

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 茅ヶ崎南湖ホーム

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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は利用者、家族を大切な「お客様」として受け止め、利用者一人ひとりに対する人権を尊重した関わり方を大切にとらえ、自立につながるよう支援しています。 ・どんな障がいを持つ人の人生も肯定される社会づくりを使命としています。利用者の声を大切に介助が必要な場合でも一方的でなく要望を確認してから支援しています。 ・利用者との会話では年齢相応の対応に努め、話をゆっくり聞き、呼称は「さん」付けて呼びかけしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各居室にトイレや浴室を完備して、将来の自立に向けた支援を実現する。 ・清掃や健康管理などについて職員は利用者と話し合い、日常生活に取り組む。
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部の人権委員会による研修会が定期的に行われ、職員は利用者の特性に応じた支援に努めています。 ・苦情解決や相談についてはルビ入りの利用契約書や重要事項説明書により、利用者・家族にわかりやすいように、配慮しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人ひとりの意向を確認し自立につながるよう、支援する。 ・利用者と多くの時間を接する世話人の人達にも利用者の個性や考え方を理解し対応できるよう、業務日誌や職員連絡帳などにより情報を共有し、一貫性のある支援を行う。
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居室に入るときは必ずノックし、声掛けしてから入ります。 ・個人情報の関係書類は事務所の施錠しているロッカーに整理しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴介助や外出の整容介助については同性介助を行う。

<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"> ・日常的に職員は利用者と面談の機会を設けて要望や相談を受け、分りやすく説明しています。 ・利用者は職員と個人的な相談など話し合う時は、事業所内では携帯電話なども利用しています。 ・会議やメールの記録では利用者の氏名はイニシャルで表現しプライバシーを保護しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の中に後見人2人、補佐人2名の支援を利用している。
---	--	---

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"> ・職員は利用者との日々の会話の中から要望や意向を取り上げ、食事や外出など、可能な範囲で要望を取り入れています。 ・利用者・家族・後見人などの意見や意向を反映した個別支援計画書を作成しています。 ・法人内の訪問看護ステーションの看護師の診療による看護記録や利用者の就労先の責任者の意見なども取り入れています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員会議などで情報を共有し統一する。利用者が混乱しないよう徹底した共有認識を行う。
<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） （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"> ・居室や浴室、トイレの清掃、洗濯など自分で出来る事は週末に自分で行き、自立支援につながるよう働きかけています。 ・週末の余暇時間については帰宅や外出など本人の意思を尊重し、各自、自由に出掛けています。外出ヘルパーを利用する場合はエリア地区の担当者を通して申し込んでいます。 ・地域の社会資源や各種のサービスの利用などエリア地区担当者に依頼しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談やトラブルなどの解決について、また利用者と信頼関係を構築するためにもホームでの職員の能力をレベルアップして職員で解決する。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の取り扱い規定に則り、支援しています。 ・自己管理可能な利用者に対して利用者が有効に使えるよう、「預かり証」を発行して預かっています。 ・毎月本人と小遣い帳を見ながら確認し、説明しています。 <p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リビングに相談・苦情解決のポスターが掲示されています。 ・ルビ入りの重要事項説明書にはホームでの生活で気に入らないことがあった時はホームの管理者や世話人、エリア地区の担当者、第三者の苦情解決委員に相談するようにわかりやすく説明しています。 <p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故や急病については看護師と24時間連絡体制ができていて、具体的な指示が受けられます。 ・年2回、利用者が事業所に帰宅後、夜間避難訓練を実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己管理が不安な利用者には使い方についてよく話し合い、職員や世話人と相談する。 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の解決には本部の苦情解決制度運用委員会で対応されていますが案件により、具体的にどのように解決されているか不透明な部分があります。再発防止のためにも職員全員で情報を共有する。 <ul style="list-style-type: none"> ・事故や急病、災害などの緊急時対策のマニュアルは整備されていますが、近隣のグループホームとの相互の協力体制の応援などの整備が必要である。
<p><u>※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</u> (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"> ・地域の自治会に加入し地域の防災訓練に参加しています。近隣の駐在所とは顔見知りの関係が構築できており、事業所や利用者を理解されています。 ・茅ヶ崎市グループホーム連絡会に参加し、各種の情報を共有し、連携体制や協力体制が整っています。 ・各居室にはトイレや浴室が常備され、自立に向けた生活環境が整備されています。居室内の整理や清掃に 	<ul style="list-style-type: none"> ・リビングにある共用の大きな冷蔵庫の庫内品は利用者各自で管理する。 ・品質や健康面の管理は職員や世話人も注意を払っていますが、本人の意思を尊重し利用者の個人責任とする。

	<p>については基本的には自分で行えるよう、自立した支援の取り組みに努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各グループホームは本部の事業部に属し、職員は種々の委員会などにも属しています。 	
--	--	--

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"> ・事業所はまだ真新しい住宅が並ぶ住宅街にあります。近隣に以前からある駄菓子屋、パン屋、魚屋などの店舗にも買物に行き、施設や利用者の状況が理解されています。 ・地元の自治会に加入し、行事などに参加しています。 ・行政機関・消防署・警察署とは情報交換や協力体制をとっています。近隣の駐在所とは顔見知りとなっています。 ・茅ヶ崎市グループホーム連絡会に参加し、情報の交換など交流しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の住民とは積極的に挨拶を交わし、良好な関係を保つ。 ・市内にある同法人のホームと連携し緊急時の協力体制に取組む。

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"> ・利用者意見を大切にし、家族にも相談して支援の方向性を決めています。個別支援計画では、利用者の夢に向かって長期目標、中期目標、半年、毎日の目標を決めています。職員は利用者と一緒に、目標に向かう支援をしています。 ・毎月行われる支援会議で、利用者へのサービス提供の課題や支援方 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と職員の信頼関係構築のために、まずは利用者の声を傾聴することを職員個々の課題としています。 ・利用者特性への配慮も考え、職員が統一した言葉遣いや伝え方が出来るようにする。

	<p>法について検討し、内容は職員間で共有しています。日常的には、業務日誌や連絡ノートで情報共有し、問題を一人で抱え込まないようにしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員会議、支援会議、全体会議は毎月1回行われ、法人内他ホーム等で起こった事故等についても周知し、注意を促しています。 ・グループホーム利用契約時には、サービス内容として、ルビ入りの「だいじなことを説明します（重要事項説明書）」を用いて利用者や家族にわかりやすく説明しています。 	
<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"> ・ホーム運営に関して、重要事項の決定は現場の実情を踏まえ、運営規定に基づいて法人本部に相談の上、管理者が決定しています。決定された事項は利用者、家族、関係職員に周知しています。 	

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"> ・職員とは、随時必要に応じて個別に話し合いを持ち職員の意向を把握しています。 ・研修については、法人の研修規定、研修方針に基づいて、経験年数に応じた職務研修、各種研修会が行われています。外部研修についても告知しています。全職員が年数回の研修に参加しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の欠員が埋まらないため、研修についても参加しにくい状況が発生している。研修と勤務時間の調整、研修の参加しやすい時間設定や頻度などが課題である。
<p>※その他、<u>ボランティア</u>・</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアについては、利用者 	

<p>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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(26)）</p>	<p>は影響を受けやすく混乱することもあるので、利用者への配慮のため、受け付けていません。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・月に1回、訪問看護師による健康管理が行われています。また、年に1回健康診断を受けています。病院への受診は職員が同行し、家族の協力で利用者の健康管理に必要な情報を得ています。 ・服薬は表で管理し、事故防止のため、事務所で利用者個人別の薬ケースを使用して小分けし、間違いがないようにしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームから提供している食事以外のおやつなどは、利用者の自己管理のため、中には食べ過ぎている利用者もいる。
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・余暇時間は利用者が自由に過ごせるように配慮しています。利用者は近所の駄菓子屋やパン屋で自分の食べたいおやつなどを買っています。休日は海へ出掛ける、食事や買い物、実家に行くなど自由に過ごしています。 ・ホームでも、利用者の希望を聞いて、初詣、花見、サザンビーチの花火大会観賞、盆踊り、海散策&ランチレクなど季節にあった行事を開催し、参加を募っています。 ・日頃から利用者の観察や傾聴を心がけ、就労時における不安や不満を少しでも軽減できるように支援しています。 ・就労先とは連絡ノートや電話等で連 	<ul style="list-style-type: none"> ・レクリエーションをもっと増やして利用者が楽しみながら地域と交流できるようにする。 ・継続した就労支援が出来るように利用者の声をよく聞き、就労先との連携を強化する。

	<p>携を取り、日々の様子等を把握しています。</p> <p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族とは連絡を取り、情報提供や意見交換を行なっています。ホームと家族が連絡を取るのを嫌がる利用者には配慮をしています。 	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・食事は業者にメニューと食材を発注し、世話人が手作りしています。利用者のアレルギーには注意を払い、除去食、代替食を提供しています。また、利用者の嫌いな物にも配慮し、体調に合わせた食事を提供しています。夕食などは世話人も一緒に食卓を囲み、楽しく会話をしながら食事をしています。正月や誕生会など、季節の行事食についても利用者の希望を聞き提供しています。利用者が日中活動を休んだ日など、希望があれば、昼食も提供しています。 ・各居室にトイレ、浴室があり、入浴や身だしなみ、居室の掃除などは利用者の主体的な取り組みを尊重し、必要な場合は職員から声掛けをし、個々に応じて支援をしています。 ・洗濯機は皆で使用するため、曜日別に使用者が決められています。 ・天気のいい日には職員の声掛けで布団を干したりしています。 	

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	
	取り組みを期待 したい事項	地域との交流や連携について
	理由	近隣の住宅街の開発と共に事業所も開所されました。自治会に加入し、近隣の店舗とは日常的に交流に努めています。近隣の駐在所とは顔見知りになっています。さらに地域の住民が障がい者に対する理解を深めるためにも近隣との交流の機会を作り利用者の特性など正しく理解され、利用者の地域生活がより充実したものになることが期待されます。また災害発生や緊急時の対応のためにも地域住民との連携が必要です。
	取り組みを期待 したい事項	週末などの余暇活動の充実
	理由	週末の休日には利用者は帰宅や事業所で休みを取る人などそれぞれ過ごしています。事業所での過ごし方については本人の意思を尊重していますが居室でテレビなど見て過ごすことが多い様です。事業所も季節に合った行事を計画していますので、今後は地域における日常的な週末の過ごし方など指導されることを期待されます。
	取り組みを期待 したい事項	生活面での支援
	理由	利用者の身の回りのことや居室の清掃、身だしなみなどは、主体的な取り組みを尊重しています。必要に応じて個々に声掛けをして支援を行っています。しかし、居室の中にトイレや浴室があるため、入浴回数や清掃状況が把握しづらい状況にあります。また、自己管理をしているおやつを食べ過ぎなどもあります。職員は利用者に声掛けをして一緒に室内の清掃をしたりしています。今後も継続して傾聴や声掛けをして、利用者の身の回りの清潔の保持や健康管理の継続が期待されます。

利用者調査の結果及び第三者評価機関コメント

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○印を記入)</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>1. ヒアリング調査(本人)</p> <p>2. ヒアリングの対象者:男2名、女2名</p> <p>3. ヒアリングの方法: 利用者の居室でベッドに腰かけて利用者と調査員が1対1で話し合いました。</p> <p>(主な意見)</p> <p>① 気楽に相談しています。スタッフは優しい。乱暴な言葉かけはしません。「さん」付けで呼んでいます。時々目線が高い時がある。</p> <p>② 職員は部屋に勝手に入ったりしません。ノックして確認してから入ります。</p> <p>③ 美味しく全部食べる。コンビニでおにぎりを買うときもある。洗濯機の順番を待つのが面倒な時がある。</p> <p>④ 段ボールの組立作業をしている。陶芸教室に通っている。イラストも描いている。自立して働いて、一人暮らしをしたいです。</p> <p>⑤ お金が足りない月もある。貯金をするように言われているができない。駅前のお菓子屋さんでお菓子をよく買う。ポテトチップが好き。</p> <p>⑥ 困りごとはない。嫌な事があった時は苦情受付係に申し込む。相談するとすぐやってくれる。仕事中にイライラすることがある。職員に言ったら主治医に相談したら、と言われ相談した。</p> <p>⑦ 誰にでも相談する。相談できる人はいない。職員や所長、主治医に相談する。</p> <p>⑧ 心配してくれる。すぐに対応してくれる。自分でスポーツドリンクを飲む。</p> <p>⑨ 出来ている。瀬谷に居る母親のところへ行く。100円ショップに買い物に行く。</p> <p>⑩ 大切にされているか分からない。食事が美味しい。夕飯の支度をしている世話人さんとおしゃべりをしている。親と離れているとちょっと寂しくなる。入所して2年、楽しかった。病気の時は支えてくれる。</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

この度は大変お世話になりました。有難うございました。

私共のグループホームは開所から今年で3年目を迎え、入居者様も様々な環境に慣れ、ご自分の気持ちも表出できるようになり、生活スタイルを確立しつつあります。

私たち職員も日々、気付かされることもあり、今回の評価を受け止め、入居者様1人、1人に寄り添い、さらに生活の幅を広げられるよう、支援の質も向上させてまいりたいと思っております。

今後も地域の方々たちとの関係性を深め、より良いグループホームを目指してまいります。