

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 わさび

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 利用者へ呼び掛ける時には必ず「さん」付けで呼ぶようにし、年齢に応じた声かけをするように気を配っています。</p> <p>② 利用者と同等の目線、立場に立って接し、優越的な言動や態度を取らないように気を付けています。</p> <p>③ 利用者の要望については、話をよく聞き、内容を精査し対応するようにしています。</p>	<p>・職員と年齢の近い利用者への声かけが、時として適切な言葉遣いになっていないことがあるので注意するようにしています。</p> <p>・一方的な支援にならないように配慮していくことを心掛けています。</p>
	<p>(権利侵害の防止)</p> <p>① 全職員に「支援者のための利用者虐待防止ハンドブック、～利用者さんが安心して自分らしく生活するために～」を配布、説明し、人権の擁護、虐待の防止について周知を図っています。</p> <p>② 権利侵害が無いように言動や態度に注意しています。</p>	<p>・利用者の権利擁護に関するマニュアル等の整備が必要と考えています。</p>
	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>① 利用者の事前の承諾を得て居室の清掃に入っていますが、それ以外の時は本人の確認を取って入室するようにしています。</p> <p>② 利用者のプライバシーに関することは尋ねないし、他の利用者の前ではプライバシーに関することは話さないようにしています。</p> <p>③ 郵便物などは、頼まれれば一緒に開封することもあります。内容については相談等があるまでは関わらないようにしています。</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、<u>人権の尊重</u>に関する取り組みについて、<u>特記事項</u>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 利用者は携帯電話を利用してホームの内外からを問わず、職員へのメールや電話で本人の希望や意向を自由に表出し、職員とコミュニケーションを取っています。</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 利用者個々に応じて面談を行い希望や意見を聞く機会を設けています。</p> <p>② 職員は、利用者の希望や要望、意見等を日常的に受け止めホームの運営に反映させるように努めています。</p> <p>③ 希望や意見が出た時には、Noと言わず、まず聞く、聞く耳を持ち、相手の気持ちに寄り添い、話し合いを持つようにしています。また、その場で出来る事は即対応し、他の場合は職員間で連携し対応するようにしています。</p> <p>④ 個別支援計画は、事業所所定の様式を使用し、1年ごとに見直し作成しています。</p> <p>⑤ 計画の策定に当たっては、ケース会議を開催し、半年ごとにモニタリング、評価を実施し、利用者や家族と面談して意向を確認しています。</p>	<p>・利用者が言いたいこと、思ったことを忘れないうちに記して投書できる「目安箱」的なものを設置することも必要だと考えています。</p>
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</u>など、<u>意向の尊重と自立生活支援</u>に関する取り組みについて、<u>特記事項</u>があれば記載してください（任</p>	<p>① 自立のあり方は利用者それぞれで異なるので、基本的に本人が出来る事は極力やってもらい、どうしても一人では難しい場合は支援するようにしています。</p>	

<p>意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))</p>	<p>② 行政等に提出する書類は、本人が記入し手続きが出来るよう支援しています。行政には職員が同行支援しています。</p> <p>③ 利用者からの悩み、相談は随時聞き入れるように努めています。</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))</p>	<p>(金銭管理)</p> <p>① 利用者とは、小遣いを含めて金銭管理契約書を締結し、ホーム内で管理しています。出し入れの際は2人で行っています。</p> <p>② 現金出納帳、金銭管理台帳を作成し、毎月利用者と確認を行っています。</p> <p>③ 利用者個々の事情に応じた金銭管理を行っています。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>① リビングに苦情解決担当と連絡先を掲示すると共に、外部の第三者委員会、苦情解決システム等の案内を掲示し利用者に周知しています。</p> <p>② 運営規程、重要事項説明書、契約書等に苦情解決について記載し、利用者や家族に説明しています。</p> <p>③ 個別に利用者と面談の機会を設け、利用者の声を聞くようにしています。</p>	<p>・月に1度は利用者全員と個別面談を実施していくことが必要と考えています。</p>
	<p>(緊急時対応)</p> <p>① 緊急時は一時的に世話人が対応し、責任者に報告するようにしています。</p> <p>② 非常災害等の緊急時は近隣に居</p>	<p>・緊急時対応マニュアルの整備</p> <p>・利用者情報の整備</p> <p>・防災訓練の実施</p> <p>・非常災害時の地域との協力体制の構築の必要性を認識しています。</p>

	住する職員と連携を取るようになっています。	
<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 バックアップ施設として、ホームから5分ほどの所に、同一法人が運営する「多摩川あゆ工房」があります。</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-（18））</p>	<p>①自治会に加入し、自治会行事や、ホームの行事を通じて地域との交流し、良好な関係を築いています。</p> <p>②近隣の方々と会ったときはきちんと挨拶し、良好な関係、信頼関係を築くよう努めています。</p> <p>③お中元、お歳暮の時季には近隣を回り、挨拶をしています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と共に、自治会の清掃活動に参加し交流を深めていくことを検討していく必要があることを認識しています。 ・地域との関係構築のため地域の防災訓練への参加の必要性を認識しています。

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)
<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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>①ホームページには法人の理念、パンフレットにはグループホームの運営方針を明記しています。「障害の程度や種別に関係なく、その人らしい生活が送れるように支援します。生活にメリハリのある楽しさを持った生活が送れるように支援します」など、サービス提供の考え方を表しています。内容としては、ホームでの1日の生活スケジュールや旅行・誕生日会などのホーム行事を載せています。</p> <p>②利用者と契約時に説明する「共同生活援助重要事項説明書」には事業所概要、事業の目的と運営方針、職員体制、グループホームサービスの概要、苦情申し立て先、非常災害時の対策等を載せ、サービスの概要を伝えています。</p> <p>① 運営規定を整備し、事業の目的、運営方針、職種、職員数、職務内容、入居定員、共同生活援助の内容等を規定し、障害者総合支援法や県・市からの通知に沿ったホームの運営に努めています。</p> <p>② 月1回サービス提供管理者、世話人、調理人によるホーム会議、年3回の世話人会議、年3回の調理員会議を行い、サービス提供の考え方を共有しています。利用者の生活の安心・安全、生活のしやすさ、楽しさを生み出せるよう話し合いをしています。</p> <p>③ 緊急時対応や災害対策、苦情解決制度、個人情報保護、虐待、プライバシー等の法令を遵守しています。</p>	<p>・法人の理念や発足の経緯等について知らない職員もいます。今後は年に1回は研修を企画したいと考えています。</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、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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5- (21) (22) (23)）</p>	<p>① 毎月のホーム会議で運営に関わる報告や連絡、相談を行っています。管理者は法人本部の基本方針や中長期計画、事業計画、事業報告等を伝えています。</p> <p>② 自己評価・自己点検については利用者支援の在り方を見直し、課題の共有や改善に努めています。</p>	<p>・年2回のモニタリング、カンファレンスで家族との顔合わせや意見や要望を聞いていますが、家族懇談会は行われていません。家族懇談会を持つことによりホーム運営に関して運営上の課題や決定された事項など伝達ができます。また、家族間の交流が図れます。家族懇談会を開催することは今後の課題と捉えています。</p>
---	--	--

7領域の取り組み状況項目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）
<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スタッフの勤務条件や職務内容は、法人内他職員に比べて適正なものになっています。世話人の業務範囲を明確化しています。世話人や調理員、スタッフの要望を考慮してシフトを組んでいます。</p> <p>②県社会福祉協議会や川崎市、法人が主催する研修に参加できるよう、シフト調整をしています。研修内容はキャリアパス講習、強度行動障害、虐待研修、自閉症、意思決定支援等があります。非正規職員は「より良い支援のヒント」というテーマで研修を受けています。</p> <p>③毎月開かれるホーム会議では研修の成果を職員間で共有しています。</p>	<p>・利用者の基本情報は当ホームにはなく、近くの法人系列の事業所内にあります。それ故に世話人等には利用者の個人情報に正確に把握されていません。今後は簡潔にまとめて情報をホーム内に設置することを考えています。</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>①実習生の受け入れ態勢を整えています。ホームに外部からの視点が入ることにより透明性を高めることが出来ます。また、スタッフが実習生を指導することにより、スタッフ自らの質の向上に繋がると捉え、</p>	

(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(26))	受け入れています。	
-----------------------------	-----------	--

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)
<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))</p>	<p>(健康管理・服薬支援)</p> <p>①毎月月初めに体重測定を実施し適正な体重維持ができるよう健康管理をしています。</p> <p>②通院にはスタッフが同行しています。</p> <p>③服薬支援をしています。薬は所定の場所で管理し、飲み終わった後の空袋を回収し、複数のスタッフが確認するチェック体制を取っています。</p>	<p>・緊急時に備えて利用者の平熱を知ることが課題です。今後は数回計測を行い、平均値をデータ化することを認識しています。</p> <p>・薬の変更があった時、職員間での共有が不十分な時があります。業務日誌や連絡ノートを確認する仕組みを整える方針です。また、薬局の処方箋をノートに纏めることを考えています。</p>
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①ホームへ帰宅後の過ごし方は利用者の自由となっています。運動やスポーツを奨励しています。バドミントンやプールにスタッフが同行し、一緒に楽しんでいます。</p> <p>②就労は本人の意思を確認しながら支援を行っています。ハローワークにスタッフが同行し、アドバイスをしています。また、紹介状を書くことを検討しています。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①家族と連絡を密にし、利用者に寄り添う支援を行っています。年2回家族出席のモニタリング及びカンファレンスを実施しています。ホームに家族が来所の際には家庭での本人の様子を聞き、ホームでの様子を家族へ伝えていきます。</p>	<p>・連絡帳の読み違えをする場合があります。繰り返し読むなど改善に努める必要があると認識しています。</p> <p>・自宅へ帰宅する際には、ホームの生活と家庭での暮らしに差異が生じるという課題があります。家族との情報交換として連絡帳の活用や面談、懇談会でのホームの情報を共有する場が必要と考えています。</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） （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利用者には対等に接し、子ども扱いはしないように利用者の人権を尊重しています。日常生活の支援では、利用者の自らの力を発揮できるよう見守っています。支援が必要な場面では介入するようにしています。また、個人のプライバシーには最大限に配慮しています。</p> <p>②夜10時過ぎの洗濯機や乾燥機の使用を不可とし、音に配慮しています。テレビや音楽に関してもボリュームを小さくするなど他者への配慮を伝えています。</p>	<p>・食事は平等に盛り付けていますが残食が多く出るのが課題です。今後の取り組みとしては①食事数や量について事前に把握できる仕組みを作ること、②利用者に「もったいない精神」を伝えていくことも大切と考えています。</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	
	取り組みを期待 したい事項	防災訓練の定期的な実施が望まれます。
	理由	災害の発生が増加しています。非常災害時に適切な対応が取れるよう、利用者を含めた防災訓練を、夜間想定を含め定期的に実施することが重要と思われます。
	取り組みを期待 したい事項	緊急時対応や非常災害時対応マニュアルを事業所内に設置し、全職員に周知されることが期待されます。
	理由	各種マニュアル類は本部に設置してあるとのことですが、実際の対応は事業所となるので、非常災害時を含めた緊急時対応の対応手順等を示したマニュアル類は、職員がいつでも手に取り見れる場所に設置しておくことが必要と思われます。
	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>(利用者2名対して調査員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)</p> <p>① スタッフは乱暴な言葉遣いや態度をすることはありません。普通に話しかけ、接してくれます。時には叱ってくれることもあります。ためになっています。</p> <p>② スタッフが部屋に入り、持ち物に触れるときは、了解を取った後行っています。掃除は任せています。</p> <p>③ スタッフはホームの暮らし方について、自分の意見を聞いてくれます。言いたいことが言えます。</p> <p>④ 生活の目標は、自分で決めています。仕事の件についてはスタッフが一緒に考えてくれます。</p> <p>⑤ 預けているお金については毎月紙ベースで報告してくれます。</p> <p>⑥ 困りごとへの相談については、すぐには解決できないこともあるのですが、前向きに取り組んでくれます。</p> <p>⑦ ホーム以外の人で相談できる人は、仕事先に2~3人います。自分のことを理解してくれています。</p> <p>⑧ 病気の時はすぐに対応してくれます。インフルエンザに罹った時には病院へ一緒に行ってくれました。</p> <p>⑨ 外出や買い物が好きなようにできます。夜の門限は10時になっていますが、友達の家泊まりに行くことも出来ます。</p> <p>⑩ スタッフから大切にされていると思います。帰る所がないのでホームの暮らしは普通と思います。</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

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。