現金を預かっている。利用者ごとに現金出納帳を作成し、担当職員が月ごとに収支の状況をチェックし、管理者が適切であることを確認している。</p>	<p>①家族の高齢化に伴い金銭管理の支援の仕組みの見直しが必要な利用者が出てきている。現在管理方法を検討中である。</p>
	<p>(苦情解決)</p> <p>①苦情対応規程を整備し、苦情対応体制、第三者委員の設置及び報</p>	

	<p>告、記録等について規定している。また、利用者・家族等の苦情に対する職員の心構えを明記している。</p> <p>②業務日誌に職員のヒヤリハットを記録し、事故や利用者・家族の苦情につながる事項の早期発見に努めている。ひと月分のヒヤリハットを月次報告書にまとめ、職員のサービス改善の振り返りに活用している。</p> <p>③第三者委員会を年に2回開催し、家族も参加して、苦情の発生と対応の状況について説明し情報共有を図っている。また、年度始めの事業者説明会で、苦情への対応について利用者・家族に説明している。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①「非常災害対策計画書」を作成し、災害時における組織体制や連絡網、災害予防対策及び防災訓練等について規定している。また、「緊急時の報告・連絡の行動マニュアル」を作成し職員に周知している。年度初めの事業者説明会で緊急時や災害発生時の対応について利用者・家族に説明し、周知を図っている。</p> <p>②毎月1回、火災や地震を想定し、利用者全員参加の避難訓練を実施している。訓練では、ホームの利用者全員の、避難完了までの所要時間を測定し、利用者の安全性を確認している。</p>	<p>①地域の自治会主催の防災訓練に参加しているが、防災に関する地域連携の強化は、今後の課題である。地域住民との連携によるホームの避難訓練の実施が期待される。</p>
	<p>③「事故防止対策マニュアル」を整備している。マニュアルに事故発生防止の指針を示し、介護事故発生時の対応や病状急変時の職員の対応について明記している。</p>	

	④週1回常勤職員による運営会議で、業務日誌のヒヤリハット記述及び事故報告書の記述を取り上げ、事故の原因や再発防止について分析し、服薬事故防止等に関する職員間の情報共有を図っている。	
※その他、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、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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-（15）（16）（17））	①感染症委員会が中心となり、「持ち込ませない」「増やさない」「広げない」を目標にした法人全体の活動を推進している。感染症予防に関する研修を受講し、感染症発生時の職員行動マニュアルを整備し、トイレや水回りの衛生管理、汚物処理に関する職員意識の徹底を図っている。	①支援区分6の利用者が半数以上を占め、家族の高齢化の影響もあり、休日もホームで生活する利用者が増えている。休日は桜の家、風の家の利用者が合同で職員二人体制により支援しているが、利用者の高齢化に伴うADLの低下への対応体制の強化が課題である。

**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）
地域との関係づくり、連携について（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-（18））	①自治会に加盟し、回覧板等を通して地域の情報を得ており、利用者が自治会主催の夏まつりや敬老の集いに参加している。年2回、職員が自治会主催の土手の草刈り、地域の清掃などの活動に参加し、地域の方とのコミュニケーションを図っている。 ②法人行事（バザー、交流会）に地域の方を誘い、地域交流の場としている。 ③災害発生時の広域避難場所は近隣の大学の体育館である。「地震・災害及び警戒宣言発令時の家族の行動」を明文化し周知している。消防署には年2回避難訓練の計画・実施の報告をしている。	①防災に関することで、地域交流につながることを検討するなど、地域との関係作りの拡大が期待される。

**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>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（必須記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20)）</p>	<p>①「理念」を明文化し、職員に配付して周知している。利用者がいつまでも仲間と一緒に暮らせる「終の棲家」として、安心して暮らせることをホーム運営の目標にしている。</p> <p>②「考える会」を月1回実施している。職員や家族、評議員等が参加し、ホーム花の将来に向けての地域連携について意見を交換する場になっている。</p> <p>③年度始めの4月に事業報告会を開催している。利用者・家族にホーム運営の理念や基本方針及び事業計画を説明し周知している。</p> <p>④広報紙「花だより」を年2回作成し利用者・家族、関係機関に配付している。広報紙に法人の理念を掲載し、また、法人の事業報告、決算報告等を掲載し開示している。</p>	
<p>※その他、できていることを確認<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</u>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（任意記入）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23)）</p>	<p>①法人の中・長期計画に沿ってホームの事業計画を策定している。平成30年度事業計画に、法人の中・長期計画に則り、ホーム職員の人材育成、内部研修の充実及び職員の報告・連絡・相談の連携強化の仕組みづくりを目標に掲げている。</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（24）（25））</p>	<p>①勤務表はスタッフの希望を聞き、管理者が作成している。常勤職員の職務内容については、毎年業務分担表を作成し周知し、非常勤職員の職務内容については、業務マニュアルと係分担表を提示し周知している。</p> <p>②入職時には、新人研修を実施している。常勤職員の研修にあたり、平成30年度より職階別職務の認識を深めるために神奈川県社会福祉協議会の福祉従事者職員現任者研修MAPを活用することとし、それらを取り入れて年間計画を作成し実施している。</p> <p>③平成29年度の職員研修報告書に13回の外部研修を受講し、延べ17人の職員が研修を受講し、分野ごとにスキルアップに努めたことが記録されている。</p> <p>④常勤職員が出席する運営委員会を毎週実施し、非常勤職員を中心とした職員会議を2カ月に1回以上実施し、職員間の情報共有を図っている。</p>	
<p><u>※その他、ボランティア・実習生の受入れ体制整備</u>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>①実習生の受け入れについては、平成29年度実習指導者講習会を受講し担当職員を配置し、「実習受け入れマニュアル」を作成し、オリエンテーションなどの受入を整備している。</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> <p>①年1回健康診断及びインフルエンザ予防接種を実施している。健康診断の結果に基づき家族と連携し、栄養指導や体調管理に努めている。通院時は同行した職員が通院記録に薬の変更や、医師の指示内容を書き留めて業務日誌に添付し、職員間の情報共有を図っている。個々の利用者ごとに検温、血圧、脈拍、摂食・排泄等の状況を確認し体調変化の把握に努めている。</p> <p>②服薬系の担当職員を決めて利用者毎に配薬し、「服薬マニュアル」を作成し、服薬の前後に飲み忘れ等の事故が起きないようにチェックしている。毎朝夜勤から日勤の引継ぎ時には、服薬後の空の袋をチェックし服薬等の事故防止に努めている。</p> <p>③ホームでの看取りケアの実績がある。重度化に関する支援について利用者・家族同意のもとに、医師、訪問看護師、家族及び職員が連携し、必要な支援のマニュアルを作成し本人が安心してホームでの生活を送れるように支援している。</p>	
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>①利用者は月に2回程度はガイドヘルパーを利用して外出を楽しんでいる。映画を見たり行き付けの美容院に通ったりしている。</p>	
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <p>①法人の行事や大掃除、三者面談、帰宅の際の家族の送り迎えの時等、週に1回～月1回程度と日常的に職員が家族に会う機会がある。直接又は電話にて、その都度こまめに家族の意見や要望の把握に努め相談しながら進めることを基本としている。</p>	

	②連絡帳を活用しホームと家族間の情報共有を図っている。帰宅時の本人の落ち着かない状況など、率直に家族が連絡してくれる。	
<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>(食事支援)</p> <p>①個別支援計画に基づき食事の量や食事形態の支援をしている。個別に食事介助マニュアルを作成し摂食時の事故防止に努めている。</p> <p>(入浴支援)</p> <p>②入浴は利用者全員が毎日利用することができる。浴槽、浴室は、毎日清掃し清潔に保たれている。</p> <p>(排泄支援)</p> <p>③トイレチェックシートを活用し、個別支援計画に沿って排泄支援を行っている。職員は、プライバシー保護に配慮し利用者の自尊心を損ねることが無いように注意している。同じ法人の生活介護事業所の看護師を含む医務連絡会（週1回開催）にて健康面の報告連絡相談を実施している。</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	
1	取り組みを期待したい事項	権利侵害の防止に関するマニュアル整備
	理由	車椅子のベルト着用の禁止は明文化しているが、虐待防止マニュアル、身体拘束防止マニュアルは作成していない。マニュアルの整備が期待される。

3	取り組みを期待したい事項	ホーム避難訓練の地域連携
4	理由	毎月火災・地震を想定し避難訓練を実施している。今後は地域住民との連携を図り利用者の安全の強化につながる取り組みが期待される。
	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
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） 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	◇ヒアリング対象者 ・ホーム「桜の家」の利用者5人中本人が希望する1人をヒアリングの対象とした。 ◇ヒアリングの方法 ・調査員が、所定の調査項目「障害者グループホーム第三者評価 利用者調査表」に基づいて個別ヒアリングを実施した。 ◇ヒアリングで確認できたこと ・職員は優しい。乱暴な言葉遣いをするのではない。 ・職員は部屋に入るときは必ずノックし、「入っていいですか」と言ってから入る。勝手に職員が部屋の物に触ることはない。 ・職員は話をよく聞いてくれる。小遣いのこともきいてくれ、ポテトが食べたい時はお店と一緒に連れてくれる。 ・職員はここでやりたいことの相談にのってくれる。東京ディズニーシーに行きたい。

## ※「評価（調査）報告書」必須添付資料

### 評価後（評価結果を受け取った後）のグループホームからのコメント

<桜の家、風の家（共通）>

#### コメント

評価をして頂いたことで、マニュアル化や記録がないことは、説明が出来ないことがわかりました。これを機に、まずは、次の①②について、今後の目標として取り組みたいと思います。

- ① マニュアル化を図る
  - ・ 服薬に関して
  - ・ 食に関して（食事の用意や食事の支援等）
  - ・ 危機管理に関して
  - ・ 他
  
- ② 地域との連携、地域の人との顔が分かる活動の取り組みを図る
  - ・ 地域の人を巻き込んだ、災害炊き出し訓練（案）
  - ・ 他