

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 阿久和ドムス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> <ul style="list-style-type: none"> 職員は利用者一人ひとりの特性や意思を尊重し、共同生活での約束事やルールについて話し合い、その人らしい生活が実現できるよう、利用者の自主性を尊重しています。利用者同士のミーティングを開き、日常のルール作りについて話し合い、ホームの運営や利用者本人の生活に反映しています。 	<p>障がい者の特性や意向などについて、一人職場の世話人の人達にも多くの研修の機会をとらえ、周知徹底しています。利用者一人ひとりの日常の食事や服薬、金銭管理、出勤時間などの行動を「阿久和ドムスー日の流れ」にわかりやすくまとめ、世話人が変わっても、同一のサービスを提供できるよう取り組むことが課題と考えています。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> 「障害者虐待防止法」などに則り、言葉による暴力や虐待、身体的拘束など起こさないためにも「よりそいシート」など各種の「人権擁護ツール」を活用し、支援を行っています。 	
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員は利用者から相談や意見があった場合には利用者だけでなく世話人からも話を聞き、全員で事実確認したうえできちんと話し合い、解決しています。利用者の居室に入居の際は必ずノックや声掛けをして利用者の許可を得ています。居室の鍵は利用者本人も携帯しています。 	
<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・</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者は地域活動ホームのクラブに参加したり、近隣の図書館に通っています。利用者同士でミーティングを開いて外出レクリエーションや外食などをみんなで話し合い、決めています。 	<p>利用者がやれる事ややりたい事など利用者本人が納得するまで話し合い、約束ごととして利用者と一緒に取り組んでいます。 ほとんどの利用者は携帯を利用して外部と自由に連絡を取りあっています。一方、被害にあわないように情</p>

<p>第三者評価項目」 1-(4)(5)(6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者はお小遣いの管理やお菓子の量、体重目標管理などわかりやすくカレンダーにスタンプを使用して、職員と約束事のルール作りなどを話し合っています。 ・法人内の横浜ベイエリアにあるエヌ・クラブは、利用者や職員の相談などのバックアップを受け持っています。 ・成年後見制度等も利用しています。 	<p>報提供の強化に努めることが課題と考えています。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、利用者同士のミーティングを開き、利用者の要望や意見、日常のルール作りなど話し合い、ホーム運営や利用者の生活に反映しています。 ・年4回法人内の他ホームと合同の交流会に参加し、利用者同士や職員同士、利用者と職員間などのコミュニケーションを図っています。 ・アセスメント表や課題を整理したモニタリング記録表などの詳細な面談の議事録を通して解決すべき課題などを確認した個別支援計画表を作成しています。 ・利用者と職員との約束事なども支援計画に組み込んで利用者のモチベーションを高めています。 	<p>金銭管理や健康管理などは利用者が自力で出来るようにカレンダーなどを使って視覚化に訴え、興味を持てるように努めることが必要と考えています。</p>
<p>※その他、<u>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</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は「利用者が自分でできることは自分でやる」ということを積極的に受け止め支援しています。 ・利用者が主体的な生活を営むことを基本として利用者一人ひとりの 	

<p>(任意記入) (対応項目： 「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))</p>	<p>心身の状態や能力に合わせた支援に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中活動の場や就労先などと連絡を取り、充実した暮らしに取り組んでいます。利用者の気持ちが不安定な時はホームの職員や就労先の責任者が本人の話を聞いて解決の手伝いをしています。エリア地域の事業所に横浜のYネットのオンブズパーソンが訪問し、利用者から困ったことなど傾聴し、解決に努めています。法人内の横浜ベイエリアにあるエヌ・クラブは利用者や職員の相談などのバックアップを受け持っています。 	
---	--	--

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)
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所の金庫でも現金を管理しています。毎月計画的に使うよう支援しています。利用者は毎日のお小遣いの金額を職員と話し合って約束し、自分の居室の壁に貼付したお小遣いカレンダー表で残高額を確認しています。 <p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの不満や苦情などは少なく、あった場合は利用者のミーティングで話し合っています。 ・法人内のバックアップ施設のエヌ・クラブに利用者自身が電話で相談し、解決に向けて支援しています。 	<p>お小遣いの使い方は日常生活必要品の買物を第一に考えるよう、支援していくことが課題です。</p>

	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の一人ひとりの「サマリーシート」を整備しています。各職員は救急隊や病院へ適切な対応が可能です。また、「安否確認システム」などが法人で構築され避難訓練に活用されています。 	<p>緊急時の対応については職員の勤務体制もあり、十分でないとは認識しています。</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など</u>、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))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の自治会に加入して防災訓練やイベントなどに参加し、地域との協力体制が取れています。事業所の目に付きやすい場所にAEDを設置し地域の緊急時に対応出来るようにしています。 ・毎月、近隣にある同法人のグループホームやバックアップ施設であるエヌ・クラブと「2 ホーム会議」を開き、情報を共有しバックアップ体制を作っています。 ・将来の高齢化に備え、トイレや廊下、玄関のスロープなど車いす対応の広さを確保しています。 	<p>トイレや洗濯機、浴室など共有な部分は簡単なルールで清掃に努めています。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の住民や店舗の人達とは積極的に挨拶を交わし合っています。利用者は地域にある生活支援センターのクラブに参加したり、区の図書館に通っています。 ・地域のグループホーム部会を年4回参加し、情報を交換しています。 	<p>地域で安心して安全に暮らしていくためにも地域のお祭りやイベントに参加して交流を深め、地域住民に事業所や利用者を理解してもらうことが大切と考えて課題として受け止めています。</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>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))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の集まるリビングには重要事項説明書、運営規定等を掲示し、希望する利用者に口頭で分かりやすく伝えていきます。 ・月に1回、所長、サービス管理責任者、世話人、生活支援員が集まってホーム職員会議を行っています。ホーム運営上の事務伝達事項及び個別支援における情報共有を行っています。勤務の都合で出席できない職員には、後日、決定事項などは必ず口頭で直接伝え、議事録にも目を通すように指導しています。 ・利用者の日々の細かいサービス内容などは「ホーム日誌」や「職員連絡ノート」などで情報共有しています。また、「阿久和ドムスでの一日の流れ」を作成しています。そこには時系列に行う仕事内容や各利用者の食事、薬、配慮事項、確認事項など細かく記載され、どの職員が関わっても、利用者に対するサービスの標準化が図られるように工夫しています。 	
<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、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」)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の事務室の目につく所に法人理念や虐待防止についての考え等を掲示し、常に確認しあっています。 ・年1回チェックリストを基に管理者、職員でホームのサービスの振り返りをしています。それを受けて法人本部の点検では、必要に応じてアドバイスを受けるなどサービスの向上に繋げています。 	

5-(21)(22)(23))		
-----------------	--	--

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))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は年 1 回法人主体の意向調査があります。意向調査を受けて希望者には、エリアマネージャーや所長と面談をし、職員それぞれが業務の向上や改善に向けての意見や職務内容についての希望を伝えています。 ・職員は法人の「研修規定」の職員研修方針に基づいて職務研修、各種研修会に参加しています。非常勤職員も勤務時間を調整し、年数回の研修に参加しています。法人内外の研修に参加することで、専門知識や技術を習得し、職員の資質向上に努めています。 	<p>職員の人数の関係で、場合によって、連続での夜勤や断続勤務など、勤務状況の適正化が課題となっています。</p>
<p><u>※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」6-(26))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアについては、社会福祉協議会を通じて募集をかけたことがありますが、ホームが生活の場であり、時間的にも難しい面があり、現在は受け入れを実施していません。利用者の外出支援についてはガイドヘルパーを利用しています。 	<p>ボランティアや実習生の受け入れについては、利用者や職員にとってよい刺激になる形での実現を今後検討したいと考えています。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は、就労先で年1回健康診断や地域の医療機関で受けています。診断結果はホームと情報共有し、必要であれば病院への受診に繋がっています。毎日の検温や月1回の看護師の訪問により健康管理をしています。 ・服薬については、自己管理している利用者と職員による管理の利用者がいます。自己管理の利用者についても職員は必ずチェックし日誌にも記載しています。職員による服薬管理については事務室にある各利用者ごとの薬管理カレンダーのポケットに薬を準備し、薬を飲んだ後も薬の空の袋をカレンダーのポケットに戻して職員皆で確認するなど徹底しています。 ・感染症対策として、外出から帰ったら手洗いとうがいが習慣となっています。 ・ボランティアや実習生の受け入れについては、利用者や職員にとってよい刺激になる形での実現を今後検討したいと考えています。 <p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・余暇時間は利用者が自由に過ごせるように配慮しています。休日はガイドヘルパーを利用して外出したり、図書館、パチンコ、買い物など自由に行きたい所に出掛けています。週末に実家に帰る利用者もいます。誕生会等の行事にはホーム全員で焼き肉の外出に行くこともあります。 ・利用者全員が一般就労や福祉的就 	<p>通院や服薬についての理解が困難な利用者には病院の医師から説明してもらうなど、対応を検討しています。</p>

	<p>労に従事しています。就労先とは連絡ノートや電話等でやり取りし、日々情報交換しています。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、3名の利用者が毎週末実家に帰宅しています。家族とは、利用者の状況報告や家族からの要望を確認するなど連絡を取り合っています。また、家族のホーム訪問時には努めて意見を聞いています。 	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴については、利用者同士の話し合いにより、帰宅順に入浴しています。必要に応じて洗髪、身体の洗い方について、職員が確認し、正しい洗い方を助言しています。 ・食事については、利用者の健康を考えたメニュー選びを心がけリクエストも取り入れ、世話人が手作りをしています。就労時間や利用者の希望に合わせた時間帯に提供しています。利用者の健康状態によってご飯の分量はお代わりも含めて決められています。歯の健康状態に応じて刻み食にしたり、魚の骨が苦手な利用者には魚の身をほぐすなどかなりきめ細かく利用者の要望を取り入れて楽しい食事を提供しています。 ・洗濯や入浴、身だしなみ、居室の掃除などは利用者の主体的な取り組みを尊重しています。必要に応じて衣類の洗い方、しまい方について職員が確認し正しい洗い方について助言しています。時には職員が買い物に同行し、寝具を購入しています。また、寝具、シーツ等洗濯や干す等声掛けしています。 	<p>脱衣場について、空調設備を整えて温度差がないようにして健康管理につなげたいと検討しています。</p>

	<p>・お菓子等を食べ過ぎて体重過多となった利用者には、話し合いの上で、毎日体重を計り、月曜日～金曜日はお菓子を食べない日と決め、食べなかった日はカレンダーにシールを貼り、それを励みに土曜日と日曜日だけお菓子を食べてもいい日と決めました。職員との信頼関係のもと、個々の課題についても一緒に解決策を探っています。</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	
4	取り組みを期待 したい事項	地域との交流やふれあい
4	理由	地域の自治会に加入し、緊急時における協力体制ができています。普段日常的な挨拶なども行われています。近隣の住民に障がい者に対する理解を深めるためにもふれあいの機会を作り、利用者の特性など正しく理解され、地域生活がより充実したものになることが期待されます。
6	取り組みを期待 したい事項	適正な職員配置
6	理由	職員の連続での夜勤や断続勤務の状態が見受けられます。適正な職員配置により、職員の疲労を避け、よりよいサービスの提供が出来ることが期待されます。
7	取り組みを期待 したい事項	脱衣場への空調設備の導入
7	理由	脱衣場の空調設備の導入により、温度差による冬場のヒートショック対策や夏場の暑さ対策など、利用者の健康管理対策につながるため、導入が期待されます。

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
<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) 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 職員は丁寧な言葉遣いです。乱暴な言葉遣いは絶対ありません。職員は「さん」付けで呼んでいます。</p> <p>② ノックをしてから部屋に入ってきます。無断で持ち物に触れることはありません。</p> <p>③ 食事は美味しいです。全部、きれいに食べます。ピーナッツアレルギーなので配慮してくれます。入浴時間は皆で話し合って決めました。入浴は食事してから、順番に入ります。お風呂は一番、最後に入ります。</p> <p>野菜は嫌いで食べられません。朝食はパンと卵焼きです。パンと卵は自分で買いに行きます。土日には職員が作ってくれます。スタッフには言いやすいです。丁寧に聞いてくれます。毎週金曜日に洗濯をしています。</p> <p>④ 職員とお小遣いの金額を話し合って決めていきます。カレンダーに付けています。自分のお店を持つのが目標です。今、お店のコンセプトを考えています。スタッフは話を聞いてくれます。手話4級を目指しています。5級は持っています。</p> <p>⑤ 月1回、パチンコ代3000円を職員からもらいます。靴下やシャツを買うときはパチンコをするのを我慢します。お金は自分で管理しています。携帯で小遣い帳をつけています。趣味が多くて趣味にお金を使っちゃいます。貯金は少し、しています。お金が足りない時はスタッフに言います。</p> <p>⑥ トイレの掃除で失敗した時、手伝ってくれました。通勤途中に怖い人がいたのでスタッフに言ったらすぐに対応してくれた。居心地がいいです。利用者同士で嫌なことがあった時に職員が対応してくれました。</p> <p>⑦ 就労先の人にも相談出来るし、友達もいっぱいいるので相談できます。8歳の時から付き合っている師匠とも、セカンドファーザーとも言える人がいる。その人には相談できる。信頼している。バックアップ施設に電話します。役所のケースワーカーに電話で話します。</p> <p>⑧ スタッフは転んだ時にすぐに湿布をしてくれた。具合が悪い時もすぐに対応してくれる。頭が痛い時、薬をくれました。</p> <p>⑨ 休みの日には図書館に行きます。西村京太郎の本を借ります。月に4回、たばこを買いに行きます。洗濯や掃除などやることをやってから好きにしている。楽しいです。</p> <p>⑩ 休日にガイドヘルパーと出かけます。ホームでの暮らしがまあまあ好きです。ホームでの暮らしが一番いいと思います。</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

@日頃行っている「支援の方向性」が間違っていなかったことが再確認できました。

@毎日行っている支援の内容を調査員さんに言葉で伝えることで（言語化することで）、支援のねらいなどを振り返ることができ意識化できてよかったです。

@「支援の方向性」を全職員で共有することの重要性が認識できました。

@利用者さんアンケートを読ませていただき、普段、職員に言っていない「想い」を知ることができてよかったです。

@調査員さんに、ホームの支援や取り組みを説明するのに難しさを感じました。自分たちの支援を説明することが不得手であると認識できました。とても重要なことですので、伝える力に着目してスキルアップを試みたいと思いました。