

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 フレックスコートさくらⅠ・Ⅱ

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 利用者の過去の生活歴や生活習慣を把握し、利用者の意向を尊重し、利用者の支援を決定しています。</p> <p>② 利用者への言葉かけや会話では距離感を置いて、年齢相応の適切な言葉遣いをしています。</p>	<p>・家庭的な環境のために起こりうる利用者間の言葉遣いや過剰な干渉などについて一人職場での支援の仕方について、ばらつきのない様に努めています。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>① 職員としてあるべき姿を具体的に規定した「職員倫理行動マニュアル」を利用者支援の最低基準として3ヶ月に1回、職員会議などで読み合わせを行っています。</p> <p>② 職員は利用者の視点に立って、権利擁護を考えるために作成された人権ツール「よりそう会」などを活用して日常の支援を振り返っています。</p>	<p>・利用者の特性や考えが他の利用者の行動や考えに影響を与えすぎないように努めています。</p>
	<p>（プライバシーの保護）</p> <p>① 居室へ入室の際は必ず声掛けやノックをして利用者の許可を得ています。</p> <p>② 居室の鍵は利用者自身が携帯し、不在の時は施錠しています。</p> <p>③ 見学者が居室の見学を希望する時は必ず事前に本人の了解を得ています。</p>	<p>・家庭的な環境のために利用者と親しすぎる言葉遣いや行き過ぎた干渉などについて毎月のホーム会議で話し合っています。</p>
<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーション</u>や<u>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）</p>	<p>① 利用者はインターネットやスマホなども正しく理解し、家族とのテレビ電話なども楽しんでいきます。</p> <p>② 利用者や家族に成年後見制度や日常生活支援事業に関する資料を提供していきます。</p> <p>③ ガイドヘルパーを利用して休日を楽しんでいます。</p>	<p>・インターネットなどの利用で被害に合わないよう情報の提供に努めています。</p>

<p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6))</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について</u> (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(7)(8))</p>	<p>① 利用者の希望する人気の宿泊、日帰り旅行は、企画や準備のための職員の負担や職員がバスを運転する危険の回避など、利用者の安全を図るため、旅行会社に委託しています。</p> <p>② 利用者一人ひとりのモニタリングやアセスメント、本人・家族の意向などから利用者の課題やニーズを確認し、半年ごとに個別支援計画表を作成しています。</p>	<p>・不定期に開催している利用者会議を年2回、定期的に開催することが必要と考え、利用者の意向や要望を聞き取り、ホームの運営や利用者の日々の生活に反映するよう、策定しています。</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>	<p>① 職員は利用者自身で出来る事は極力、自分でやるように利用者の日々の生活の環境などを整備しています。</p> <p>② 利用者主体の生活が実現するよう、利用者の能力に合わせた支援に努めています。</p> <p>③ 所長は定期的にホームを巡回し、職員や利用者には話しかけ、要望など聞き取っています。</p> <p>④ 職員は利用者が日中活動に出かけている時間に勤務時間をずらして所長と話す機会を設けています。</p> <p>⑤ 月に1回、所長やサービス管理責任者、世話人などが参加する職員会議で利用者の意向など報告し、検討しています。</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><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トラブルが発生しないように、利用者には立替金を導入し、受渡簿に記入して、使用した分を請求しています。</p> <p>②日常的でない買い物をするときは職員と相談しています。</p> <p>③数名の利用者は成年後見制度を利用しています。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>① 法人の「苦情解決に関する規則」に基づき利用者や家族などからの苦情について適切な解決を目指しています。</p> <p>② リビングのテーブルには利用者が困っていることや考えていることなど「みんなの声」に記載して気軽に提案出来るように配慮しています。</p> <p>③ 利用者を主体とした利用者会議では要望や意見など話し合わせ、支援に反映しています。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>① 緊急時の対応として協力医療機関を取り決めてあります。</p> <p>② 利用者の特性など医療機関や消防署などに提供できる「介護サマリー」など準備しています。</p>	<p>・年2回、事業所の枠を超え、法人全体で臨機応変に対応できるよう、連絡や報告なども重視した避難訓練を行い、課題などを確認していくことが必要と考えます。</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>	<p>①年4回ホームでの夜間避難訓練を実施しています。</p> <p>②夜間時は職員が手薄になるので事故や火災、地震などの発生時には近隣の同法人のグループホームと協力できるよう連携しています。</p> <p>③ 今後の高齢化に備え、施設内のトイレや廊下などを車いすに対応できるよう配慮しています。</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>地域との関係づくり、連携について(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 ホームの前を通る国道467号線には食事のチェーン店や店舗、コンビニなどが連なっています。利用者や職員は休日などに利用し、店の人たちと顔なじみになっています。</p> <p>② 職員や利用者は近隣の住民と出会うときには挨拶を交わし、良好な関係を保つよう努めています。</p> <p>③ 定期的に行われる地域の清掃活動にも参加しています。</p> <p>④ 近隣には同法人のグループホームが隣り合っており、兼務している所長により職員同士は連携し交流しています。</p>	<p>・隣接の同法人のグループホームと合同して地域活動やイベントに参加して余暇活動の充実を図っていますが、娯楽費の予算を計上し、利用者同士の交流を深めるとともに社会参加や地域交流などの体験の機会を積極化することが課題と考えます。</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法人の理念、運営方針、事業所概要、行動指針、事業計画、決算書等は運営法人ホームページに掲載しています。また、ホーム内に運営方針、事業計画を掲示し、職員がいつでも確認できるようにしています。</p> <p>②法人の「事業所所長会議(2か月に1回)」ホームの「職員会議(常勤・非常勤全員参加で月1回)」「常勤打ち合わせ(月1回)」で、事業内容報告、計画、検討事項についての意見交換を行っています。</p> <p>③「障害福祉サービス総合情報サイト」から得た各情報をすみやかに職員間で確認しています。</p> <p>④地域の一員として、社会生活を送れるように、利用者ごとに丁寧な個別支援を行っています。</p>	<p>・様々な選択肢の中から利用者が自由に選んで行動できるような、体制作りや情報提供、利用者への関わり方のさらなる工夫が課題と考えます。</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>	<p>①「職員会議」、「常勤打ち合わせ」で各情報、ケース事例の周知と共通理解を持つように努めています。また「職員会議」の中で行動指針の読み合わせや、ツール資料を基に職員間で、人権について考え、振り返る機会を設けています。</p> <p>②運営法人作成の、経験年数や担当業務に応じた期待水準と業務指針が明文化されています。職員は各自「チャレンジシート」で、目標設定や振り返りを半期ごとに行い、上司と面談を行っています。</p> <p>③運営法人が企画する講演会は、地域や一般の人にも公開しています。</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</u>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））</p>	<p>①介護・人権尊重・障がいに関する、運営法人が企画する研修や外部研修の受講に努めています。受講後は資料の回覧や掲示を行っています。</p> <p>②職員個々の目標設定や振り返りができるように「チャレンジシート」を活用しています。「チャレンジシート」には、「理解力」「コミュニケーション力」「表現力」「実行力」など多岐にわたる項目があります。</p> <p>③シフトの勤務時間設定変更・記録類の整備（業務日誌、確認票）・備品や備蓄品配置の整備を行い、業務上の見落としや間違いがないようにしました。</p> <p>④職員からの相談、意見は直属上司のほかに、系列園スタッフや地区担当スタッフと常時話し合える体制ができています。</p>	<p>・勤務時間帯、研修日程などにより、非常勤職員の研修参加が難しい面があります。</p> <p>障がいを持つ人が地域で普通に生活できるように、スキルアップが必要と考えます</p>
<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>①ボランティアについては、利用者の日常生活のペースを考慮し、現在は受け入れていません。個別の外出支援でガイドヘルパーの付き添いをお願いする場合があります。</p> <p>②利用者の日中活動拠点のスタッフがホームを訪れて、生活の様子を見たり、ホーム職員と話し合ったりしています。</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>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)</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日常的に健康状態に留意し、業務日誌に記入しています。日常会話の中でも、本人が健康に関心を持てるような話をしています。健康診断は年1回行っています。毎月1回訪問看護師が来た時に、血圧、体重測定をしています。看護師が病気や健康に関する話を伝えたり、助言を行っています。</p> <p>②服薬は、安全面や飲み忘れを考慮し、ホームが一括管理し、服薬時には職員が目視確認をしています。空袋は本人が所定の場所に置くようにしています。</p>	
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①日中の活動場所から帰宅後は、自宅でテレビを見たり、身体を休めたり、入浴、家事、居間で雑談するなど自由に過ごしています。</p> <p>②週末・休日は買い物、外出、外食、一時帰宅、ホームでのんびり過ごす、趣味製作をするなどしています。レクリエーションとして皆で行楽地に出かけることもあります。</p> <p>③日中は、一般企業就労、就労移行支援施設やデイサービスに通所しています。</p>	<p>・地域の社会資源をもっと活用し、普通の生活を楽しめるように、支援したいと思っています。</p>
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①家族とは、電話やメール、文書できめ細かい連携を心がけています。</p> <p>②年に1回~2回家族会を開催し、意見交換と親睦を深めています。</p>	<p>・家族の高齢化や経済面、利用者本人の思いなど、踏みこみにくい面があります。</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 朝食は民間業者、夕食は運営法人のレストラン部門と、野菜・日配品配食部門を利用し、季節に応じた飽きのこないメニューにしています。週末や誕生日には、利用者のリクエストの料理を職員が調理しています。</p> <p>②入浴の順番は特に決まっていません。毎日空いている時間に自由に入浴し、同時に洗濯機も回しています。洗濯干し、片づけ、洗濯物をたたむのも、出来る範囲で利用者がやっています。</p> <p>③携帯電話、新聞、有料テレビチャンネル契約、適度な飲酒などを楽しむ人もいます。</p> <p>④人一人への言葉かけ、働きかけについて、個性を尊重して行うことを心がけています。</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	
1	取り組みを期待 したい事項	言葉による意思疎通が困難な利用者とのコミュニケーション
	理由	日常生活の中で利用者本人が選択できることを増やせるように障がい特性に応じていくつかの絵やマークなどが書かれている「表示カード」などのツールを用いて意思の疎通を図っています。今後も自己選択・自己決定できる手段の工夫や改善に力を入れ、発語などにも期待されます。
7	取り組みを期待 したい事項	人格の尊重した関わり方
	理由	グループホームは家庭的な環境のために親しすぎる言葉遣いや行き過ぎた干渉などについて、いつもホーム会議で確認しています。 利用者の特性や考え方が他の利用者の行動や考えに影響を与えずにように期待されます。
5	取り組みを期待 したい事項	余暇活動の充実
	理由	地域の資源の中から利用者が自由に選んで行動できるような体制づくりや情報提供、利用者への関わり方など工夫して利用者が普通の生活をより楽しめるよう、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
<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 2名</p> <p>2. ヒアリング方法 利用者自室、ホーム内廊下にて調査員の問いかけに対して1対1で積極的にお話しくれました。</p> <p>3. ヒアリングで確認できたこと。</p> <p>① ホームの職員は丁寧な言葉で接してくれて、支援を良くしてくれています。よく話を聞いてくれるので気楽に相談できます。</p> <p>② 必ず、ノックをしてから入ります。無断で部屋に入ったり、物に障ることもありません。部屋の鍵は自分で持っている。</p> <p>③ 食事はいつも美味しいです。いつも全部食べます。なすは焼かないとダメ、生では食べられない。                      夕方6時半ごろ帰ると、食べている他の利用者から遅いと叱られる。掃除や洗濯など出来る事は自分でやるようにしています。                      ホームでの生活のルールは自然にできたものをまもっています。トラブルが起きたときは職員さんに手助けしてもらっています。</p> <p>④ 勉強して野球の選手の名前を書きたい。                      旅行を決める時は職員も一緒です。仕事は楽しいです。</p> <p>⑤ お金は金庫に預けてある。毎日職員から1000円もらう。</p> <p>⑥ 体調が急に悪くなった時には、病院に連れて行ってもらいました。困ったことや相談事はホームの職員に相談しています。</p> <p>⑦ 歩道の真ん中を歩いていくけど、自転車が怖い。変なものを食べて、病院に行ったことがある。</p> <p>⑧ 職員と要望や希望を気楽に話すことができます。</p> <p>⑨ コンビニへパンや弁当、コーラなど買いに行く。</p> <p>⑩ 嬉しそう。楽しいです。10時に寝て、6時に起きる。                      利用者がごはんを早く食べるようにと、大きな声で注意しています。                      利用者同士でけんかをするのは嫌いです。</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

評価表や聞き取り、入居者様の声を聴いて改めてフレックスコートさくらの課題やニーズを確認することが出来たように思います。

自治会や消防等との連携や活用があまり行き届いておらず、地域の資源の活用に関して少し弱さを感じました。地域に根差して生活を送っていくことを考えればとても大切な部分だと思います。

今後ホームで暮らす入居者様が今まで以上に安全で快適な充実した場所となるように努めていきたいと思っています。