

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 あすかの

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）
<u>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）</u> （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職員は利用者一人ひとりの特性や意思を尊重し、その人らしい生活が実現できるように、利用者の自主性を大切にし、安心して自立した生活が送れるように支援しています。倫理綱領を策定し、玄関や事務室に掲示して職員に周知しています。 ②職員は倫理綱領や具体的な人権目標、人権への取り組みなどが書かれた人権手帳を常に携帯しています。毎月職員が交代でその月の人権目標を考えて作成し、リビングに掲示して人権についての意識の高揚を図っています。 ③利用者の思いを受け止め、利用者の人格を尊重し職員の価値観を押し付けないように意識して支援しています。	
	（権利侵害の防止） ①法人の人権研修委員会では毎月会議を開催して職員の人権意識の浸透について検討しています。人権についての内部研修を年1～2回開催し人権についての意識の徹底を図っています。 ②人権チェックリストを活用し、毎月人権について各自振り返りを行っています。これは集計されて、職員会議で評価、検討し、人権意識の気づきに繋がっています。 ③毎年の人権研修では、障害者虐待	・毎年1～2回の人権研修で利用者に対する支援の在り方を再確認しています。しかしながら、時間的に研修に参加出来ない非常勤職員がいます。研修に参加出来ない職員に対しての周知徹底を考えています

	防止法や障害者差別解消法、権利侵害の防止などについて学んでいます。職員に利用者虐待防止ハンドブックの配布をしています。 (プライバシーの保護) ①個人情報保護規定を策定し事務室に掲示しています。職員は個人情報の書かれた書類は鍵のかかる書庫に保管するなど利用者の個人情報について適正に取り扱っています。 ②個人玄関のカギは利用者が所有しています。職員は必ずノックや声掛けをして利用者の許可を得てから入室しています。無断で入室することはありません。 ③見学者などの訪問については、利用者に事前に説明しています。利用者の許可がある場合のみ居室に案内しています。	・利用者の居室はアパート形式のため、プライバシーは非常に尊重されますが、反対に中が見えずらく、支援が入りにくい面があります。その中で利用者が欲している支援についての検討が期待されます。
※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、<u>人権の尊重</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」1-(4) (5) (6)）	①厚木地区福祉ネットワーク「Aネット」制度に加入しています。オンブスマン3名が定期的に年10回、運営法人やグループホームを訪れ、希望する利用者には困りごとなどの相談会を実施しています。 ②厚木地区の他の障害者施設職員がホームに来て、利用者の思いを聞いてもらう機会として「ホームしゃべり場」を年4回開催しています。 ③「家族の会」などで成年後見制度について説明しています。利用者にも分かりやすく伝えています。	・ホームはアパート形式のため、利用者のプライバシーは尊重していますが、利用者同士のコミュニケーションが取りづらい環境にあります。職員が意識して利用者同士のコミュニケーションを取り持つ工夫が期待されます。

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)
<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))	①「利用者サービス満足度調査」を実施し利用者の意見や要望を吸い上げています。出された意見などは利用者への支援やホームの運営に活かしています。 ②個別支援計画の作成にあたって、利用者の意向の聞き取りは1対1で丁寧に行っています。個別支援計画は利用者の意向を第一に家族の希望を参考に作成しています。長期目標や短期目標、具体的課題に対しての支援内容などをまとめ、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と担当支援員、専任世話人が話し合って内容を決定しています。利用者や家族に内容を説明し同意を得て署名捺印を受けています。	・個別支援計画の作成にあたっての利用者面接で、自分の思いを伝えるのが難しい利用者に対しては、支援者が汲み取っていますが、より検討が必要かと認識しています。 ・個別支援計画の利用者に対する説明では、利用者によっては文字では分かりにくいこともあるので、分かりやすい説明方法の検討が期待されます。
※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利用者からは直接相談を受けたり、電話やメールでも相談を受けています。相談を受けた場合、その場で解決出来ることは迅速に対応しています。また、関係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。 ②職員は利用者とのちょうどいい距離感を持って支援しています。あまり入り過ぎないように、でも、いつでも見ているよ、といった距離感を大切にしています。	

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)
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) ①金銭に関しては、利用者個人管理の方、家族管理の方、ホーム管理の方など利用者によってそれぞれです。ホーム管理の場合は預かり金管理状況について毎月利用者または家族・成年後見人が明細表を確認しています。小遣い個人管理の利用者には、希望と金銭管理能力に応じて、週や月毎に渡し計画的に使うよう支援しています。 ②紅梅会利用者預かり金規則に則し、現金や通帳の預かり金の取り扱いは法人総務を含め複数職員で行い、通帳と印鑑は別に保管するなど、適切にとり行う体制となっています。	
	(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、第三者委員等を明記し、玄関などに掲示して周知しています。重要事項説明書にも明記しています。 ②福祉ネットワーク「Aネット」制度に加入し、利用者がオンブスマンと相談出来る機会を設けています。 ③他障害者施設職員による「ホームしゃべり場」で利用者の思いを聞く機会を設定しています。 ④苦情が無い場合でも、様子を見て必要と感じられる利用者には声掛けをし、話を聞くようにしています。	

	(緊急時対応) ①セキュリティ会社と契約しています。不審者侵入等緊急な出来事を知らせるためのホイッスルを利用者に配布しています。職員は防犯ベルを身近に置いています。 ②ホーム室職員はホーム用携帯電話を所持し、24 時間いつでも連絡が取れる体制を取っています。 ③避難訓練を年 2 回実施し、食糧、水は 3 日分の備蓄を用意しています。避難カードや緊急持ち出し袋も用意しています。	・職員が不在の時間帯に起こった緊急時対応の説明や避難訓練等を行っています。実際に即座に行動出来るかの検討が期待されます。 ・災害時には、可能な場合運営法人施設へ避難することになっています。そのため、備蓄品が十分ではない現状です。備蓄品の検討が期待されます。
※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)）	①共通のリビング、食堂や各居室の家具などはつっぱり棒などで、転倒防止策を講じています。	

7 領域の取り組み状況項目 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 （取り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自治会に加入し、会議や掃除などに参加しています。地域の方とは日常的に挨拶を交わし、良好な関係を築いています。近くに住む大家さんとも良好な関係を保っています。 ②回覧板などで地域の活動や催しの情報を得たら、リビングに掲示して声掛けをしています。参加の意思があればサポートしています。	・自治会に加入していますが、災害時等の協力体制のさらなる連携強化が期待されます。

	③近隣の派出所には、ホームの場所の確認と巡回を依頼しています。 ④毎月の厚木地区グループホーム連絡会で職員同士お互いに情報交換をしています。市とも連携を取っています。	
--	---	--

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について（必須記入）</u> （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20)）	①事業計画にホーム運営の重点目標を明記し職員に周知しています。平成 30 年度のホーム運営の重点目標に、利用者一人ひとりの意思やプライバシーを尊重し、地域で安心して生活できるよう家庭的雰囲気大切に、楽しく温かみのある生活が送れるように支援すること等を掲げています。 ②重要事項説明書の内容を入居時説明しています。利用者がホームでどのように生活を送り、どのような支援をうけるのかを説明し利用者・家族の同意のサインをもらっています。特に金銭管理については重点的に説明し、生活のイメージをしっかりと把握してもらうようにしています。重要事項説明書を玄関に掲示し、利用者や家族が何時でも確認できるようにしています。 ③専任世話人会議及び非常勤を含めた全体世話人会議を月 1 回開催しています。世話人会議でサービス提供の課題や支援方法について話し合い、日々の細かい対応は目録に記録し職員間の情報共有を図っています。また、事故報告	

	やヒヤリハット報告を検証し職員間の情報共有を図っています。会議録を作成し欠席した職員への周知を図っています。 ④新任職員研修を常勤職員、非常勤世話人ごとに実施しています。人権擁護や虐待・身体拘束防止など、障害者支援の制度や法令、規定類及び法令遵守の職員の心構えに関する研修を実施し、職員のコンプライアンス意識の徹底を図っています。	
※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「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」を法人の理念に掲げています。理念及びホーム運営の重点目標を法人の事業計画に明記し職員に周知しています。また、理念をパンフレットに明記し、利用者・家族に法人のホーム運営の考え方を明示しています。 ②サービス満足度調査を実施し、利用者支援に対する利用者・家族の満足度の把握に努めています。職員は人権チェックリストを活用し、毎月自身の利用者支援について振り返り、人権意識の強化と注意を喚起しています。	

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)
<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理事長は正職員と面接し、職員の職務やホーム運営に関する意見や要望の相談に応じています。また、非常勤職員は管理者が面接し、勤務形態や勤務時間等職員の意見や要望の把握に努めています。 ②利用者に対する人権擁護意識の向上、支援技術の向上及び職員の自己啓発意欲の向上を目標に、年度ごとに研修計画を作成し職員の育成に努めています。階層別研修、課題別研修、職務研修を実施しています。課題別研修として年2回の人権研修、リスクマネジメント研修、メンタルヘルス研修、接遇研修等法人主体の研修を実施し、また、毎月一回ケース会議を実施しています。 ③厚木市施設連絡会主催のホーム連絡会を年間10回開催し地域の障害者施設の情報交換を実施しています。10回の内2回は世話人研修会を実施し、利用者支援のリスクマネジメントや緊急時対応、AED研修等を実施し、グループホームの世話人の育成を図っています。 ④業務マニュアルを整備しています。一日の時間の流れに沿って、利用者一人ひとりの障害特性に配慮したサービス支援の内容を記述しています。また、随時利用者の身体状況や障害特性の変化に応じて、マニュアルの見直しを実施し、全体世話人会議で周知を図っています。	

※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、実習生は利用者のプライベートな生活空間に配慮し、また、精神特性に配慮し現在受け入れていません。法人全体の納涼祭や秋祭り等ボランティアや地域住民参加の各種イベントには利用者は積極的に参加し、利用者が地域の人たちと交流の機会を持つように配慮しています。	
--	---	--

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年1回法人の入所施設と連携し健康診断を実施しています。健康診断の結果を受けて食事提供での配慮を行っています。定期通院や体調不良時の受診の際は、薬の変更等について医師に確認し通院報告書を作成し、職員間の情報共有を図っています。 ②感染症対策として手洗いやうがいの励行を心がけています。ノロウイルス対応キットを準備し、希望者のインフルエンザ予防接種を実施しています。 ③服薬マニュアルを作成し、誤薬や服薬もれが無いように注意しています。利用者ごとに薬をセットする担当職員、服薬時の担当職員、服薬済を確認する職員を決めてミスがないようにしています。職員は利用者の服薬の状況を日々の目録に記録し、職員間の情報共有を図り服薬事故の防止に努めています。	

	(自由時間・就労支援) ①日中作業から帰宅し就寝までは自由時間です。夕食は午後7時半までを原則にしていますが、仕事で利用者が遅くなることもあり随時対応しています。休日は利用者が思い思いに過ごしています。鉄道が好きでよく外出する利用者や地域のイベントがあれば外出するといった利用者がいます。障害者の移動支援を活用し映画やカラオケに行く利用者もいます。また、年一回、利用者の意向に沿って1泊旅行を企画し、職員が同行し友達と一緒に出かけたりすることがあります。 ②一般就労の利用者がいます。就労先と電話でやりとりし、日々の利用者の様子や仕事の様子について情報共有を図っています。年1回、職員が会社訪問や事業所訪問を行い、連携して利用者が働きやすいように支援の情報共有を図っています。	
	(ホームと家族との関係) ①「納涼紅梅祭」や秋祭りなど法人全体の行事に家族の参加を呼びかけ交流を図り、また広報誌「紅梅だより」を配布し家族にホームでの利用者の生活の状況等を知らせています。月ごとに法人が主催し「家族の会」を開催しています。会ではホーム運営の状況を説明し、家族の要望や意見の把握に努めています。 ②利用者・家族を対象にした満足度調査を実施し、また、個別支援計画作成時、利用者・家族にサービス支援の内容を説明し、意見や要	

	望の把握に努めています。職員は家族との随時の電話連絡を大切にし必要に応じ面談の機会を持つようにしています。	
※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朝食の食材はネットスーパーで購入し、栄養バランスや利用者の好みに応じて世話人が調理します。夕食は配食業者のメニューによる食材が配送され、利用者の好みのメニューを選択し世話人が手作ります。可能な限り利用者の好みを尊重し、季節の食材に配慮し冬は鍋料理など食事が楽しくなるようにしています。正月やお盆などの特別食、季節の行事食などは利用者の希望や意見を取り入れるようにしています。誕生会はケーキでお祝いします。また、本人の希望があれば職員が同伴し外食を楽しむことがあります。食事の後片付けは利用者一人ひとりが自分の使用した食器を洗い所定の位置に戻します。 ②居室の部屋ごとにトイレ、浴室が設備されています。排泄や入浴の介助が必要な利用者はいません。本人の判断によりいつでも入浴可能です。居室の清掃も本人の判断で実施しています。	・居室の掃除や布団干し等で清掃が行き届いていない利用者があります。利用者の気持ちを尊重し居室を清潔に保つ工夫が期待されます。

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	
1	取り組みを期待 したい事項	人権研修に参加出来ない職員への対応
	理由	年に 1～2 回の人権研修で利用者に対する支援の在り方を再確認しています。人権研修は法人としても力を入れているところですが、非常勤職員の中には時間的になかなか研修に参加出来ない職員もいます。研修に参加出来ない職員への研修内容の周知徹底が期待されます。
5	取り組みを期待 したい事項	居室の清掃などの支援の工夫
	理由	アパート形式なので居室の掃除や布団干し等で、居室の掃除や布団干し等で清掃が行き届いていない利用者があるようです。利用者の気持ちを尊重し居室を清潔に保つ工夫が期待されます。
7	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)	(利用者に対して調査員2名が、それぞれ1対1で、別室でヒアリングを行いました)
①ヒアリング調査(本人)	①職員は丁寧です(うなずく)。乱暴に話すことはありません。職員さんみんな優しいです。分かりやすく話してくれます。
②ヒアリング調査(家族)	②必ずノックして、「入っていいですか」と声をかけてくれる。今までいやな経験をしたことはありません。
③観察調査	③意見を聞いてくれる。よく相談する。よく聞いてくれる。
	④個別支援計画を聞いたことがある。よく聞いてくれる。
	⑤(お金は)小遣いとして本体(本部)からもらっている。 お金は自分で管理している。大丈夫です。 通帳は預かってくれる。
	⑥何かあればすぐに対応してくれる。世話人はみんな聞いてくれる。嫌なことはない。
	⑦職場(日中作業所)の職員に相談出来る。 悩みを相談しない。
	⑧ちゃんとやってくれます。 はい、やってくれます。 今忙しいからちょっと待ってほしいと言われることがある。
	⑨好きな時に買い物で外出している。一人で行っている。 休日、ヘルパーさんと外出します。明日は池袋の水族館に行きます。 外出する。楽しい。
	⑩まあまあです。(スタッフから大切にされていると)感じる時と感じない時がある。 わかんない。

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。 アパート形式のホームである事、利用者の障害特性を考慮した生活である事から、以前より課題とされていることを支援の振り返りで議論し合うことが出来たことはとても貴重な時間でした。 第三者評価を受審しないと日々の支援に追われ、このような機会を持つことは出来なかったので、評価を受ける事の大切さを再認識しました。 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います。