

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 パーラの家

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 常勤・非常勤関係なくすべての職員は入職後所属する運営法人の事業部での研修、先輩職員との現場研修を経て初めて一人で勤務に就くシステムになっています。研修期間は入職者の経験や資質を見て弾力的に調整しています。入職者はこの研修期間中に人格の尊重をはじめ権利侵害の防止、プライバシーの保護など利用者への関わり方を学び、身につけています。</p> <p>②利用者に声をかけるときは、苗字にさんを付け、言葉遣いに注意して笑顔で接しています。</p>	
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①神奈川県民間知的障害施設協同会発行の「支援者のための利用者虐待防止ハンドブック」を全職員に配布しています。</p> <p>②職員会議の際に、議題の対応事例がそれぞれ権利侵害防止等利用者への関わり方の基本に則っているかを振り返っています。</p> <p>③トイレの排泄介助時や入浴介助の時には必ず声掛けなどを行っています。</p> <p>④他の利用者の行動や言葉掛けが結果的に利用者の権利侵害につながるよう、職員は適切な声掛けや見守りを行っています。</p>	

	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>①居室には必ずロックや声掛け等の合図をしてから入るようにしています。</p> <p>② 利用者の中で他の利用者のプライバシーについて話さないよう注意しています。</p> <p>③利用者同士の洗濯物が交じらないよう、個々に洗濯する場合でも洗濯ネットを使用しています。</p> <p>① 居室内の私物で、他の利用者の関心を引きそうなものについては、ドアから見えないところに置くなど配慮し、事故防止に努めています。</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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6))</p>	<p>①利用者への挨拶を忘れないようにしています。また、食事時間は利用者によって違いますが、世話人は食卓に残って話をするようにしています。</p> <p>②利用者の発言の真意を汲み取るよう、勤務経験が浅い職員に管理者等が適切なアドバイスをしています。</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親族や利用者の意向、個々人の特性に応じた個別支援計画を策定し、毎年更新していますが、年度途中でも必要がある場合には見直しています。</p> <p>②利用者ごとの対応マニュアルを作成し、配慮すべきことや好みなど利用者の意向に沿った支援ができるよう全職員で共有しています。</p>	

	<p>③利用者や家族から随時希望や意見を聞いています。さらにサービス管理責任者が利用者に毎月個別面談を行っています。希望や意向は職員間で共有し、できるだけ沿えるようにしています。例えば当ホームでは週末帰宅が前提ですが、希望があれば同事業所の他ホームで過ごしてもらっています。</p> <p>④食事に関しては、毎日調理人がその日の献立を考えるため、要望も考慮して取り組んでいます。</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10)）</p>	<p>①利用者からの悩み、相談、質問は随時聞き入れるよう努力し、必要に応じて随時の面談も行ってじっくり話を聞いています。</p> <p>②洗濯物干しなど日常生活上のことで、やってみたいと思った利用者に対しては、それが実現できるような利用者の特性を踏まえ、環境を整えたりして支援しています。</p> <p>③ゴミ出しや掃除など、利用者から手伝いの申し出があったときは、負担にならないよう留意しながらやってもらっています。</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家族の意向も聞いたうえで、自己管理が難しい利用者については、家庭から預かったお金を管理しています。出納帳を付け、電子データと紙媒体で記録しています。</p> <p>②利用者に小遣いを渡すときは金額を確認してもらっています。月末</p>	

	<p>には利用者とともに残金と出納帳の確認を行っています。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>①苦情解決担当を決めて連絡先をホームに掲示しています。</p> <p>②ホームで苦情を受けた場合は職員間及び事業所内で共有し、第三者委員に苦情内容を送ることになっています。</p>	<p>・意見等を言えない利用者の困り感をどのように職員が把握するか、工夫が必要であると考えています。</p>
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①事故や急病等の場合に備え、病院等との連携について取り決めをしています。また、救急車を呼ぶためのマニュアルがあります。</p> <p>②宅配サービスの利用で、一週間分の非常時の食料をまとめて保管してあります。</p>	<p>・緊急時に備え、障害・既往歴・連絡先などをまとめた各自のフェイスシートをホーム職員がすぐに見られるようにすることを認識しています。</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、<u>サービスマネジメント</u>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緊急時に夜間支援スタッフがどのホームでも対応できるよう、ホーム固定はせずシフトをさまざまな形で組んでいます。</p> <p>②開口部や廊下を広くとり、トイレはバリアフリーになっています。浴室が2階にあるので、エレベーターも設置しています。</p>	<p>・避難訓練の定期的な実施を課題として今年度の計画に盛り込んでいます。今後は自治会の防災組織等に参加して、利用者の避難について、話し合いの必要性をホームでは考えています。</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 近隣には知り合いもいるため会った時には挨拶をしています。自治会に入会しており、回覧板で情報を得ています。 ②ごみ集積場等の掃き掃除を自発的に行い、近隣の美化に努めています。</p>	<p>・ホームではさらに地域との関係づくりを進めていくことを課題として考えており、利用者の運動会やお祭りへの参加が検討課題と考えています。</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支援方針や内容について、利用者・家族には、入所時に共同生活援助利用契約書や重要事項説明書で説明をしています。又、職員には採用の時点で、事業所の運営方針を伝えるとともに、運営規定をリビングに掲示しています。 ②ホームの支援方針は、利用者一人ひとりの特性に合わせた、きめ細かな支援を行うことであり、職員会議の中でこのことを確認しています。更に、管理者等からは、日常業務を遂行する中で各職員に対し、方針等の考え方を個別に伝えています。 ③事業所の職員と管理者等は、必要の都度、直接又は電話等で密にコミュニケーションを図っており、職員はサービス提供の方針など、自身がしっかり理解したうえで利用者に説明するようにしています。 ④各職員は、職員同士のコミュニケーションの重要性を認識しており、会議での伝達事項等を遵守してサービスの向上に努めています。</p>	

<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、<u>運営の透明性と継続性の確保</u>に関する取り組みについて、<u>特記事項があれば記載</u>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>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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>	<p>①職員の勤務形態は、個々の職員の事情に合わせて、相談しながら決定するなど、職員が働きやすい条件を考慮しています。</p> <p>②常勤職員の研修については、キャリアパスを考慮し、管理者と事業部長が年間計画を立て、必要な職員が研修を受けています。</p> <p>③非常勤職員の研修は、法人が計画する研修や、県・市社会福祉協議会等の外部研修も積極的に声を掛け参加を呼び掛けています。研修に出席した職員は必ず報告書を作成し、上司がコメントしています。又、報告書はPDFにして、職員全員が内容を見ることができるようになっています。</p> <p>④法人のグループホーム全体で、調理者会議を実施しています。各ホームの調理担当者が業務に関する情報の共有をすることで不安が解消され、知的障害者の理解を深めることにも繋がっています。</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>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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</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」7-(27) (28) (29) (30) (31) (32)）</p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <p>①利用者の健康状態に関しては、職員全体で情報として共有し、支援に繋がっています。</p> <p>②服薬について、自己管理ができない利用者には、職員が一回毎に服薬カレンダー等にセットし、それを食事の時に利用者本人が持ってきて服用しています。利用者が忘れた場合には声をかけ、服薬後、空の薬袋でも確認しています。</p> <p>（自由時間・就労支援）</p> <p>①自由時間は、利用者自身の習慣やペースで過ごすことを基本にしています。保護者の希望で、自由時間に書き取りドリルをしている利用者もいますが、ホーム側では強制していません。職員は、利用者が快適に過ごせるよう、明るい声掛けや表情で、良い雰囲気を作るよう心がけています。</p> <p>②日中活動の場での環境の変化等で、行き渋りがみられることもありますが、利用者との話し合いの後、職員間で話し合い、職員が同行するなどの対応で利用者が乗り越えることができました。利用者の特性に</p>	

	<p>合わせた支援を工夫しています。</p> <p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①本ホームは、基本的に週末は保護者の元に帰宅することが条件となっていますので、保護者、日中活動の場とホームは、連絡帳を通じて相互に絶えず情報を共有しています。</p> <p>②利用者に言葉の理解が困難な人が多いこともあり、自立支援計画策定時は保護者が中心に関わっています。</p> <p>③季節ごとの衣類の入れ替えに来る家族を含め、日々の生活の仕方に関する保護者からの希望も多く、ホームでは極力それに沿うようにして保護者との信頼関係を大切にしています。普段から、必要と思われることは家族と連絡を取るようにし、急を要する事態には、管理者等と家族が直接連絡を取り合います。</p>	<p>・ホーム利用は、週末帰宅を前提にしていますが、今後家族の高齢化にともない、帰宅が困難な利用者の課題が生じてくると考えています。</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)</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食事時間は特に決めていませんが、利用者全員が同じ時間に摂っています。入浴は、帰ってきた順番で、利用者同士が声を掛け合いながらスムーズに行っています。生活全般にトラブルはなく、落ち着いた雰囲気の中で、各利用者が自分のルーティンに沿った生活をしています。職員は、それぞれのペースを崩さないよう配慮し、見守っています。</p> <p>②言葉で表現することが困難な利用者もいることから、職員が利用者の話を相談シートに記入し、事務室内のレターケースに入れてあります。管理者等は、それを回収して必要に応じ対応しています。</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	避難訓練の実施について
	理由	ホームでは今年度の計画に避難訓練を盛り込んでいますが、まだ実施していません。今後定期的に実施するとともに、自治会の防災組織に参加することでより利用者の安全が確保されることが期待されます。
4	取り組みを期待 したい事項	地域との関係づくりについて
	理由	現在ホームでは自治会に加入していますが、近隣との交流があまりありません。上述の避難訓練だけでなく、運動会やお祭りなど自治会の行事に参加し、地域・事業所双方で理解を深めていくことが期待されます。
	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)</p> <p>②ヒアリング調査 (家族)</p> <p>③観察調査</p>	<p><ヒアリング対象者>3名 <ヒアリングの方法> 共有スペースで利用者1人ずつと2人の調査員が話をしました。 1人の利用者には世話人が立ち会いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが乱暴な言葉遣いや態度をとることはありません。 ・スタッフが自分の部屋に入るときは、自分が部屋にいるときです。 ・スタッフは必ずノックしてから部屋に入ります。 ・スタッフが自分の持ち物に勝手に触ることはありません。 ・スタッフはホームでの暮らし方について聞いてくれます。 ・何かあったらスタッフに相談します。 ・特に目標はありませんが、仕事で困った時に話を聞いてくれます。 ・お金は自分で管理しています。 ・お金はホームで預かってもらっています。ふだんお金は使いません。 ・ホームで特に困っていることはありませんが、困ったら世話人に相談します。 ・ホームでの困りごとについて、スタッフ以外に相談できる人はいません。 ・これまでホームで具合が悪くなったことはありません。 ・腰が痛くなったことがありましたが、スタッフには言えませんでした。 ・ホームで買い物をすることはありません。日中活動のプログラムを利用しています。 ・外出や買い物は休日に家族と行きます。 ・スタッフから大切にされていると思います。

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

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。