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　ラベンダーハイツＣ

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）
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)）	（人格の尊重） ・言葉選びを慎重に行い、一人の人間として対等に接するように心がけています。 ・職員全員が偏見を持たずに職務に当たれるように、入職時に、管理者が、職員は少し生活の手伝いをさせてもらうだけであって、利用者は気の毒な存在ではない、と説明しています。 ・サラダにどのドレッシングをかけるか聞いてからかけるなど、タイミングや選択などの意向を確認してから支援することを個別マニュアルの各支援項目に具体的に記載しています。	利用者数が１棟２人というアットホームな雰囲気のため利用者との距離が近く、職員の対応が不適切になる危険性があるとホームでは考えています。
	（権利侵害の防止） ・運営法人で入職時に人権等に関する研修を行っています。利用者へのかかわりや言葉遣いに関するDVDの視聴を義務付けています。 ・職員は月に一度の支援員会議で普段の支援のしかたについてお互いに指摘し、見直しを行っています。	運営法人が用意している定期的な研修へは、勤務時間の都合等で参加が難しいため課題ととらえています。
	（プライバシーの保護） ・許可なく居室に立ち入ったり、事前の知らせなしに外部の人を迎え入れたりはしていません。	

※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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6)）	・利用者及びその家族の高齢化への対応を課題と考え、成年後見制度を紹介するなどの支援をしています。家族からの希望で、成年後見制度の利用支援を行った実績があります。	

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）
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)）	・利用者の意見や要望を常に聞き取り、ホーム運営に反映できるよう対策を検討しています。意見や要望を共有するため、職員は申し送りノートに記録し、世話人がコメントをしています。申し送りノートは全員必ず目を通すことになっており、職員は閲覧後サインしています。その他SNS でも重要な情報を共有しています。 ・利用者の要望を聞いて改善した例としては、通所施設で食べる昼食と夕食のメニューが重ならないようにしたというものがあります。 ・個別支援計画の策定時には、利用者を中心に関係する職員で話し合いをしています。また、家族から希望を前もって聞き取っています。 ・個別の状況について、パソコンで日誌に時系列に詳しく記し、支援の見直しの資料にしています。	意見や要望を随時取り入れ職員全員で共有しているため、支援内容の細かい変化には実質的に対応できていますが、個別支援計画に落とし込み更新するまでには至らず、ホームとしても課題ととらえています。
※その他、自立支援や相談支援など、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	・バックアップ施設において、相模原エリア内の運営法人のグループホームの利用者が参加する勉強会を隔月行っています。	

意記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10)）	・利用者ができることや得意な部分を尊重して支援するため、詳細な個別マニュアルを作成し、その内容を状況に応じて変更しています。 ・希望者に、ヘルパーへの依頼のしかたを習得してもらって、一人暮らしの実現につながった実績があります。	

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）
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 （必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(11)(12)(13)(14)）	（金銭管理） ・本人ができるところは自分で行えるよう、利用者と相談しながら必要最低限の金銭管理の支援をしています。小遣い帳を一緒につける、携帯電話の使い方を一緒にチェックするなど、利用者一人ひとりの状況に合わせた支援を実施しています。	
	（苦情解決） ・苦情解決制度を整備し、重要事項説明書、利用契約書に記載しています。苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の写真入りのチラシを掲示したり、直接見せたりして利用者に説明しています。 ・職員は日々の生活の中で、利用者の意見や要望を聞き取っていて、利用者からは食事に関する要望などが多数寄せられています。	
	（緊急時対応） ・利用者の特性や緊急連絡先等の情報の一覧表や火災や地震などの緊急時の対応を分かりやすくまとめたフローチャートを整備して事務	年１回、利用者も参加して避難訓練を実施していますが、職員がシフト勤務ということもあり、職員全員が参加することは難しいです。ホームとしては、全職員がいつでも対応で

	室に掲示し、緊急時には職員だれもが確認出来るようにしています。	きるようさらなる研修や訓練が必要と考えています。また、備蓄物の定期的な点検を課題ととらえています。
※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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(15)(16)(17)）	・自治会の避難訓練に職員が参加しています。近隣の保育園、高齢施設とは助け合う体制が出来ています。 ・車いすの利用者が生活する棟はバリアフリーとなっています。また、ドラム式の洗濯機や浴室のリフトなど、自分で身の回りのことができるようにするために適した機械の導入を心がけ、環境整備をしています。	

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）
地域との関係づくり、連携について（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-(18)）	・自治会に加入し、地域のお祭りや近隣の高齢者施設で行われる食事会に利用者、職員が参加しています。 ・近隣とは挨拶を交わす、雪かきを手伝うなど、日常的に交流しています。近隣の商店から利用者の様子について連絡が入るなど、良好な関係ができています。 ・近隣の高齢者施設の運営会議に所長が参加しています。 ・近隣の大学から非常勤職員やボランティアを受け入れていて、障がい者福祉への理解を深める機会としています。	

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）
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（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20)）	・入居時には時間をかけて重要事項説明書の読み合わせを行い、サービス提供の方針や内容をかみくだいて説明し、利用者が納得してから契約を交わせるようにしています。 ・利用者の意思を確認・尊重しつつ、入浴開始時間の変更など、サービスとしてできないことを、要望があった折などに利用者に伝えています。	
※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（任意記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23)）	・基本方針については、入職時や支援員会議で職員に周知しています。また、利用者には重要事項説明書で丁寧に説明するとともに、玄関に掲示しています。 ・日ごろから申し送りノートなどで業務内容について意見の交換を行い、見直しを行うとともに、意見を言えるような雰囲気を作っています。月に１度の支援員会議で日々の業務について確認しています。	運営法人の中長期的な計画などについては職員に周知できておらず、今後の課題です。

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）
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（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（24）（25））	・身体的な面や家庭の事情から勤務について職員から相談があったときには対応し、職員体制を調整しています。 ・支援の偏りが起こらないようにするため、業務の分担を必要に応じて変えています。 ・年に１回職員との個人面談を行うほか、随時相談にのっています。 ・入職時研修に参加するほか、DVD	シフト勤務、人員不足などにより全職員が同じように研修に参加することが難しく、年間研修計画の作成が課題となっています。

	視聴研修を全員が行っています。 そのほか、運営法人の各施設職員に共通の研修、グループホーム職員向け研修、相模原地区の研修など、職員の研修機会は多種あります。また、研修への出席が難しい非常勤職員に対しては、入職時の５日間の実習及び運営法人のエリアマネージャーと管理者による個別研修を実施しています。 ・研修があるときには全職員に情報を流し、参加できるようにしています。	
※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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(26)）	・大学生の非常勤職員の紹介で、イベントの際に学生ボランティアを積極的に受け入れています。定期的にボランティアとの交流会を行っています。	

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）
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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(27)(28)(29)(30)(31)(32)）	（健康管理・服薬支援） ・利用者の体調変化に気を配り、必要に応じて通院同行などの支援をしています。 ・月に１回、看護師が希望者に面談をし、バイタルチェックをして相談にのっています。 ・服薬管理が難しい利用者に対しては、利用者と相談しながら必要な支援をしています。薬カレンダーを用いて服薬チェックや血糖値のチェックなど、個々に応じた支援をしています。	

	（自由時間・就労支援） ・地域の公民館のイベントの情報を提供しています。休日に、ガイドヘルパーを利用して外出する利用者もいます。 ・通所先、就労先の担当者とは、密に情報交換を行っています。	余暇をもてあましてしまう利用者が多く、ホームとしても課題ととらえています。現在、相模原エリアのグループホーム合同での外出行事やバーベキューなどのレクリエーションを検討中です。
	（ホームと家族との関係） ・年に２回、家族懇談会を開催し、家族の意見や要望を聞いています。 ・個別支援計画策定時には、家族の要望を聞き取る他、トラブルや体調変化時などには、必ず家族に連絡を取り、情報交換しています。	高齢化が進み、ホームへの訪問が難しい家族には、家族への負担を軽減するための支援をホームとしては課題ととらえています。
※その他、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)）	・メニュー決めは職員が行い、一緒に料理本を見ながら食べたいものを取り入れるなど、利用者からのリクエストを積極的に反映しています。利用者一人ひとりの好き嫌いリストがあり、主菜、副菜全てが嫌いな食材にならないように配慮しています。 ・魚の選択など選択食を用意しています。朝食はパンかご飯かを選択することができ、前夜に希望を聞いています。 ・誕生日や七夕、クリスマスなど行事食のほか、休日の昼食を一緒に作るなど食事を楽しむ工夫をしています。 ・いすの位置を調整するなど、一人ひとりが安全に自分で入浴できるよう環境整備をしています。職員は、見守りや洗身や洗髪の介助など個々に合わせて必要な支援をしています。 ・気候に合わせて衣類や寝具を調整するのが難しい利用者に対しては、	

	声がけをするなどの支援しています。	

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	
2	取り組みを期待したい事項	個別支援計画の更新
	理由	入居時に利用者、家族の意向を反映し、職員間で話し合い個別支援計画を作成しています。個別支援計画の評価、見直しの時期は決めていますが、意見や要望を随時取り入れ職員全員で共有しているため、個別支援計画の更新は滞っていて、ホームとしても課題ととらえています。日誌がモニタリングの重要資料になっていて、支援内容の細かい変化には実質的に対応できています。今後は、日誌に基づいた個別支援計画の更新を進めていくことが期待されます。
6	取り組みを期待したい事項	職員の資質向上のための取り組み
	理由	職員の研修機会は多種ありますが、シフト勤務、人員不足などにより、職員全員が研修に参加するのが難しい状況で、年間研修計画の作成が課題となっています。利用者主体の支援を実践するために、支援員会議での伝達研修や面談による個別の研修など研修方法を工夫するとともに、年間研修計画を作成し、職員の資質向上のための取り組みを進めていくことが期待されます。
7	取り組みを期待したい事項	余暇を豊かにする取り組みを
	理由	ホームでは、地域のイベントの紹介や祝日の昼食作り、バーベキューなどの余暇支援をしています。また、個々に合わせて運営法人の勉強会や通所先行事への参加を促すなどの支援もしていますが、余暇を持て余してしまう利用者もいて、課題ととらえています。相模原エリアにある同じ運営法人のグループホームが合同で出かける行事など現在検討中のものもあり、今後も利用者が余暇を楽しめるための取り組みを進めていく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
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〇印を記入） 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	〇ヒアリング調査 ＜ヒアリング対象者＞ ２ 名 ＜ヒアリングの方法＞ 事務室および共有スペースで利用者一人ずつと 2 人の調査員で和やかに話が出来ました。なお、ヒアリングには利用者の求めにより世話人が立ち会いました。 ・職員は部屋に入るときは必ずノックし、声をかけてくれます。 ・食事のメニューについて、どんなものが食べたいか意向を聞いてくれます。スーパーにおいてあるレシピを持ってきて頼むこともあります。 ・ディズニーランドに行くことが目標で、もう何度も行っています。この目標を達成するため、ディズニー貯金をしており、職員にそのお金を預けています。 ・お金の管理を職員にお願いしていて、使い方を相談しています。 ・自分の目標や計画について、職員と一緒に考える機会があります。 ・みんなで暮らしているから、嫌なこともあります。そういう時は、世話人に相談しています。 ・病院へは一緒についていってくれます。 ・手芸が好きで、暇な時間はカラフルな雑巾作りや編み物を楽しんでいます。配色は自分で工夫しています。 ・休みの日には、ホームでテレビを見たり、他の利用者とおしゃべりをしたりして過ごします。 ・外出の時にはガイドヘルパーを使っています。出かける先は職員と相談して決めています。 ・職員は自分のことを大事にしてくれています。 ・職員と雑談をたくさんすることができて楽しいです。

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
改めて、自分たちの仕事を見つめ直すことが出来ました。 根拠を持って支援に当たっていますが、グループホームと言う場所の特性上、少人数での判断、スピード感のある判断を求められる業務が多く、支援に会ったっている職員の不安も少しずつ募っていくことが多くなっています。第３者の目が入り、自分たちの仕事に自信を持てた事、また改善点などにも気づくことが出来ました。 利用者さん達にとっても、自分の受けているサービスの確認になったようです。 評価の結果を活かし、より良い支援につなげたいと思います。 ﾗﾍﾞﾝﾀﾞｰﾊｲﾂ　光田　一秀