

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 プラムハウス

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) ①運営法人として「倫理綱領・行動規範」を策定し「障害のある人たちが、人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるよう支援する責務がある」ことを明記し、新任職員研修及び各種職員研修会で職員へ周知徹底を図っています。 ②運営法人は「人権手帳」を作成し、職員が積極的に利用者の権利擁護に取り組み人権意識を高め、利用者が安心した豊かな暮らしを継続するよう支援することに繋がっています。「人権手帳」は全職員が携帯し、いつでも確認出来るようにしています。人権研修は全職員を対象に実施しています。 ③人権目標を毎月定め、朝礼で唱和するとともに、ホーム内に掲示し職員が日々確認できるようにしています。目標については、毎月開催する世話人会議で話し合い、振り返りを行い、職員の人権意識の強化に努めています。 ④利用者と世話人の関係は対等である事を常に意識し、言葉遣いは敬語を使い「です・ます」調を基本とし、呼称については「さん」付けで呼ぶことを徹底しています。利用者の人格を尊重し、一人ひとりの思いや話を傾聴し、一方的な支援の押し付けにならないよう意識して支援に取り組んでいます。	

	(権利侵害の防止) ①人権チェックリストを活用し、毎月、常勤、非常勤職員共に全職員が自己点検を行い、振り返りを実施しています。集計結果は、職員会議で評価、検討を行い、課題に対する方針や取り組み、対応の仕方について全職員に周知し、人権意識の気づきと向上に努めています。 ②運営法人として人権委員会を設置し、毎月1回会議を開催し職員の人権意識の徹底を図っています。また 法人の内部研修として年1～2回人権研修を開催すると共に外部研修へ職員の積極的な参加を促し意識の向上を図っています。障害者虐待防止法や障害者差別解消法について、さらに権利侵害の防止に関して、毎年定期的に研修を重ね意識の強化と重要性への理解を深めています。「利用者虐待防止ハンドブック」を全職員に配布し意識付けの強化を図っています。	・人権に関する研修は2回に分けて開催し、利用者に対する支援のあり方や個別性、障害特性などを再確認し、理解を深めるように取り組んでいます。研修に参加できない非常勤職員等へ、日程調整も含め全員が参加できる体制が必要と考えています。
	(プライバシーの保護) ①運営法人として個人情報保護規程を策定し、新任研修会及びその後の定期研修会で職員に周知し、個人情報の適正な取り扱いを徹底しています。 ②ホーム見学者等の訪問については利用者には事前に説明し、利用者の在ホーム時に、本人の承諾が得られた場合のみとしています。消防設備点検等の場合は事前に利用者全員に連絡をして同意を得、対応しています。 ③玄関や個室の鍵は個人で所有し	

	各自で施錠管理をしています。職員が入室の際は、必ずノックと声掛けを行い無断では入らないようにし、不在時は本人から依頼された場合のみ対応しています。	
※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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4) (5) (6)）	①厚木地域の福祉ネットワーク、A ネット（神奈川県障害者自立生活支援センター）に加入し、定期的に年間10回、3人のオンブズマン訪問による相談会を実施しています。相談を希望する利用者は相談会に参加し利用しています。 ②厚木地区の障害者施設が協力し、他施設職員がホームを訪問し相談に応じる「ホームしゃべり場」を年4回実施しています。各ホームに定期的に訪問し、利用者の思いを聞いてもらう機会を設定し、透明性を心掛けています。 ③成年後見制度について、「家族の会」等で制度や利用について説明を行い家族の理解へ繋げています。また利用者に対しての説明も分りやすく伝え情報提供を行っています。	

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)）	①利用者本人および家族を対象に利用者満足度調査を実施し、意見をホーム運営に反映しています。利用者に対しては、項目の内容について分かりやすく説明し、支援員が聞き取りをしています。 ②個別支援計画は本人の意向を第一に家族等の希望を参考にして作成しています。作成時には、支援員が利用者本人と1対1で聞き取りをしています。家族等に対しては、ホームへの来訪時や電話で意向を確認しています。個別支援計画は、半年に1回見直しをしています。 ③個別支援計画は、サービス管理責任者、担当支援員、専任世話人が話し合い、内容を決定しています。個別支援計画の目標は、利用者の良い点を伸ばし、ホームでの生活をより楽しめるような、身近で分かりやすい目標となるよう設定しています。個別支援計画は、利用者や家族等に内容を説明し、同意を得ています。	・利用者が、個別支援計画を文字で理解することは難しい利用者に対して、ホームではさらなる説明の工夫が必要と考えています。
※その他、<u>自立支援</u>や<u>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)）	①利用者からの相談には、できるだけ迅速に対応するようにしています。その場で解決できない場合には、相談機関を交えて相談し、利用者の希望に沿うように努力しています。他のホームに体験してみたいという利用者の希望を受け、同じ法人の他のホームへ移る支援をしたなどの事例があります。 ②利用者の自己選択・自己決定を尊	

	重し、職員は危険がないよう見守り、サポートが必要な場合のみ支援するようにしています。	
--	--	--

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）
<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)）	（金銭管理） ①利用者自身で管理する人、家族・成年後見人管理の人、施設で管理する人と金銭管理の方法は一人ひとり異なります。施設管理の場合は、預かり金管理状況の明細書を作成し、毎月利用者または、家族・成年後見人による確認を受けています。 ②紅梅会利用者預かり金規則に則り、現金や通帳の預かり金の取り扱いは運営法人総務を始め複数の職員で行ない、厳正かつ適切に管理しています。 ③小遣いの個人管理に関しては、毎月、毎週、毎日など、利用者の希望と金銭管理能力に合わせて支援しています。 ④運営法人の取り組みとして外部会計巡回を実施しています。	・収入以上の金額の使用を希望する利用者が、収支を理解するよう支援していくことに難しさを認識しています。 ・ほとんどの利用者が携帯電話を所持しているため、料金を始めとする様々な携帯電話の危険性についての利用者への周知が、課題と認識しています。
	（苦情解決） ①苦情解決に関する規則に則り、苦情受付担当者、苦情解決責任者、苦情解決副責任者、第三者委員 3 名を定め、重要事項説明書に明記しています。また、玄関に名前と連絡先、顔写真を掲示しています。 ②苦情の申し出があった場合には、迅速な解決に努めています。また、利用者の様子や日常会話の中	

	で必要と感じられた場合には、申し出がなくとも声をかけ、聞き取りをしています。 ③厚木市福祉ネットワーク「A ネット」制度に加入し、オンブズマンと相談できる機会を設けています。	
	(緊急時対応) ①セキュリティ会社と契約しています。非常時にはサポートを受けられる体制を整えています。また、不審者侵入等の緊急時に伝達できるようホイッスルを全利用者に配付しています。職員は、勤務時に防犯ベルを身近に置いています。 ②緊急連絡先の電話番号をリビングの電話器前に掲示しています。急病者が出た場合に備え、命に関わる状況時の対応も明記し、職員、利用者の誰でもが対応ができるようにしています。 ③防災保守委員会を開催し、事故発生事例やヒヤリハット事例について検証し、事故発生の防止に努めています。 ④防災対応マニュアルを作成し、職員に周知しています。利用者に対しては、要点を図や絵を用いるなど工夫し、説明しています。年2回、利用者も参加して避難訓練を実施しています。非常時の食料・飲料水は3日分を備蓄し、避難カードや緊急時持ち出し袋も整備しています。	・避難訓練や緊急時の対応について説明をしていますが、休日など職員の不在時に即座に対応できるか、ホームは不安に感じていると認識しています。 ・法人の運営主体施設がバックアップ施設となっていますが、ホームの備蓄品が十分とはいえない現状があり、課題と考えています。

※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、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））	①居室の家具等は転倒防止の対策をしています。 ②地域自治会の防災訓練に、職員と共に利用者も参加しています。	・厚木市のハザードマップの浸水地域にあるため、水害時の対応を課題ととらえ、検討を始めています。 ・バックアップ施設が比較的遠いこともあり、非常時の地域との連携をさらに深める必要があると考えています。
--	---	---

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)
<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)）	①地域の自治会に加入し、地域との関係を大切にしています。日頃から利用者、職員とも近隣住民の方とは積極的に挨拶を交わし、良好な関係を築いています。自治会の一員として地域の清掃活動に利用者、職員共に参加し交流を図っています。また 近隣の派出所にホームの場所の確認と随時防犯パトロールを依頼し理解と協力を得ています。 ②地域の盆踊りや秋祭りなどの行事や催しについて、利用者に情報提供し、希望者は参加出来るようにサポートしています。 ③運営法人として、地域へ行事のお知らせや、行事ボランティアのお願いなど地域との交流を図り協力を得ています。 ④厚木地区施設のグループホーム連絡会議に毎月（8月、1月は除く）参加して情報交換を行い、防災センター見学やAEDの研修を行っています。	・自治会に加入し、コミュニティの参加はしていますが、災害時の協力体制や連携について、地域との協定までには至っておりません。今後に向けて相互間の協力・連携と強化体制を課題と考えています。

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)
<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)）	①ホーム利用の際には、「利用契約を結び「共同生活援助重要事項説明書」を用いて利用者や家族に内容を説明し、いつでも内容を確認できるように玄関に掲示しています。 ②ホームにおけるサービス提供の	

	内容や方針は、「共同生活援助重要事項説明書」の中で、事業の目的や運営方針について説明しています。利用者が主体的な生活を営むことを基本に、一人ひとりの心身の状態や能力に合わせた支援を行う事とし、利用者の主体性を尊重したものとなっています。 ③守るべき法や規定、倫理など基本的なことは、倫理綱領・制度・法令等規定集に定め、新任研修や人権研修で周知を図り、その後は継続研修を実施しています。規程集等はホーム室に置かれていて、職員が随時確認が出来るようになっています。	
※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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(21) (22) (23)）	①運営法人の運営理念として「私たちは利用者の方々が、地域社会で明るく豊かな生活が送れることを目指します。」と掲げています。運営法人の運営方針、事業所概要、組織図、決算報告書、現況報告書などは法人のホームページに掲載しています。 ②ホーム専任世話人会議・全体世話人会議を毎月開催し、各ホームのサービス提供の課題や支援方法について話し合いや検討を行いホーム間での情報の共有を図っています。	

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）
<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））	①職員からの相談や意見、勤務条件などは、年に1～2回上司との面談の場を設けています。本人の希望や話を聞き職務内容や役割が適正であるか確認をし、本人の希望に沿えるように取り組んでいます。また、日常的に上司と話し合える体制が有ります。 ②支援員会議では業務内容の見直しを行い、必要があればその都度支援マニュアルの見直しも行っています。 ③運営法人による研修体制が確立され、階層別、課題別、職務研修、人権研修、リスクマネジメント、事業所研修など利用者支援に繋がる幅広い研修を実施し職員の教育、人材育成に力を入れています ④厚木地区のグループホーム連絡会主催の「世話人研修会」が年2回開催され、他にも神奈川県社会福祉協議会等の研修に参加しています。外部研修受講者は研修報告書の提出を義務付け回覧し、研修の成果を職員全員で共有しています。	
※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） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-（26））	①ボランティア・実習生の受け入れについては、運営法人で受け入れをしています。ボランティアはホームでは利用者の個別ニーズがないためと、実習生は、研修の場がプライベートな生活空間である為受け入れは行っておりません。しかし、運営法人主催の行事等では、利用者は実習生やボラン	

	ティアと交流しています。	
--	--------------	--

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)
<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)）	(健康管理・服薬支援) ①運営主体施設の提携医による年1回の健康診断と、診断結果に基づく相談をおこなっています。健康診断の結果で必要な場合には医療機関を受診しています。 ②感染症対策として手洗いやうがいなどの声かけや指導をしています。インフルエンザやノロウィルス、O-157 などについては、利用者との会話の中で注意喚起をしています。希望者にはインフルエンザの予防接種をしています。 ③定期通院や体調不良時に受診した際には、通院報告書を必ず提出して状況や病状の報告を行ない、処方薬の確認をしています。情報は業務日誌に記載し、職員間で共有しています。 ④一人ひとりの平均体温を確認し、日録に記載しています。また、日々の健康観察をし、体調不良等にすぐ気づけるようにしています。 ⑤全利用者に対し、服薬管理をしています。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を決め、服薬漏れがないようダブルチェックする体制を整えています。 ⑥世話人会議で事故報告やヒヤリハットの検証を行ない、誤薬や抜薬等の防止策を周知しています。	

	(自由時間・就労支援) ①利用者は、余暇時間を近隣に買い物やレクリエーションに出かけたり、居室で読書やゲームをして過ごしたりと、自由に好きなことをして過ごしています。ガイドヘルパーや移動支援を利用し、映画やカラオケに出かける利用者也います。 ②利用者の意向に沿って、1泊旅行や日帰り外出に向けた支援をしています。誕生者のいる月には、利用者の希望を聞き外食をしています。 ③就労先、日中活動先と電話や連絡帳でやりとりし、日々の様子や仕事の様子などを把握しています。必要があれば、就労支援センターや就労定着支援事業所と連携し、面談等を行っています。 ④年に1回は、一般就労先の会社訪問や事業所訪問を実施し、情報共有しています。	
	(ホームと家族との関係) ①家族等とは、帰宅の連絡調整やホームでの様子等で連絡を取っています。また、家族等のホーム訪問を受け入れています。訪問時には、家族と会話をし、ホームへの意見や要望等を聞いています。 ②個別支援計画作成時には、支援員や専任世話人が、状況報告し意向を聞いています。 ③法人の花見や納涼祭、秋祭りなどの行事に家族等の参加を呼びかけています。また、運営主体施設で毎月家族の会を開催し、情報提供や意見交換をしています。不参加の家族等には議事録(「家族の	

	会」ニュース）を送付しています。	
※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)）	①夕食は、外部の食材宅配サービスを利用し世話人が手作りしています。献立は、選択制のメニューの中から、利用者の意見を聞きながら決めています。朝食は、ネットスーパーを利用し、購入した食材の中から世話人が利用者の要望を踏まえて手作りしています。現在、アレルギーなどの健康上で配慮を必要とする利用者はいませんが、好き嫌いに配慮した食事の提供も行っています。 ②正月やクリスマス、誕生会などの行事のメニューは、利用者と相談しながら献立を決めています。 ③食事の時間は、利用者の就労時間や生活リズムを尊重し、決めていません。調理後2時間までは、取り置きをすることにし、リビングに掲示して利用者に周知しています。 ④喫煙は決められた場所での喫煙を認めています。飲酒は健康に害を及ぼさない範囲でなら、自由に飲むことができます。 ⑤洗濯、入浴、身だしなみ、居室の掃除等は利用者の主体的な取り組みを尊重し、自分でできない利用者に対しては職員が必要な支援をしています。ヘルパーを使って入浴している利用者もいます。	・居室の掃除や片付け、布団干しなどについて、職員は声かけや必要性の説明など様々な工夫をしています。本人の拒否が強く課題と認識しています。 ・本人の意向を尊重することで、衛生面や健康面、栄養面を管理することの理解を得ることが難しく、さらなる工夫が必要と考えています。

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	地域との連携
	理由	自治会に加入し、掃除や行事などで交流しています。今年度の防災訓練には、職員と伴に利用者も参加していますが、災害時等での協力体制などは今後の課題となっています。地域が水害地域になっていることや、バックアップ施設までの距離なども考慮し、今後も地域との連携を深め、防災時等における協力体制を構築していくことが期待されます。
	取り組みを期待 したい事項	人権意識の徹底を図るため
	理由	短時間勤務の非常勤職員への研修参加の機会を作り、支援のあり方や個性、障害特性などを再確認し、人権や支援への意識の向上を図れるように期待します。
	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
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) ③観察調査	利用者に対するヒヤリング調査で実施しました。 <ヒアリング対象者> 3 名 <ヒアリングの方法> リビングまたは利用者の居室で利用者一人ずつと 2 人の調査員で和やかに会話をしながらヒヤリングをしました。 <ヒアリングで確認できたこと> ・ 職員は必ず「さん」付けで呼びかけてくれます。 ・ 丁寧な言葉で話しかけてくれます。冗談は苦手です。 ・ 職員とたくさん冗談を言い合っています。 ・ 職員が居室に入る時は、必ずノックをして声をかけてくれます。 ・ 職員は居室に入る時には、必ず入ってよいか聞いてくれます。 ・ 食事の希望を聞いてくれます。クリスマスのメニューも希望を聞いてくれました。 ・ 椎茸が嫌いで、嫌いと伝えてぬいてもらっています。 ・ お風呂が好きです。ヘルパーに手伝ってもらって、夕方入っています。 ・ 計画の目標を職員と一緒に決めています。 ・ まだ入居したばかりなので、計画については分かりません。生活に慣れてきて、ホームでの生活が楽しいです。 ・ 計画についてはまだ聞いていません。 ・ お昼代を毎日もらって持って行きます。 ・ お金は自分で管理しています。 ・ 職員に何でも言うことができます。 ・ 体の具合が悪いことはありません。毎日散歩をしています。 ・ 頭が痛い時は職員に相談して、病院に行っています。 ・ 具合が悪い時には、職員に言っています。 ・ 休みの日には厚木に出かけたり、近くのゲームセンターに行ったりしています。海老名に行くこともあります。他にも行きたい所がたくさんあります。 ・ 休みの日にはガイドヘルパーと出かけています。 ・ 休みの日には、近く買い物に行き、ラーメンとパンを買っています。 ・ ホームでの生活は楽しいです。好きなことができています。 ・ 皆から大切にしてもらっていて、ホームでの生活が楽しいです。

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
第三者評価を受審するにあたり、当たり前に行われている支援を一つ一つ丁寧に振り返る事で現在の支援を再確認する事が出来ました。 利用者が地域で暮らす難しさや必要性を改めて学ぶことで、私達の支援によって利用者の暮らしが変化することを再認識し、今回の評価を受け入れ今後の支援に繋げていきたいと思えます。