

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 ルミナスホーム遠藤

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に ついて（必須記入）</u> (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>・職員は利用者の意思や人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めています。</li> <li>職員は利用者一人ひとりの障がい特性や性格を理解し支援を行っています。</li> <li>・職員は利用者を年齢相当な成人として尊重し、呼称は「さん」付けであることを意識して対応しています。入職時の研修には職員達で自ら作成した介護場面を振り返るDVDを教材として利用者の人権に配慮した支援を行っています。</li> <li>・ホームが家庭的な環境のため、利用者との親しすぎる言葉遣いや友達感覚になりやすい注意の仕方などについて、毎月の職員会議で確認しています。</li> </ul>	
	<p>(権利侵害の防止)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本部の人事委員会は毎年利用者の権利擁護に関する研修会を実施し、職員の共有認識を図っています。苦情解決や相談については入所時にルビ入りの重要事項説明書などにより利用者・家族などにわかりやすく説明しています。</li> <li>・いつも利用者の要望を聞いてその要望が妥当ならば検討しています。利用者の個人的な考えが他の利用者の行動を束縛しないよう配慮しています。</li> </ul>	

	<p>(プライバシーの保護)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者は居室の鍵をいつも携帯して出る時はいつも施錠しています。職員は利用者の居室に入るときは必ず声掛けやノックをして許可を得ています。</li> <li>・利用者への電話や来訪など必ず取り次いでいます。家族や友達など外部の知り合いとは自由に携帯電話などでコミュニケーションをとっています。手紙は開封しないでそのまま手渡しています。</li> <li>・食後から睡眠までの時間帯は2階の女性は1階に降りてきておしゃべりやテレビを見ながら交流していますが、居室は1階男性、2階女性とはっきり分けて、プライバシーを確保しています。</li> </ul>	
<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」1-(4)(5)(6))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は外出ヘルパーなど福祉サービスの申込みや障害者手帳・受給者証の発行手続きなど利用者や家族に対して援助しています。</li> </ul>	<p>現在、利用者会議は必要があるときに開催して利用者の要望や提案など聴いています。利用者の生活に速やかに反映できるように定期的に開催するように検討しています。</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><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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労先から帰宅した時間帯や夕食後などくつろいだ時間は利用者と職員の楽しいコミュニケーションの時間となっています。毎月、夕食後のティータイムに利用者はリビングルームに集まって行事などについて話し合っています。把握した</li> </ul>	

	<p>利用者の要望や思いなどは「業務日誌」に記録して、情報を職員同士、共有しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族・後見人などとの面談から聞き取った要望や意向なども世話人を交え、個別支援計画書を半年ごとに見直しています。</li> </ul>	
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</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>・利用者一人ひとりの能力に合った自己選択を尊重し、主体的な生活を営めるよう、自立支援に取り組んでいます。</li> </ul> <p>相談事業所の計画相談員とは連絡を密にとって必要なサービスにつなげています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・数人の利用者は携帯電話で家族や友達と連絡をしています。インターネットについては、情報提供を支援しています。</li> </ul>	

**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</p> <p>(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の金銭について利用者が計画的に使えるよう買い物や預金の管理などについて話し合って支援しています。自己管理が困難な利用者はホームの金庫に預かっています。出納帳と受け渡し簿により金銭の授受を確実に行っていきます。月初めに前月の収支状況を本人と家族に報告しています。</li> </ul>	<p>出納帳の字が小さいので大きくしてほしいと家族から要望が出ています。出納帳の様式を誰にでも見やすく改善するよう期待されます。</p>
	<p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の規定により、第三者委員による苦情解決委員を定め、支援しています。法人の解決システムに則っ</li> </ul>	

	<p>て誠意をもって処理しています。 利用者間で要望や苦情など解決した時は、対応をリビングの壁に掲示して注意を促しています。</p> <p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の災害・緊急時対応マニュアルにより対処しています。職員は利用者に病状の急変が生じた場合には速やかに協力医療機関に連絡し必要な処置を講じるとともに所長に連絡し、指示を仰いでいます。</li> <li>・消防設備も充実し、夜勤は職員2名制を採用しています。火気の取り扱いなどについて十分に注意するよう支援し、年4回、夜間の避難訓練を実施しています。</li> </ul>	<p>災害時や緊急時のマニュアルは整備されています。ホームに対応した具体的な緊急連絡網を作成し、職員一人ひとりが何時でも伝達できるよう訓練されることを期待されます。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時はエリアのバックアップ施設である爽風舎や近隣の同法人のグループホームなどと協力体制が取れるように日頃から交流を図りながら地域貢献に努めています。</li> <li>・リビングや玄関、トイレ、浴室などの共有スペースの清掃の衛生管理に配慮しています。各居室の掃除は基本的には利用者本人が担当します。各居室の整理整頓についてはプライバシーとの絡みもあり、問題もありますが、介助を必要とする利用者には支援をしています。</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） （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>・地域の自治会に加入し、地域のお祭りや防災訓練などに参加し、地域の一員としての役割を果たしています。</li> <li>・地域や家庭との結びつきを重視し、市町村や他の障害福祉サービス事業所との連携に努めています。</li> <li>・毎月、美化清掃の日にホーム周辺の清掃に職員、利用者は参加して活動しています。</li> <li>・地域社会で豊かで充実した生活が送れるよう、ホームや家庭のある地域、就労職場、関係機関など密な関係を保ちながら、連絡調整しています。</li> </ul>	<p>多くの利用者が外出ヘルパーを活用して週末の日中活動の充実を図れるよう努めています。</p> <p>近隣の体育館のプールやトレーニングジムなど地域の資源を利用して余暇活動が充実するよう期待されます。</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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時に、契約書と重要事項説明書の内容を利用者に分かるよう、かみくだいてゆっくり読み合わせを行っています。</li> <li>・個別支援計画の内容について、本人と家族との面談を行っています。</li> <li>・何か問題が起こったときには、支援者としてどうあるべきか、法人の職員倫理行動綱領に照らして考えています。</li> </ul>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース内容を職員全員で共有するため、職員会議には時間をかけています。</li> <li>・今年度、事業者内で経営戦略策定方法の一つである SWOT 分析を行うことを予定しています。</li> </ul>	
--	---	--

### 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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（24）（25））</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用契約書に基づいて勤務内容を確認し、契約しています。</li> <li>・法人の研修委員会が、入職時研修、法人全体研修、人権擁護の研修、実践報告会、非常勤職員研修、フォローアップ研修等を定期的あるいは必要に応じて行っています。そのほか、法人ではエリア地区合同の研修会も年 2～3 回行っています。</li> </ul>	
<p>※その他、<u>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>現在ボランティアは受け入れていませんが、外出支援のボランティアが増えれば利用者の生活の幅が広がるので、社会福祉協議会との連携を図りながらボランティアを活用していくことが期待されます。</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</u></p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月一回巡回看護師が訪問し、バイタルチェックに加え、日々の悩みの相談に乗り、記録に残しています。</li> </ul>	

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歯磨きの様子を見て行き届いているかどうかチェックしています。利用者全員歯医者との定期検診及びクリーニングを受けています。</li> <li>・排泄チェックを必要に応じて行い、便秘ぎみの利用者には話し合いを重ねながら便秘薬の服用を提案しています。</li> <li>・利用者の意思を尊重しつつ、間食や夜食の取り過ぎにならないよう、常に声を掛け相談に乗っています。</li> <li>・服薬については薬の預かり、服薬時の見守り、服薬後の確認など一部介助を行っています。</li> </ul>	
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夕食後や土日にティタイムなどを設け、団欒及び他フロアとの交流を積極的に行っています。</li> <li>・利用者から希望を聞き、外食やカラオケなど余暇活動の機会を作っています。クリスマス会では外出だけでなく、ケーキ作りや歌の披露などホーム内でも楽しめる活動を行っています。</li> <li>・地域生活自立支援事業所との連携により、移動支援を行っています。</li> <li>・各利用者の職場を見学し、職場や関係機関との連携を図っています。</li> <li>・職場に関して悩みを抱えている利用者の相談に乗っています。</li> </ul>	
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームを訪問する家族とは口頭で、あまり訪問しない家族とは電話で様子を伝え、意見や要望を聞いています。</li> <li>・連絡ノートは、通所先だけでなく家族や利用者が見ることも意識して記録しています。</li> </ul>	



<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事は委託業者を利用していますが、調理の仕方や味付けを利用者の好みに合わせています。</li> <li>・入浴や排泄の支援が必要な利用者に対しては同性介助を行っています。</li> <li>・他人のいびきや共有スペースのテレビの音などで安眠が妨げられないよう配慮したり、声を掛けたりしています。</li> <li>・生活に不安を抱える利用者に対し常に傾聴し相談に乗っています。</li> </ul>	
---	---	--

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・2	取り組みを期待 したい事項	定期的な利用者会議の開催
	理由	現在、利用者会議は必要な時に開いています。利用者にとって利用者会議は利用者同士の交流や利用者職員との信頼関係の推進など重要な位置づけと捉えるためにも定期的に利用者会議を開催し、利用者の意向や主張を聞き取り、ホームの運営や利用者の生活に反映するよう期待します。
3	取り組みを期待 したい事項	緊急時の対応
	理由	災害や急病などの緊急時における職員や家族との連携・連絡、病院との連携、トラブル時の警察や行政に対する報告など迅速な対応が要求された時、職員の誰もが動けるよう、「連絡網」や「個人の特性記録のファイル」など整備されることを期待されます。 地域の災害時における地域との連携やホームの役割分担など確認しておくことも重要です。
4	取り組みを期待 したい事項	余暇活動の充実
	理由	週末の休日には利用者は事業所で過ごす人や外出や帰宅する人などそれぞれです。利用者は外出ヘルパーによる外出以外は部屋で過ごすことが多い様です。 近隣の体育館のプールやトレーニングジムなど地域の資源を利用したり、他のホームの行事に参加して外出を楽しむ機会を多くするとともに地域との接触を推進するよう期待します。

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 5名</p> <p>2. ヒアリング方法 利用者の居室にて調査員の問いかけに対して1対1で積極的に話してくれました。</p> <p>3. ヒアリングで確認できたこと。</p> <p>① 職員は丁寧な言葉で話してくれます。話をよく聞いてくれるので気楽に相談しています。職員は「さん」付けで呼んでいます。</p> <p>② 職員は部屋に入るときは必ずノックをしています。持ち物を無断でいじったりはしません。</p> <p>③ 職員は悩みを一緒に考えてくれます。聞いてくれる職員が夜勤の時に話しています。居室のレイアウトを変える時も手伝ってくれます。</p> <p>食事は美味しいです。いつも全部きれいに食べます。            洗濯や掃除など自分でやっています。            他の利用者がふざけて嫌なことをするときは職員に相談しています。</p> <p>④ 職員は悩みを聞いてくれます。解消する方法を一緒に考えてくれます。仕事は楽しいです。</p> <p>⑤ お金は金庫に預けています。お小遣いの金額は職員と話し合っていて決めています。毎月2万円もらっています。職員は毎月いくら使ったか、報告してくれます。後見人がいます。</p> <p>⑥ 他の利用者トラブルがあった時は間に入って3人で話し合う機会を作ってくれます。体調が悪くなった時には病院に連れて行ってもらいました。</p> <p>⑦ 仕事先の職員に話をしています。</p> <p>⑧ けがをしたときに病院に連れて行ってくれました。転んだときにシップをしてくれました。気分が悪いので相談したら、作業所を休んだらと言ってくれました。頭が痛い時、薬をくれました。</p> <p>⑨ 休日には自由に外出しています。休みの日にはカラオケや映画を楽しんでいます。休日には洗濯をしてから自由にしています。</p> <p>⑩ 自分が大事にされているか分かりません。あまり好きでない職員もいます。その職員に大事にされているとは思えません。利用者の前でひそひそ話をしている職員もいます。半分半分です。ホームの暮らしはまあまあです。</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

立ち上げから約一年半が経過し、今回、初めて福祉サービス第三者評価を受けました。  
客観的な評価を頂くことで、事業所として、支援者として、気付くことが多くありました。

自己評価は項目毎に考える事ができ、一つ一つ確認する良い機会となりました。

高い評価を頂いた点については今後も推進し、改善すべき点については検討し具体化することで、形にして行きたいと考えております。

また、ご利用者様のヒアリング調査から確認できた点についても、ご利用者様主体の事業所として更なるサービスの質の向上に努めるとともに、改善すべき点については真摯に受け止め、向上して行きたいと思っております。