

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 アップルハウスⅠ・Ⅱ

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法人の人権委員会が中心となって、毎年全職員にアンケートを実施し、人権への取組みを点検しています。また人権研修会・報告会を実施しています。法人の全体研修会では、毎年倫理綱領やマニュアルを用いて人権について学ぶ機会があります。</p> <p>②利用者と職員の関係は対等であることを意識し、呼称についても利用者の年齢に応じた適切な呼称を用いています。</p> <p>③法人独自の人権ツールとして「よりそうシート」があります。職員が利用者になったつもりで、何をしたいか、職員に対して何を期待しているかなどを利用者毎に考え記載しています。職員会議や個別支援会議では、「よりそうシート」を基に職員間の意識や価値観の共有を図り、日々の支援を振り返っています。</p>	<p>・利用者との日常の会話は改まり過ぎず、くだけ過ぎずに平常語で対応しています。職員と利用者との関係性にもよりますが、言葉づかいがくだけ過ぎて「ため口」的な会話が全くないとは言えません。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①各階の事務室には、法人の「行動指針」を掲示し、人権に対する意識の高揚を図っています。</p> <p>②ホームの玄関に虐待防止のパンフレットを置き、利用者や家族のチェックを受けられるようにしています。各階の事務室にも「虐待はなくせる」を掲示し、職員へ注意喚起しています。</p>	<p>・他の利用者への迷惑な言動に対する職員の対応について、職員会議で支援の在り方を話し合い、検証しています。力で押さえるのではなく、何が足りないのか、何が気になっているのかを考え、利用者の変化をすぐにとらえることを重視した支援が必要と考えます。</p>

	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>①法人の「個人情報保護規定」に基づいて、職員は個人情報に関して厳正な取り扱いを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が利用者の居室に入る時は、必ずノックと声掛けを行い、無断で入らないようにしています。 <p>②実家に帰省中など、利用者不在時の居室の掃除や寝具の洗濯等は利用者の了解を得ています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者自身が部屋を開けっぱなしにしていることがありますが、その時に他の利用者が興味を持ってしまうことがあります。
<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</u>など、<u>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>		

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>	<p>①家族とは、電話や送り迎えの際に話を交わしています。また連絡ノートで情報交換しています。「連絡ノート」はホームと通所先、家族の3者で記載し、連携を取っています。</p> <p>②個別支援計画は利用者や家族の意向を踏まえ、職員間で協議をし、半年に1回作成しています。内容を利用者や家族に説明し、同意を得ています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・家族は、ホーム側からの質問などに対し、率直に意見を言っています。ただ、運営側が主導になる傾向が強くなっていると感じています。
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</u>など、<u>意向の尊重と自立生活支援</u>に関する取り組みについて、特記事項が</p>		

<p>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」 2-(9)(10))</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) (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金銭管理に関しては、利用者が自己管理している人、家族が管理している人、金銭管理サービス(あんしんセンター)を利用している人、ホームで管理する人など、一人ひとり違います。</p> <p>②利用者、家族の希望によりホームの金庫で一時的に預かっている人の出金は、利用者の求めに応じていつでも対応しています。その際「受け渡し簿」に職員の名前を記載するなど、基準に則り厳格に扱っています。1ヶ月分の出納帳は法人本部へコピーを提出し、利用者、家族へも渡しています。</p> <p>③利用者へお金の使い道をアドバイスすることもあります。</p> <p>(苦情解決)</p> <p>①法人の「苦情に関する規則」に即し、苦情申し立てについて、受付担当者及び責任者並びに第三者委員2名を定め、掲示しています。外部の申立先として行政などもあることを掲示し周知しています。これらの苦情申し立て先については、重要事項説明書にも明記し、説明しています。</p> <p>②苦情申し出があった場合は、「苦情解決マニュアル」に沿って対応し</p>	<p>・利用者本人のお金なのに、「すみません。出してください」と言われてしまっています。「あなたのお金だから、『すみません』はいらないのよ。」と伝えています。</p>

	<p>ています。</p> <p>(緊急時対応)</p> <p>①緊急時の対応マニュアルに沿って対応しています。防災計画の基に、火災や災害時に人命の安全確保を最優先させ、被害を最小限に止めるよう、年4回の避難訓練を行い、防災意識を高めています。</p> <p>②緊急連絡網を作成しています。また非常用備蓄品も備えています。</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)</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>	<p>①自治会に加入し、ゴミ置き場の清掃にも参加しています。</p> <p>②散歩を兼ねて、利用者と職員で近くのスーパーマーケットへ日々買い物に出かけ、顔なじみとなっています。近隣の方々とも挨拶を交わし、良好な関係を築いています。</p>	<p>・自治会に加入していますが、回覧板などは回ってきません。回覧板等で地域の情報を得て、交流すると共に、防災の訓練等の連携を図りたいと考えています。</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>①サービス内容について、利用契約時に重要事項説明書を用いて、利用者・家族に丁寧に説明し、理解を図っています。またホーム内に重要事項説明書を掲示しています。</p> <p>②ホームは、利用者の人権と意思を尊重し、常に利用者の立場に立って、関係法令及び法人が定めた諸規程を遵守し、サービス提供することを法人の基本姿勢としています。</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>	<p>①法人の理念は、ホームページや「入居案内」のリーフレットなどに表示しています。またホームにおいては、事業計画を毎年度、作成し、運営方針等を明示し、事業推進に取り組んでいます。</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</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法人に於いて職員で構成する「検討委員会」が関与して、職務内容や就業規則等について見直・検討を行い、適正化に努めています。 ②資格取得の助成制度などもあります。職員の自己研鑽・資質向上を推進しています。またサービス管理責任者の資格取得について、要件を有する職員に受講を推奨しています。</p>	<p>・「検討委員会」に職員が現場の課題を直接に提案できる制度がありますが、今後とも存続することを希望しています。</p>
<p>※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（任意記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（26））</p>	<p>①ホームでは、ボランティア・実習生の受け入れを行っていません。しかし利用者は、通所先でボランティア或いは実習生と交流する機会があります。</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） （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） ①本人の体調不良の訴えが言語化できる方が少ないので、異変への気づきを意識した職員間の情報共有や多面的に看る視点を心がけています。 ②服薬支援の必要な方には、一人ひとりの支援手順書を作成し、遺漏の無いように取り組んでいます。</p>	<p>・健康状態について、継続した一定の判断が出来ているとは言い難いので、看護師との連携について更なる工夫が必要であると考えています。</p>

	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①本人の希望に合わせた過ごし方を提供できるよう、ガイドヘルプを活用できるように支援しています。外食や映画などに出かけています。</p> <p>②日中活動場所の事業所とは、連絡ノートなどでやりとりし、連携して、本人の支援にあたっています。</p> <p>③自由時間は、本人が自由に過ごせるように配慮しています。外出も自由に出かけることができます。おやつなどを買いに近くのコンビニへ出かけたりしています。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①実家への帰省が定期的にある方は、電話や送迎の際に家族と話を交わしています。また連絡ノートなどで情報交換しています。</p> <p>②家族には、いろいろな機会をとらえて本人のホームでの様子などを伝えていきます。また家族から情報を入手しています。今後は、情報交換と親睦を図るため、家族会を設ける意向であります。</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>①食事は、利用者の好みや栄養バランスを考慮して、調理しています。職員は、利用者たちの食事が楽しい食事になるように心がけています。また利用者が食べられないものなどにも注意しています。</p> <p>②利用者の行動障害については、皆を避難させるなどの対応をとっています。力に対応することはありません。なぜそのような現象が起こったかの原因の振り返りを行っています。</p> <p>③洗濯や入浴、排せつ、居室の掃除などは利用者の主体的な行動を尊</p>	

	重していますが、利用者の個性に応じて職員が支援しています。	
--	-------------------------------	--

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	
4	取り組みを期待 したい事項	地域との連携交流
	理由	職員や利用者が買い物や散歩中に近隣の住民と挨拶を交わすなど、良好な関係づくりに努めています。またごみの排出場所の掃除などにも協力しています。しかしながら、回覧板等が回ってこないため、地域の情報が不足しがちです。残念ながら自治会の防災訓練にも参加できていません。今後は、近隣住民とのふれあいの機会を作り、障がい者に対する理解を深める働きかけが望まれます。
	取り組みを期待 したい事項	ホームと家族の関係
	理由	家族とは、電話や送り迎えなどの際に話を交わしています。また連絡ノートなどで情報を交換しています。事業所においては、今後、親睦会的家族会を設けることを考えています。設置が行われ、更なる交流・連携が期待されます。
3	取り組みを期待 したい事項	緊急時対応
	理由	防災計画に基づいて、年4回避難訓練を実施していますが、地域住民の参加はありません。緊急時の人命の安全確保、被害を最小限に止めるためにも地域の自治会や消防団との連携協力体制を整え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</p> <p>(※次の調査方法のうち該当するものに○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><ヒアリング対象者> 5名</p> <p><ヒアリングの方法></p> <p>5名の利用者一人ずつと、リビング又は、居室で和やかに面談。うち2名の利用者には、言葉が聞き取りにくいなどのため、所長又は、職員に同席・協力してもらいました。</p> <p><ヒアリングで確認できたこと></p> <p>ホームに帰宅した利用者は、職員に気さくに話しかけていました。職員は、一人ひとりの特性に応じ、言葉を交わしていました。また利用者から、ホームの生活が楽しいなどの発言も多くあり、職員との信頼関係も感じられました。</p> <p>主な意見は下記のとおりで、ほとんどの利用者は、明るく気楽に話してくれました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員は、いつも丁寧な言葉で話してくれます。だが大きい声・大きな音が苦手です。また肩に触れられるのは嫌です。 ・ 職員は、部屋に入る時、声を掛けるか、ノックをします。 ・ 食事は、おいしいです。食べられないものや嫌いなものは、職員に話しています。自分で作ったときは、全部おいしく食べられます。 ・ 操作が簡単なレンジ・備品を買ってもらった。希望を聞いてもらいました。食べ物を温めるなどに使っています。 ・ 目標や計画の事は、わからない様子です。 ・ 好きな時に、外出しています。ハンバーグ店などへ出かけたりしています。またヘルパーさんと買い物やカラオケなどにも出かけています。 ・ 部屋の中では、テレビを見ることが多い。また、CDで音楽を聴いたりしています。 ・ ホーム以外では、通所先の職員や家族などと相談ができます。宗教の方に相談できる。 ・ ホームの生活は、楽しいです。他の利用者とは、いつも仲良くしているが、たまに気にさわる時がある。 ・ お金は、ホームで預かってもらっています。毎月、使った金額などを報告してくれます。衣服などを買ったりして使っています。 ・ お金を自分で管理しています。 ・ スタッフから大切にされています。

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

今回の評価の受審に当たり、ホーム職員は、事前の調査資料の準備これまでの支援の現場をみていただくことに不安がありましたが、当日の聞き取り調査を受ける中でこれまでの支援がしっかり評価して頂けたことで安堵しています。

もちろん不備だった点やご指摘の近隣の地域との連携が希薄である点など、意識を新たに重要課題として具体的なアプローチを計画し行動に移していかなければならないと改めて痛感しました。事前の資料作成時にも、できていること、いないことの点検が各職員自身の振り返りになりました。

しかしこの受審で一番大きな意義は、利用者さんの話をしっかりと聞き取っていただけたことだと思います。全員ではなかったのですが、聞き取りに応じて頂いた利用者さんは、各々ホームに対しての想いを語たり、終わった後に伝えた満足感を何度も話してくれました。利用者さんの意見を第三者の方が誠実に対応していただきその発言をきちんと評価の基にされていることは、この受審結果により職員の利用者さんへの支援姿勢に良い意味の緊張感が生まれています。

今後、この評価結果にある地域への取組みを始め、利用者さんの希望・意見を受け止めながら、より心地よいホームを目指していきたいと思えます。

丁寧な訪問調査をして頂き、本当にありがとうございました。