

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 わさびⅡ

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）</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事業所は今年度の事業計画に、提供しているサービスの「振り返り」を掲げ、見直すことにより、人権擁護、人格尊重のより質の高いサービス提供を目指しています。</p> <p>②声掛け時には必ず「さん」付けて呼んでいます。利用者に対し大きな声や威圧的にならないように注意し、穏やかな口調で職員から積極的に挨拶をするようにしています。</p> <p>③利用者の特性や個別性に配慮し支援が押し付けや一方的にならないように注意しています。</p> <p>④利用者に対し支援を行う際は、本人に確認を取ってから行っています。</p> <p>⑤食事は利用者の嗜好を把握し、好きなものを提供しながら偏らないように配慮しています。</p>	<p>・利用者と職員の会話が堅苦しくならないように配慮していますが、敬語が崩れないようにすることが課題と考えています。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①職員は、法人主催の新任研修会で配付資料をもとに、利用者の人権擁護、虐待防止、個人情報保護等について学んでいます。入職後は、年1回定期的な研修で認識を深めています。</p> <p>②ホーム会議、支援会議を毎月開催し、言葉遣い、利用者に対する行動や態度について話し合いをもっています。</p> <p>③利用者の要望や思いは出来る限</p>	<p>・利用者の要望や思いを受け入れる際、利用者個々の特性やコミュニケーション力に対し、どこまで受容するか対応に困難を感じることは課題と考えています。</p>

	<p>り受け止め権利を侵害しないような支援になるよう努めています。</p> <p>(プライバシーの保護)</p> <p>①利用者の居室を訪れる際は、ノックや声かけを行い、返事があってから入室しています。個人的な話の時は声の大きさに注意し、私物に触れる時は声掛けをしたうえで行っています。</p> <p>②利用者からの相談は、他の人に聞こえないような場所の設定や声の大きさに配慮し、内容は個人情報として管理しています。</p> <p>③利用者個人の電話や手紙などは本人の確認のうえ対応しています。面会者も、本人の了承を得て対応しています。</p>	<p>・現在共有マニュアルは策定されていますが内容の見直しを図り、職員がいつでも確認出来るよう、分りやすく整備することを目指そうと認識しています。</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4) (5) (6)）</p>	<p>①利用者の自由や希望は尊重しながら、対応が難しい場合や本人の不利益になる場合などは本人に伝え理解できるように丁寧に説明しています。</p> <p>②利用者には日常の中で、挨拶をお互いに交わすことや、「ありがとう」の言葉で感謝の気持ちを伝えることを心がけています。</p>	<p>・利用者各々の個性を尊重し支援していく中で、利用者間で障害特性からお互いの生活を理解しにくい面も想定されるので支援の工夫が必要と考えています。</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>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>	<p>① 利用者の希望や要望、意見は日常生活の中から、聞き取り、反応や行動から意向を把握し、利用者にとってプラスになることはすぐに対処しています。検討に時間を要する場合は、主任・管理者に報告し判断を仰ぎ、ホームの運営へ反映するようにしています。</p> <p>② 利用者ごとに、地域支援相談支援センターの福祉サービス利用支援計画をもとに、利用者の意向を踏まえサービス管理責任者が個別支援計画を作成しています。</p> <p>③ 個別支援計画は、利用者、家族の要望、意見を取り入れ、計画に反映しています。半年ごとに見直すほか、適宜必要に応じ、見直しをしています。</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 職員は利用者自身でできる事は極力、自分でやるように、利用者の日々の生活の環境整備や言葉かけをしています。</p> <p>② 利用者主体の生活が実現できるよう、また権利を尊重した支援に努めています。</p> <p>③ 利用者の個別支援計画、相談対応、状況、意向などについて、毎月実施のホーム会議および、定期的を開催する世話人会議、調理者会議で、確認し共有しています。</p>	<p>・グループホームでの生活から一人暮らしに向けての支援は、利用者本人の気持ちや、意向、安心感にも配慮が必要と考えています。</p> <p>・一人暮らしへの移行段階に向けた住居や体制作りを検討しています。</p> <p>・余暇活動などの生活面のゆとりや、週末の過ごし方などに立ち入りにくい面があることも認識しています。</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)
<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について</u> (必須記入) (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 家族と連絡をとりながら、利用者の特性に応じて、金銭を預かり、定期的に定額の金銭を渡しています。</p> <p>② 使い道は、利用者本人にまかせています。残金のチェックは、利用者の気持ちに配慮しながら、職員がさりげなく行う場合もあります。</p> <p>③ 毎月の出納表は、利用者と確認しています。家族に配付し、確認印をもらっています。レシート添付ノート、パソコン上の収支一覧表、手書き出納帳で、収支の流れを明確にしています。月末に設置法人系列の別の事業所の担当職員がチェックをしています。何に使ったか明確にするために、「領収書」ではなく購入品目や用途が記載された「レシート」を受け取ることにしています。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>① 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員会協力員を記載したポスターがホームのリビングに掲示され、周知を図っています。「共同生活援助重要事項説明書」に川崎市障害計画課、神奈川県知的障害者施設協会、神奈川県福祉サービス運営適正化委員会」の連絡先を明記し、複数の相談窓口を紹介しています。</p>	

	<p>② ホームでは、職員に何でも話しやすい環境を作るとともに、日常生活の中で、意見、苦情などを聞いています。</p> <p>③ 「川崎市障害者福祉施設苦情解決支援事業第三者委員会」の協力員が3か月に1回ホームを訪問し、利用者と面談し、要望や意見、意向を把握しています。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>① 消防署、救急、提携医療機関など緊急時連絡リストがあります。体調変化、発作時の対応マニュアルがあります。</p> <p>② ホーム内に消火器、非常警報装置を設置しています。安全に行動できるように夜間は、廊下、階段の照明はつけたままにしています。ホーム内には、防災用品・緊急時用飲料水・食品などの備蓄品は用意していません。利用者個人も用意していません。</p> <p>③ 川崎市のハザードマップ、防災マップで、立地条件を把握し、洪水が起きたときは隣接したマンション高層階に、地震、火災などの際は、近隣の設置法人通所施設に避難することになっていますが、利用者に周知はしていません。</p> <p>④ 消防署立ち合いによる検査や助言は受けていますが、利用者を含めた避難訓練や、避難経路確認などは実施していません。また自治会や地域の防災訓練には参加していません。</p>	<p>・緊急時対応マニュアルや、連絡体制、非常時備蓄品保管場所などは、工夫と見直しが必要と考えています。</p> <p>・防犯面の強化、避難訓練、避難経路確認、利用者への周知、地域住民との協力体制作りの必要性を認識しています。</p>

<p>※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)）</p>	<p>① 緊急時は、隣接のグループホーム、設置法人系列の他グループホームや事業所と協力できるように連携しています。</p> <p>② 室内は段差がなく、居室や浴室、トイレの扉は引き戸になっています。1階のトイレは車いす対応ができるようになっています。</p> <p>③ ホーム内、各個室は禁煙とし、喫煙は外の玄関脇の決まった場所を設定し、後始末に気をつけています。</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>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)）</p>	<p>①地域の自治会に加入し、地域とのより良い関係づくりを目指しています。近隣の方々に対し職員も利用者も積極的に挨拶を交わすよう心がけています。町内運動会・お祭りなど地域行事のチラシをコピーして利用者へ情報提供し、希望者は参加出来るようにしています。</p> <p>②設置法人通所施設主催の「あゆまつり」の催事に地域住民とともに、参加しています。</p> <p>③近隣住民に年2回ほど管理者、職員が挨拶に回り、直接お話を伺ったり、要望を聞いたりしています。</p>	<p>・ホームとして、地域行事への利用者の参加希望に対し、どこまで対応できるか難しい面があると認識しています。</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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>① 設置法人の基本理念は「共に生き、共に育つ」としています。障害の有無、種類、程度を問わず自分らしく、地域の中で活動し、生活することを目指しています。</p> <p>② 設置法人の基本理念、運営方針、事業所概要、組織図、決算報告書、現況報告書などは設置法人ホームページに掲載しています。</p> <p>③ 地域の一員として、社会生活を送れるように、利用者ごとに丁寧な個別支援を行っています。</p>	<p>・運営方針、事業計画、職員の服務規程、法令遵守についてなど、会議や内部研修で伝えていますが、さらに周知を図る機会を増やすことが必要と考えています。</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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>	<p>① 月に1回の設置法人主任者会議に主任が出席して得た情報を持ち帰り、ホーム会議(月1回)で伝えています。ホーム会議、世話人会議、調理者会議で、各情報、支援についてなどの共通理解を持つようにしています。</p> <p>② 会議での発言・日常の支援の様子・言葉遣いや対応の仕方から、「利用者のためになっているか」「職員の都合で対処していないか」を管理者が、問いかけ、職員の気づきを促すとともに、助言や指導をしています。</p> <p>③ 日常の業務引継ぎは、業務日誌に記録しています。メモ、電話、メール、口頭でも行い、支援が円滑にできるようにしています。</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>①設置法人主催の採用時研修や継続研修、および自閉症に関するテーマや、職員のストレスケアに関する外部研修を受講し職員の資質向上に努めています。</p> <p>②採用時の新人研修では、法人が運営する通所施設で、常勤職員は3か月、非常勤職員は1週間実地研修を受けています。施設の多くのスタッフの目があるところで、基本事項習得と助言・指導を受けています。通所施設実地研修後グループホームで1か月の現場研修を受けています。研修期間中は指導員が付き対応しています。</p> <p>③経験年数に応じ研修に参加しやすい環境作りをし、キャリアパス制度導入に取り組んでいます。</p> <p>④ホーム会議や支援会議を通し、利用者の個々の状況を確認し、情報交換、意見交換を行っています。</p> <p>⑤職員からの相談、意見は年1回の面談で聞いているほか、日常的に直接上司と話し合える体制となっています。また系列園スタッフや法人の他部署スタッフに相談する体制もあります。</p>	<p>・職員が積極的に研修に参加できる環境作りと研修参加の為の日程調整が、難しいと認識しています。</p> <p>・各種業務の明確化、簡素化を図り均一したサービスの質の継続を目指していく方向で考えています。</p>
<p><u>※その他、ボランティア・実習生の受け入れ体制整備など、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</u> (任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(26))</p>	<p>①実習生の受け入れは、事前説明と見学を実施後に受け入れをしています。現場では支援のポイントや配慮事項を十分踏まえて実習を行っています。</p>	<p>・実習生の受け入れを利用者に伝えてはいますが、了解を得ることが課題です。</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>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 健康診断は通所施設や就業先で年1回行っています。職員は日常的に健康状態に留意しています。本人が健康や栄養、体重管理、衛生、運動などに関心が持てるよう話をしたり、声かけをしています。急に体調の変化があったときには医療機関と連携をとっています。</p> <p>② 服薬については、決まった時間に、利用者に渡し、目視により確認し業務日誌に記録しています。飲み忘れや薬の種類を間違えないように、飲み終わった空き袋は、利用者ごとに保管しておき、次のシフトに入った職員が空き袋を再チェックしてから処分しています。</p>	
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>① 日中の活動から帰宅後は、夕食まで、入浴したり、家事、買い物に出たり、それぞれ自由に過ごしています。居室でゲームをしたり、体を休めたり、リビングで、談笑したりして、過ごしています。</p> <p>② 休日や週末は、自宅に帰って家族と過ごしたり、買い物などで外出したり、スポーツセンターに出かけたりしています。設置法人主催の一泊旅行や日帰り旅行に出かけることもあります。設置法人系列事業所や、グループホーム合同での、クリスマス会や催事に参加しています。</p>	<p>・自由時間、休日の過ごし方、外出先などについて一人一人の希望や思いに十分沿ったの支援は人員的に、難しいと考えています。</p> <p>・余暇活動として、地域の社会資源を活用し、楽しみが増えることは認識しています。</p>

	<p>③ 日中は、就労先の一般企業、就労継続支援施設、生活介護支援施設に通っています。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>① 家族会はありませんが、電話、文書で、また家族の訪問時にきめ細かい連携を心がけ、要望を聞いています。「何でも受ける、NOと言わずできる限りの対応を考え、家族・利用者のために支援する」ことをモットーとしています。</p> <p>② 家族の思いや不安を汲み取り、受け止めるよう努めています。</p>	<p>・家族の高齢化に伴い、成年後見人制度の説明や、家族へのサポートが課題と考えています。</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) (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、調理担当専任の職員が、食材の調達・管理をし、季節に応じた飽きのこない家庭料理を提供し利用者に喜ばれています。誕生日には利用者のリクエストメニューにしています。調理担当職員間で、メニューが重ならないように、献立の情報交換をしています。食材の在庫状況も伝え、無駄がないように工夫して献立を決めています。</p> <p>② 喫煙についてはホーム内禁煙とし、玄関外の一部に場所を決めています。</p> <p>③ 日常生活は、共同生活のための最低限のマナーはありますが、特別なルールを決めたりせず、各人のペースと個性を尊重しています。洗濯、片づけ・整頓、掃除などできる事は日常の中でやってもらっています。</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	
領域3	取り組みを期待 したい事項	緊急時対応の体制づくり
	理由	利用者の特性に応じて、想定される危険性や対処法などを洗い出すことが望まれます。勤務体制などを考慮し、緊急事態に対応するための実現可能なマニュアルを作り、スタッフが共通の理解を持つことが期待されます。また具体的な避難訓練の実施、避難経路・地域との協力体制確認、利用者への周知が期待されます。
	取り組みを期待 したい事項	個別支援計画書に利用者・家族の要望・希望を明記する
	理由	現在使用している個別支援計画書に、利用者・家族の要望・希望を記述する欄がありません。目標項目に利用者の希望する支援ニーズを反映している状況はありますが、目標ごとの実践の評価に於いて、利用者が望む課題への取り組みの成果を明確にすることが期待されます。

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 2名</p> <p>2. ヒアリング方法</p> <p>1名 利用者自室にて座卓をはさんで、調査員2名と向かい合って実施した。</p> <p>1名 ホームのリビングにて、テーブルをはさんで、調査員2名と向かい合って実施した。利用者希望により、他の利用者1名が同席した。(その方は発言せず)</p> <p>ヒアリングした2名は、お尋ねした内容や言葉を十分お考えになりながら丁寧に話してくださいました。</p> <p>3. ヒアリングで確認できたこと</p> <p>①ホームのスタッフは、丁寧な言葉で接してくれています。怖い思いや嫌な気持ちになることはありません。長く付き合いがあったり、よくわかっているスタッフとは、気さくな言葉かけの時もあります。</p> <p>②部屋に居るときには、スタッフは必ずノックや、「〇〇さん、入っていいですか」「開けていいですか」の声かけをしています。無断で部屋に入ったり、私物を触ることはありません。片付けたりするときは、声をかけてくれて、一緒にしてくれます。</p> <p>③ホームで、何か困ったときや要望は、スタッフに伝えています。すぐに対応してもらったり、支援をよくしてもらっています。体調が悪くなった時も、すぐ対応してもらい、助かっています。</p> <p>④ 日中活動から、帰宅後は、入浴、部屋でゆっくり過ごしたり、ゲームを楽しんだりしています。週末や自由な時間があるときは、買い物や外出したりしています。カラオケに行くこともあります。アニメソングが好きです。声が良くと褒められるとうれしいです。</p> <p>⑤ 食事は、何でも食べるようにしていますが、すっぱいものや苦いものは、苦手です。誕生日に、好きなメニューのリクエストができ、ハンバーグやオムライスを作ってもらったことがあります。いつもおいしくいただいています。</p> <p>⑥ 金銭については、昼食代、食費にいくらと決めています。貯金をして好きなものを買うこともあります。残金をスタッフと確認するときもあります。</p> <p>⑦ ホームでの生活は楽しくすごしています。</p>

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

第三者評価ありがとうございました。

同じコンセプトの中運営をしているので最終結果としても同じような課題が上がってきたと感じています。今後は一つ一つ課題をクリアしながら利用者の方にとって良いホーム生活が送れるようにしていけたらと思っています。

この度はありがとうございました。