

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 ソレイユ尾崎

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）</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法人で定めた倫理綱領に、利用者に対し人間としての尊厳を守る責務を明記しています。綱領は玄関に掲示しています。</p> <p>②グループホーム全体で、人権目標を毎月作成し、それを毎日唱和しています。人権目標は、人権手帳に明記され、職員は常時人権手帳を携帯し、人権に対する意識を高めています。</p> <p>③基本的に、職員がしっかりと利用者の思いを聞き、強硬な態度で対応することのないよう、他の職員や利用者の目を絶えず意識しながら支援を行っています。</p>	<p>・更に人権意識の徹底を図るため、短時間勤務の非常勤職員の研修参加が課題と考えています。</p>
	<p>(権利侵害の防止)</p> <p>①法人として、人権意識を高めるための取組みを積極的に行っています。法人の全職員が、毎月人権チェックリストで自己の振り返りを行います。結果は職員に周知し、その後の業務や研修に反映させています。</p> <p>②法人では、年1、2回、内部での人権研修を実施し、全職員が年1回は出席するよう、勤務時間外の出席には時間外手当や交通費の支給をするなどのサポートを行っています。又、外部研修への参加も積極的に勧奨しています。</p> <p>③毎月1回、人権委員会を開催しています。委員会は役職員から支援員まで幅広い職種で構成して</p>	

	<p>います。委員会の内容は、会議録で全員に回覧し、周知を図っています。</p>	
	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>①法人として個人情報保護条例を策定し、職員採用時に配布するとともに、口頭でもその内容を説明しています。</p> <p>②利用者の居室には、必ずノックと声掛けをして、許可がある場合のみ入室しています。又、利用者不在時のやむを得ない入室は、事前に利用者の了解を取っています。</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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4) (5) (6)）</p>	<p>①厚木地区にある施設で行っている福祉ネットワークに参加しており、年間10回オンブズマンの訪問を受け入れています。又、他の施設職員が施設を訪問してくれる「ホームしゃべり場」制度でも、年4回の訪問があり、利用者は日常接していない人たちと、相談やおしゃべりができるようになっています。</p> <p>②利用者の高齢化が見られるため、特に家族に対して成年後見制度の説明を行っています。毎月開催される「家族の会」で知らせる他、個別に情報を提供しています。</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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(7)(8))</p>	<p>①個別支援計画は、時間をかけて利用者本人の意向を丁寧に聞き取る他、家族の希望も取り入れるようにし、作成したものについては、利用者や家族の同意を得ています。又、半年に1回、必ず計画の見直しを行っています。</p> <p>②平成27年度から4年に1回、サービス満足度調査を実施しています。</p>	<p>・個別支援計画書の内容が理解しにくい利用者のために、分かり易く説明をすることや、自己選択・自己決定が困難な利用者の気持ちや意思が的確に把握できるような方法について、工夫していく必要があると考えています。</p>
<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支援は、自己選択・自己決定を尊重し、必要な場合のみ行いません。過去に一人暮らしを希望した利用者については、相談支援事業所と相談しながら独居環境の整備等を行うことで、希望を実現することができました。</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金銭については、利用者の状況に合わせて、施設職員と法人総務担当職員が複数で管理及びチェックする体制をとっています。</p> <p>②利用者の生活費や小遣いは、月途中に本部の総務担当職員が現金を確認し、年2回本人及び家族に対し書面で収支状況を報告しています。小遣いは利用者の金銭管理能力に応じて、仮払いの形で手渡しをしています。</p> <p>③会計事務所による外部会計巡回</p>	

	<p>を法人の各施設で行っており、金銭の出し入れについてチェックをしています。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>①苦情解決については、法人規則で定められ、ホームのリビングに苦情申し立ての連絡先を掲示するとともに、重要事項説明書にも明記しています。</p> <p>②厚木地区の福祉ネットワークに加入しており、オンブズマンとの相談ができるようになっていきます。苦情と認識できない利用者の存在を、きちんと認識できるよう、普段から利用者のことを理解しようと努力しています。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①セキュリティー会社と契約しています。緊急時対応の体制について、防災対応マニュアルに添って、緊急連絡先を電話器前に掲示し、職員には防犯ベル、利用者にはホイッスルを配布して緊急時には音を出して知らせるようにしています。</p> <p>②災害に向けての避難訓練は、年2回実施しており、その際の利用者の動きを単純化することで、円滑な避難ができています。実施結果は記録して、全職員が目を通してしています。</p> <p>③大災害時には、広域避難所への避難を優先し、状況に応じて、ホームから徒歩30分の所にある法人の運営主体施設にも避難することになっています。ホームには3日分の食料と飲料水を備蓄しています。</p>	<p>・ 現行の勤務体制では、職員配置がされない時間帯があります。緊急時等には、ホーム全体でカバーし対応できる体制を取っていますが、一層の安全確保のため、改善について検討を行っています。</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、地域の防災訓練は職員が参加し、清掃は職員と参加できる利用者が行っています。</p> <p>②近隣の住民とは日常的に挨拶を交わすなど、良好な関係を築いています。隣接する大型スーパーマーケットを利用者が頻繁に利用していることから、店員の利用者に対する理解が得られ、必要な時にサポートを受けています。</p> <p>③法人の行事は、地域に知らせるとともに、実際には参加希望はありませんが、地域の行事等の情報も掲示や口頭で利用者に提供しています。</p> <p>④毎月定例的に厚木地区のグループホームで連絡会議を開催しています。より良いサービスの提供を目的として情報交換を行い、横の連携を図っています。</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) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>①ホームでは、利用者の心身の状況に配慮しながら、地域で安心して家と変わらぬように過ごしてもらうことをサービス提供の方針の一つとし、サービス提供の内容等については、入居時に重要事項説明書と利用契約書を用いて利用者や家族に説明を行っています。重要事項説明書は玄関に掲示しています。</p> <p>②新任職員に対しては、常勤・非常勤とも研修を行い、制度、法令、規定等を周知しています。</p> <p>③管理者・サービス管理責任者は、複数のグループホームを兼務しており、事業所の「ホーム室」に詰めていて、必要に応じてホームを訪問し、職員へのアドバイスや利用者対応を行っています。</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</u>など、運営の透明性と継続性の確保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」5-(21)(22)(23))</p>	<p>①月1回の専任世話人会議と全体世話人会議でサービス提供の課題や支援方法について検討し、会議に参加していない職員には会議録を回覧し情報を共有しています。</p> <p>②必要があればその都度業務マニュアルの見直しを行っています。</p> <p>③共有スペースであるリビングのカレンダーに、ひらがなでその日の勤務者を記し、利用者に知らせています。</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年に 1~2 回面接を行い、勤務条件の確認等を行い職員が働きやすいように配慮しています。</p> <p>②法人全体で、各職員に対し年間 7 回程度、利用者支援につながる人権研修、リスクマネジメント研修や防災研修、接遇研修、階層別研修、メンタルヘルス研修等を実施しています。また、外部講師を招いてケース検討会議を毎月開催し、その他社会福祉協議会等が主催する外部研修にも積極的に参加を促しています。</p> <p>③新任職員に対して OJT をはじめとする研修に力を入れています。同運営法人の他施設を見学して、穏やかな声掛けなど職員の利用者に対する態度を学び、すべての業務に最低 2 回ずつ見習いとして就いて習得しています。新任以外の職員も、複数勤務時に気が付いたことはその場で伝えて業務改善に繋げています。</p> <p>④厚木地区のグループホーム連絡会、世話人のスキルアップを目的として年 2 回研修会を実施し、参加しています。</p>	
<p><u>※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</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ボランティア、実習生については、法人としての事業所で受け入れており、ホームの利用者とは運営法人の実施する行事の場などで接しています。</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、家族とのホームとの関係づくりについて（必須記入）</u> (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健康診断は運営主体施設と連携し年1回実施し、体重測定は月1回行っています。診断の結果、必要な場合は受診支援を行っています。</p> <p>②通院は家族の対応のほか、職員が同行して行っています。通院の際は報告書を提出し、運営法人の看護師と病状や処方薬について情報共有を行っています。</p> <p>③感染症対策として日頃から手洗い、うがいの声かけを行い、インフルエンザの予防接種を実施しています。</p> <p>④鼻水、咳など日々の様子を観察し、体調の変化に注意しています。また、各利用者の平均体温を日録に記し、毎朝の検温測定時の参考にしています。高血圧症の利用者には朝晩血圧測定も行っています。</p> <p>⑤薬は職員が管理しています。服薬については服薬マニュアルに基づき、服薬セット職員、服薬支援職員、服薬済みを確認する職員がそれぞれチェックを行っています。服薬の際は口の中、コップの中を確認し、空袋は手で触って確認し日録に記しています。また世話人会議でも誤薬・抜薬などの防止策を周知しています。</p>	<p>・体重増加傾向の利用者に、休日の昼食や間食の自己管理の必要性をどう理解してもらうかをホームでは課題と考えています。</p>
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①余暇時間は利用者が買い物やカラオケなどして自由に過ごすことが出来るように配慮しています。休日の食事購入の付き添い時</p>	

	<p>に希望に応じて花や本などの購入支援も行っています。</p> <p>②利用者の希望に応じて、旅行やカラオケ、ボウリングなどの行事を企画実施しています。</p> <p>③職員付き添いに加え、ガイドヘルパーと移動支援を利用して、買い物やコンサート、墓参、散歩等個々の利用者の希望に添った外出支援を行っています。</p> <p>④日中の活動場所とは、連絡ノートや電話等で情報を共有しながら支援を進めています。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①ホームをはじめ運営法人の情報や利用者の様子などを連絡するとともに、一時帰宅の連絡調整も行っています。家族のホーム訪問時には意見等を聞く機会を設け、その他ノートで連絡事項を共有しています。</p> <p>②運営主体施設で毎月 1 回家族の会を開催しています。不参加の家族には、後日「家族の会ニュース」で内容を伝えています。</p>	<p>・高齢利用者の増加に伴い、家族に対し今以上に情報を提供し、成年後見制度の利用促進を図っていく必要があると考えています。</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朝食はネットスーパー、夕食は宅配の昼・夜のメニューから選択し、世話人が手作りしています。嚥下能力が落ちてきている利用者にはきざみ食等で対応しています。又、利用者の嗜好を取り入れ、かつ栄養が偏らないよう、骨のない魚料理の業者を選ぶなど工夫しています。</p> <p>②季節の行事等では特別メニューなどで利用者の意向に沿った豪華な食事を提供し、楽しい食事になるよう心がけています。</p>	

	<p>③洗濯、入浴、身だしなみ、歯磨き、排せつ介助、夜尿起こし、居室の掃除等については、個々の利用者の主体的な取り組みを尊重したうえで、利用者にあった声掛けや介助の支援を行っています。同性介助を基本としています。</p> <p>④風呂場は、2ヶ所を、職員対応が必要な利用者と声掛けだけで大丈夫な利用者とは分けて使用し、利用者が帰宅後スムーズに入浴できるようにしています。浴槽に自分で入るのが難しくなった利用者については、生活介護事業所やデイサービスにて入浴を行えるようにしています。</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	
3	取り組みを期待 したい事項	職員の配置が無い時間帯があります。ホーム全体として、緊急時の支援が可能な体制は確保されていますが、引き続き改善への検討・工夫が行われるよう期待します。
	理由	利用者の安全確保をより万全とするため。
	取り組みを期待 したい事項	短時間勤務の非常勤職員への研修参加の機会を作ることで、人権や支援への意識の向上を図れるように期待します。
	理由	人権意識の徹底を図るため
	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) ①ヒアリング調査(本人) ②ヒアリング調査(家族) ① 観察調査</p>	<p>・入居者 10 人中 4 人と、それぞれの居室において個別に調査員 2 名で話を伺いました。</p> <p>① スタッフは、丁寧に接してくれ、乱暴な言葉はありません。失礼な態度もありません。優しいです。</p> <p>② スタッフが部屋に入るときは、必ずノックをしてくれて、だまって入ることはありません。また、勝手にものに触ることもありません。</p> <p>③ ホームでは、みんなで仲良くしています。スタッフは、こちらの希望を聞いてくれます。</p> <p>④ 生活目標やこれからやりたいことはありません。(全員がホームでの生活を楽しんでおり、これからのことについては考えていないとのことでした)</p> <p>⑤ 大きいお金は預かってもらっています。時々残った金額を見せてくれます。残金を教えてくれます。毎月、お金については報告してくれます。</p> <p>⑥ ホームで困ったことはありません。スタッフには、困りごとがあれば相談します。ホームで困った時は、自分で考えて解決したり我慢したりしています。</p> <p>⑦ ホームで嫌なことがあったときは、紅梅学園で相談できる人がいます。</p> <p>⑧ 具合が悪くなったことはありません。風邪にかかりましたが、病院には行きませんでした。</p> <p>⑨ 好きなところには、スタッフやヘルパーさんに連れて行ってもらいます。ヘルパーさんと買い物に行って、昼食を食べてきます。ホームのそばにある店には、いつでもひとりで行けます。休みの日はボウリングに行ったりカラオケに行ったりしています。</p> <p>⑩ ホームの生活は良いです。楽しいです。スタッフは自分を大切にしてくれます。</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

第三者評価を受審するにあたり、紅梅会全体のことホームのこと利用者支援の詳細なことまで見つめることができ、再確認することが出来ました。

評価機関による聞き取り調査では、第三者による視点の重要性を認識し、利用者さんの思いも確認することが出来ました。

今回の評価を受け入れて今後の支援に繋げていきたいと思えます。