

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> <p>①言葉遣いは、敬語「です・ます」を基本として、呼称は利用者も職員も互いに「さん」付けで呼んでいる。また、形式的なことだけでなく、命令的な言い方をせず気持ちを聞くようにして、温かみのある言葉かけをするように配慮している。</p>	<p>①職員は慣れから利用者同士で交わされる愛称で、利用者呼びかけてしまうこともあることや、必要以上の声かけをしてしまうことがあるので、利用者と支援者の適切な関係の構築を課題としている。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①職員が勤務中に付ける名札の中に「職員倫理綱領及び職員行動規範」のカードを入れ、いつでも確認できるようにしている。</p> <p>②毎年、法人の研修委員会による年 5 回の全体研修の第一に「人権研修」が取り上げられている。また、法人の全施設の委員で構成されている人権委員会で、人権意識の強化を図り、職員は毎年 50 項目の人権チェックリストを自己点検し、人権委員会が取りまとめ、集計し振り返りを行っている。隔月に職員向けの人権標語を作成している。11. 12 月の人権標語は「支援にとっては些細なことでも、彼らにとっては大きな悩み 想像力をフル回転」であり、事務室の見やすいところに掲示している。</p>	
	<p>（プライバシーの保護）</p> <p>①利用者の居室を訪れる時は、ノックや声かけをして、返事があってから入室している。話す時は個人的なことを他人に聞かれないように心がけている 無断で私物を触るようなことはしていない。</p>	

	利用者が居室と玄関の鍵を管理し、不在の時は鍵をかけてもらっている。	
<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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6)）</p>	<p>①法人の「職員倫理綱領及び職員行動規範」「人権侵害防止規定」「苦情解決規定」「個人情報保護規定」に基づき、人権委員会が定期的に関われ権利擁護の取り組みをしている。ホームは、法人のバックアップ体制の下、常勤、非常勤を問わず、利用者の権利擁護に努めている。</p> <p>②厚木地区福祉ネットワーク（福祉オンブズマン組織：A ネット）に加入している。年10回オンブズマンが法人を訪問し、利用者が相談できる仕組みである。内2回はホーム訪問があり、第三者がホームを訪問する機会になっている。また、ホームしゃべり場と称しオンブズマンとの調整に当たる施設側の協力員同士が、A ネット内の他施設のホームを訪問し利用者の話を聞く機会がある。</p> <p>③法人本部玄関にポスト「みんなの声」を設置し、利用者・家族・職員が意見を出す仕組みとなっている。</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</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」2-(7)(8)）</p>	<p>①アセスメントを実施し利用者支援ニーズを把握し個別支援計画に反映している。計画策定に際し家族に要望書を提出してもらい、また、利用者面談を行い、本人・家族の要望を尊重し個別支援計画を作成している。</p> <p>②個別支援計画検討会議を年に3</p>	

	<p>回(個別支援計画の策定時、中間モニタリング及び年度ごとの実績の評価まとめの時期)実施している。個別支援計画書作成手順書を整備し計画策定、見直しの標準化を図り、アセスメントやモニタリングの結果を個別支援計画に反映している。</p> <p>③第3、第4ホーム担当生活支援員を配置し、利用者の相談、意見・要望に常時対応できる体制を組んでいる。ホーム支援員(世話人)4名が第3、第4ホーム担当として日々の利用者支援にあたり、2名のサービス管理責任者が随時ホームを訪問し利用者支援の状況を確認し個別支援計画に沿った支援ができていることを確認している。また、担当支援員がホーム支援員と調整し宿直にあたっている。</p>	
<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>	<p>①利用者にできることはやってみようことを心がけ、電気のスイッチや洗濯機の操作などテープで目印をつけるなどの工夫をしている。</p> <p>②担当支援員を中心に利用者の日頃の思いに心を配り、相談に応じ利用者が安心してホーム生活ができるように支援している。全職員が傾聴を心がけ、職員ごとに対応が異なり利用者が混乱することが無いようにしている。</p>	<p>①利用者によっては、よく相談に乗ってくれる職員への依存心が強くなることもある。利用者の自立心をいかに育てていくかが課題である。地域生活の環境の変化の中で、利用者一人ひとりが自らの判断で、自身に合った生活を実感できるように支援することに、職員は課題意識をもって取り組んでいる。</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利用者の金銭管理能力に応じて、利用者一人ひとりの月額や残金の確認について取り決めをしている。10,000 円の経費を基準に 1 ヶ月分を管理している利用者が 3 人いる。利用者は必要経費の範囲であれば自由に遣うことができる。職員は出納帳記入を見守り残金を確認し、金銭の使い方をアドバイスしている。</p> <p>②自己管理が困難な利用者は、ホームの金庫で必要経費を保管している。毎日職員が残金を確認し支援日誌に金額を記録している。支出した金額は出納報告明細書に記載し保護者に定期的に提示している。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>①生活ホーム所長が苦情解決責任者である。苦情受付窓口及び第三者委員を選任しポスターを各所に掲示し利用者に周知している。</p> <p>②苦情対応の仕組みは整備されているが、利用者からの苦情報告は発生していない。職員は健康状態や日常生活に関する利用者や家族とのコミュニケーションを心がけている。利用者・家族の要望や日ごろの思いの把握に努め、課題に迅速に対応している。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①利用者健康カードを作成し、利用者の緊急通院や入院時に備えている。健康カードに家族や主治医の連絡先を明記している。</p>	

	<p>②緊急時の対応は法人の「危機管理対応マニュアル」に則している。マニュアルに、事故等発生時の対応手順、事故対応の留意点、報告等について明記している。夜間緊急時の対応は、1名の宿直職員と、法人本部に1名の管理宿直職員が常時待機し有事の対応に備えている。</p>	
<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) (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(15)(16)(17))</p>	<p>①火災を想定し避難訓練を年2回(今年は2月、7月)実施し、大地震を想定したホーム移動訓練を年1回実施している。ホーム移動訓練は、最終避難場所の法人の体育館まで、避難経路の安全確認を併せて行う訓練である。高齢化の影響で避難に要する時間が長くなる傾向にある。</p> <p>②地域の自治会の防災訓練に参加している。今年は9月に実施し、ホームで炊き出しやバケツリレーに参加し、地域住民との災害時の意識の共有を図った。</p> <p>③災害を想定した飲料水等の備蓄は、合わせて5日分をホームと本部で備えている。</p>	

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) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」4-(18))</p>	<p>①ホーム開設以来、地区自治会に賛助会員として加入し、担当支援員が総会に出席し、自治会との連絡調整に努めている。利用者呼びかけ、地域の花見や納涼祭等に参加している。</p> <p>②ホームの近隣の人や道で出会った人と挨拶を交わしたり、盆暮の挨拶として利用者の作った物(藍染やカレンダー)を近所に配ったりするなど、よい関係を維持できるように努めている。交流を重ねる中で、地域から好意的に受け入れられるようになってきている。</p>	

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</u>について (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>①ホーム支援員会議を 2 ヶ月ごとに開催している。会議に所長、サービス管理責任者、生活支援員、ホーム支援員(世話人)全員が参加し、ホーム運営に関する情報伝達、報告、支援員間の情報共有を図っている。また、ホーム運営に関する法令、規定を周知し、ホーム運営に関する情報伝達と情報共有を図っている。</p> <p>②年 3 回の全体職員会議にホーム支援員も参加し、法人全体の運営方針、法改正への対応方針等について理解している。法人の内部研修にホーム支援員の参加を前提にしている。非常勤のホーム支援員に対する研修受講の支援体制が整っている。</p> <p>③日々のケース記録や支援日誌を</p>	

	<p>活用し、利用者支援に関するホーム支援員間の情報共有を図っている。また、休日日課打ち合わせ時間を設定し、4人の職員が集まり、個々の利用者支援に関する情報共有を図っている。</p>	
<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</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) (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>	<p>①法人の新任研修で、すぎな会経営理念や行動指針の周知を図っている。また、毎年9月に新任職員を対象に振り返り研修を実施し、倫理綱領や職員行動規範の理解が十分できていることを確認している。</p> <p>②職員は勤務中名札の着用が義務付けられており、名札の中に全員、「職員倫理綱領」及び「職員行動規範」を明記したカードを携帯し注意を喚起している。</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</u>について(必須記入) (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(24)(25))</p>	<p>①職員の勤務条件や職務内容が適正であるように、人員や役割が配慮されている。可能な限り個人の勤務希望を受け入れている。</p> <p>2 ホーム毎に常勤の支援員を配置し、非常勤支援職員も同一ホームに長く勤務している人が多い。サービス管理責任者として、生活ホーム所長・課長補佐が利用者を担当し、生活ホーム施設長が全体を統括している。複数の目で利用者を見守り、職員の負担にも配慮し、連絡や引き継ぎがスムーズであるような組織となっている。</p> <p>②職員は常勤・非常勤を問わず2日</p>	

	<p>間の新人研修とその後の1日の研修を受けている。経験者は（5～10年・10年以上・管理職）それぞれの研修制度があり、資質向上に努めている。</p> <p>③日常も内部研修・外部研修に積極的に参加できるように、日程調整や時間設定を工夫している。外部研修に参加した職員は、報告書を提出し、ファイルに綴じて全職員が共有している。</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>①ボランティア・実習生については、法人として受け入れていて、ホームとしての受け入れはしていない。</p>	<p>利用者が法人の日中活動や他の勤務場所において、平日の日中は留守であることから、実習生の受け入れは難しいと思われるが、ボランティアなどは、個別支援として、近隣との友好関係を活かすなど、利用者の生活をより豊かにし、かつボランティアの育成や障害者理解に寄与することが望まれる。</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><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」7-(27)(28)(29)(30)(31)(32)）</p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <p>①毎週日曜日に体重、血圧を測定し利用者の健康状態の把握に努めている。日常的に利用者の体調の変化を把握し、状況に応じて通所先の看護師に連絡している。年に2回定期健康診断を実施している。診断の結果を受けて、本部の看護師や管理栄養士と連携し、糖尿病利用者の食事の見直し等の対策を実施している。日常の受診情報をパソコンの健康記録に記述し、職員間の情報共有を図っている。また、プリントアウトしてホームには紙ベースで配布し情報共有している。</p>	

	<p>②月に2回嘱託医が法人本部に来所し、利用者の健康状態について看護師、担当支援員とカンファレンスを実施し、必要に応じ利用者を診察し処方薬等を指示している。看護師が医師の指示内容を健康記録に書きとめ、職員間の情報共有を図っている。</p> <p>③与薬マニュアル「支援員投薬チェック手順」「誤与薬時の対応について」を作成し、3重チェックを行い利用者の服薬事故防止に努めている。</p>	
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①日中活動から帰り入浴、食事が終わったあとの時間や休日は利用者が主体的に自由に過ごせる時間である。利用者はテレビを見たり手芸、掃除をしたりしている。休日は、近くのスーパーに買い物に出かけたりしている。一人でバスに乗り外出する利用者もいる。</p> <p>②月2回、土曜日に実習先の学童保育に通い、午後のひと時を子どもたちの相手をしている利用者がある。年に数回職員が実習先を訪問し勤務状況を確認し実習の継続を支援している。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①休日など利用者が帰宅する場合は「帰宅連絡帳」を活用し、利用者の健康状態や通院に関する情報等を家族に知らせている。また、家族からの通信欄を設け家族の思いや要望を把握に努めている。</p> <p>②年2回ホーム懇談会を行い、デイセンターと連携し情報交換を図り、また、年4回の定期通信で家族との</p>	

	コミュニケーションを図っている。	
<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>①食事は法人本部の管理栄養士が給食業者と連携し月ごとに献立を決定し、1週間ごとにカロリーや蛋白質、脂質、塩分量を明記した献立表を作成し職員・利用者に周知している。食事は献立のレシピに従い、利用者の健康状態や好みの味付けに配慮し職員が調理している。</p> <p>②希望すれば毎日入浴が可能である。浴槽は通常のユニットバスで毎日の清掃が行き届き清潔である。換気扇等も毎月清掃し清潔に保たれている。平日は午後4時から8時まで、休日は10時から入浴可能である。自由時間利用者はリビングに集まり一緒にテレビを見たり、自室で好きな番組を見たりしている。テレビ番組情報誌を定期購読している利用者もいる。</p> <p>③休日の外出は自由である。利用者の希望で支援員が買物などに同行することがある。利用者の外出に際しては、ホーム独自に作成した身分証を持参し、困ったときに提示しホームに連絡できるようにしている。</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	
2	取り組みを期待したい事項	地域生活における利用者一人ひとりの自立意識の強化に向けての取り組みが期待される。
	理由	入所施設から生活ホームに地域移行した利用者の、長年施設で培った生活パターンを変えることは容易ではない。相談に乗ってくれる職員への依存心が強くなることもある。利用者一人ひとりの地域生活の自立に向けた支援の工夫が望まれる。
6	取り組みを期待したい事項	ボランティアの活用が期待される。
	理由	ボランティアについては、ホーム利用者の高齢化や様々な趣味・興味に対応して、地域生活を充実するものとして、さらに地域の障害者理解の増進に寄与するものとして、活用が期待される。

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>◇ヒアリング対象者 <u>第3生活ホーム 60歳代女性</u></p> <p>◇ヒアリング方法 第3生活ホーム宿直室で、調査員1名が所定の調査項目に沿ってヒアリングを行った。</p> <p>◇ヒアリングで確認できたこと</p> <p>①スタッフは、丁寧に話す。職員の乱暴な言葉は聞いたことがない。 ②部屋に入る時、ノックして必ず声をかけてくれる。かつてに入ったことはないし、今まで怒ったことはない。 ③食事はおいしい。辛いのはダメだが別のものを調理してくれる。毎日入浴している。日中活動からホームに帰った後入るが、順番が決まっている。洗濯も自分でやる。休みは部屋の掃除をする。 ④(個別支援)計画のことはよく分からない。話したいと思ったときは職員が話を聞いてくれる。 ⑤お金の管理は自分でやっている。出納帳をつけている。買い物に行ってもお金に困ることはない。 ⑥苦情はないので、苦情の相談はしない。職員はみな親切だが、怒られる時がたまにある。 ⑦日中作業ではパンを作っている。その職員にも相談する。 ⑧具合が悪い時は職員がすぐに医務室に連れて行ってくれる。 ⑨ホームの生活は楽しい。土曜日は一人で子どもクラブに行っておしゃべりとして子どもの相手をしている。自由時間は自分の部屋でテレビを見る。クイズ番組が好きでよく見る。 ⑩職員から大切にされているかどうかは分からない。ホームの暮らしは好きである。</p>

※「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・ケアホームからのコメント

コメント
<p>今回、2回目の受審となりましたが、前回の受審内容を踏まえながら実施し、改めてホーム運営や利用者支援について振り返り、考え見直しをする良い機会となりました。報告書の作成においては、前回の経験を生かしスムーズに行えるよう段取り等を見直して行うことが出来ました。職員全員が関わり話し合いを進めて行く中で、考えや思いを共有し運営や利用者支援について改めて認識出来たことが、とても大事なことであり良い機会でした。課題は多くありますが、評価を頂いた内容も踏まえ、更なる支援の向上に向けて取り組んで行きたいと思っております。</p>