

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 ぐっすりⅠ

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>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） （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指導するのではなく、利用者の考えを伺い支援しています。利用者自身で出来ることは行ってもらい、できないことを支援するようにしています。また職員の考えを押し付けないように支援しています。</p> <p>②子ども扱いをしないようにしています。呼称は、「～さん」を基本に呼び捨てやあだ名では、決して呼ばないようにしています。一人の成人として人格と個性を尊重した支援に努めています。</p> <p>(権利侵害の防止)</p> <p>①法人事業部において虐待防止委員会が設置されています。利用者の安全と人権保護の観点から虐待の防止とその適切な対応の推進に取り組んでいます。また職員研修を企画・実施するなど虐待防止等について、職員の意識高揚を図っています。</p> <p>②職員の採用時に人権の尊重や虐待の防止、接遇、プライバシーなどについて徹底した研修を行っています。またその後の研修においても人権の尊重などについて、くり返し行い、職員の意識高揚を図っています。</p> <p>③利用者から苦情や悩み事、相談事などがあつた時は、「受付票」に職員は記録しています。書式がたいへんに簡略になっています。職員は、これらを上司に報告し、定められた方法で苦情等の対応を行っています。</p>	

	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>①利用者の居室の清潔保持のために掃除などで入ることがあるが、このような場合は、予め了解をもらっています。また利用者の居室に入る時は、必ずノックや掛け声を行い、無断で入ることはありません。</p> <p>②法人の規定や利用者・家族と交わした契約書などに基づいて、職員は個人情報の保護に徹底しています。</p> <p>③職員は、正当な理由がある場合を除き、利用者及び家族の個人情報について守秘義務を徹底しています。</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利用者とコミュニケーションを交わす時は、心を傷付けないように、丁寧にかかわることを心がけています。</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)</p> <p>(対応項目: 「自己評価・第三者評価項目」 2-(7)(8))</p>	<p>①利用者からの希望や意見、困りごとの相談などについて、軽易なことは、その場で対応するように努めています。しかし希望などで内容によっては、上司に報告・相談し、個別支援計画に反映するなど利用者支援に努めています。</p> <p>②家族からの意見・要望は、連絡帳や電話、口頭などで受け付けています。意見などは、「受付票」に記録し、定められた方法によって対応しています。受け付けた意見等は、全職員が共有し、利用者支援に努めています。</p>	<p>・利用者一人ひとりの個別支援計画の内容をホーム全職員が認識していることが必要と考えています。</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利用者からの洗濯物などの応援の依頼があった時は、必要によって対応しています。利用者の持っている能力を生かした支援を心がけています。</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>(金銭管理)</p> <p>①自己管理の難しい利用者の小遣いなどの現金を預かっています。預り金の収支を金銭管理簿に記録し、間違いのない確実な金銭管理を行っています。</p> <p>②利用者からの預り金を金庫から出して利用者に手渡しするとき、逆に預かる時は、職員2人によるダブルチェックで行っています。また通帳と印鑑を事業部の2人の職員によって別々に管理しています。毎月、利用者・家族へ預り金の収支状況を報告し、確認を受けています。</p>	<p>・金銭管理簿を手書きの帳簿の他にパソコンでも作成しています。併用して活用している様ですが、職員の中には、重複ではないかと認識しています。</p>
<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>(苦情解決)</p> <p>①利用者からの相談などの申し出の中で「利用者同士の関係」についての不満や相談、苦情の件数が多いようです。お互いがつらい状況であると考え、利用者の気持ちに寄り添い、その都度関わり、話を穏やかに聞いて解決に努めています。</p> <p>②苦情申し立てについて、受付担当者及び責任者、第三者委員を定めています。外部への申立先についても表記し、これらをリビングに掲示し、利用者等へ周知を行っています。</p> <p>③利用者自身では、苦情と理解できない、表現できないなどの利用者には、日常の中で声を掛け、聞き取るなどを行っています</p>	<p>・苦情をどこへ伝えればよいか理解していない職員がいる様です。理解してもらえるように、対応を考えています。</p>
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①火災発生の場合と救急車を要請する場合の電話で知らせる要領を</p>	<p>・「緊急時職員連絡体制一覧表」の作成が必要である品指揮しています。</p>

	<p>わかりやすく表記して、ホームの電話のある壁面に掲示しています。表記の内容は、①119ダイヤルをする②火事です、或いは救急車をお願いします③場所は〇〇です。など10項目を順次伝えればよいように記述しています。</p> <p>②職員は、ヒヤリハットについて、管理者や主任に速やかに連絡をし、指示を受けます。同時に「報告票」に記録し、職員間で共有できるようにしています。事業部の「虐待防止委員会（ヒヤリハットも所管）」も関わり、ヒヤリハット防止・事故防止に取り組んでいます。</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>	<p>①利用者の急な変化に利用できるように、利用者の健康状況、服薬などを記した「緊急持ち出しシート」の作成について検討しています。</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><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自治会に加入しています。ごみ収集場所の清掃当番の時は、職員が中心になって行っています。</p> <p>②近隣の住民とは挨拶を交わし地域との良好な関係を築いています。</p> <p>③騒音や周囲に迷惑となることがないように配慮しています。</p> <p>④地域の行事や祭などの情報は利用者に周知し参加しやすいようにしています。</p>	<p>・地域の防災訓練などへの参加を検討しています。</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利用者等に契約時、法人理念及び運営規定、重要事項説明書等について書類を提示し、説明しています。 ②法人理念の「共に生き共に育つ」を遵守した支援をめざし、利用者個々の支援について、月1回開催される職員会議で話し合い検討しています。 ③職員は利用者の障害特性や個性を十分に把握し、個別支援計画に基づいた支援を行っています。</p>	
<p><u>※その他、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、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</u> (任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</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入職時に法人担当により個人情報保護、障害特性、接遇等についての研修をおこなっています。 ②定期的に法人がおこなう研修の他、県社会福祉協議会やその他の団体が開催する研修の情報を職員に伝えています。 ③管理者・主任が職員の経験や必要性を鑑み研修参加をすすめることもあります。 ④勤務スケジュールについては職</p>	<p>・非常勤職員は研修参加が必須ではないため研修参加率が高くはないことを認識しています。</p>

	員の都合も考慮して組んでおり、職員の体調不良や緊急時には管理者や主任がフォローできる体制をとっています。	
<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教職課程や社会福祉士養成のための実習を受け入れています。その際には事前に法人の「多摩川あゆ工房」の実習生受け入れ担当者が障害特性・権利擁護・個人情報保護等説明を行っています。</p> <p>②実習生の指導等は主任が担当しています。</p> <p>③ボランティアとしてホームを退職した元スタッフが話し相手に来てくれています。</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、家族とホームとの関係づくりについて（必須記入）</u></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個々の状況に合わせて「お薬カレンダー」や「お薬ケース」を使用し服薬ミスの無いよう注意しています。薬の仕分けなど利用者ができることは、利用者が関わるようにしています。</p> <p>②通院についても利用者個々に合わせ、家族や職員が同行しています。</p> <p>③検査の結果は事務所で保管している個別ファイルで管理しています。</p> <p>④体調や状態の変化については家族・通所先・勤務先で確認できるよう連絡帳も利用しています。</p>	

	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①利用者がそれぞれ自由に過ごしています。近隣のコンビニエンスストアやゲームショップなどで買い物をしたり、交通機関を利用して外出をしています。</p> <p>②利用者の希望に沿って家族や就労先などとも連携をとり適切に支援できるよう努めています。</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、金銭管理や体調の変化など必要なことがあれば電話連絡を中心に連絡帳なども利用して行っています。</p> <p>②年度初めや新入職員が入った際には職員一覧を顔写真入りで家族に配布しています。</p> <p>③家族の面会も受け入れています。親や兄弟も頻繁に面会に来ています。</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)</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家庭的な食事を提供するために法人管理のメニューではなく調理担当者がメニューを考え買い物をし調理しています。</p> <p>②食事の時間も一定にせず利用者個々の希望や状況に合わせてくれるよう幅をもっています。</p> <p>③誕生日のリクエスト食、クリスマスや正月などの行事食も家庭的な雰囲気を保ちながら提供しています。</p> <p>④入浴や排泄、整容等の支援は利用者の能力に応じて支援し、過剰にならないよう心がけています。</p> <p>⑤消灯時間は特に定めていませんが、共用部分の明かりやテレビの使用時間は利用者の睡眠のサイクルに応じ声かけをしています。</p>	

	<p>⑥洗濯機の使用や入浴についても 他の利用者の安眠を妨げるため遅 い時間は控えるよう声をかけてい 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	
2	取り組みを期待 したい事項	利用者一人ひとりの個別支援計画について
	理由	個別支援計画について、普段、ホームとは別の所にある法人事業部に保管しています。利用者一人ひとりの計画について、職員に周知を行っていますが、職員が、計画の内容を必要時に確認できるような工夫が期待されます。
4	取り組みを期待 したい事項	地域との関係づくり、連携について
	理由	自治会に加入し挨拶を積極的に交わすなど良好な関係が築けています。今後自治会が実施する防災訓練などの参加や災害時・緊急時の協力体制の構築が期待されます。
	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
<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>&lt;ヒアリング対象者&gt; 2名            予定では、3名でしたが、1名は、当日、キャンセルがありました。</p> <p>&lt;ヒアリング方法&gt;            利用者は一名ずつ別々に、調査員は2名一組で面談形式によって行いました。リビングで和やかに話が出来ました。ヒアリング時にホーム職員は、同席していません。</p> <p>&lt;ヒアリングで確認できたこと&gt;            ホーム内では、利用者一人ひとりが自由に生活している様子が感じられました。利用者が帰ってきたとき、職員からの‘お帰り’の大きな言葉に、利用者が‘ただいま’の言葉を元気に返していました。また職員に話しかける利用者もいました。両者に信頼関係が感じられました。</p> <p>主な意見では、次の内容を話してくれました。</p> <p>① 職員は、いつも丁寧な言葉で接してくれています。やさしいです。名前をさん付けて呼んでくれます。</p> <p>②職員が部屋に入る時は、必ずノックをして、声を掛けてくれます。掃除をしてもらった時にソファの位置が変わっていたことがあったので変えないでほしいです。</p> <p>② 食事は、美味しく楽しみにしています。</p> <p>④誕生日には、該当利用者の好きなものを担当職員に伝えると調理してくれます。誕生日を好きな食事で祝ってくれます。</p> <p>⑤入浴の順番のことなどで相談することはありますが、他の方との共同生活なのでお互いさまと譲り合っています。トラブルはありません。</p> <p>⑥計画書を見たことはありません。計画を一緒に考えてくれています。</p> <p>⑦現金をホームで預かってもらっています。金曜日に小遣い用に現金を受け取っています。受け取る金額は、決まっていません。家族からお小遣いを補充してもらっています。</p> <p>⑧職員は、話しやすい人とそうではない人がいます。</p> <p>⑨ホーム以外では、通所先の偉い人に相談が出来ます。</p> <p>⑩体調が悪い時は、職員に伝えています。対応してくれます。</p> <p>⑪コンビニエンスストアやスーパーマーケットへ買い物に出かけています。ゲームやDVDが好きで出かけています。</p> <p>⑫職員から大事にされています。ホームの暮らしは楽しいです。</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

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。