

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 ぐっすりⅡ

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><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</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」1-(1)(2)(3)）</p>	<p>（人格の尊重）</p> <p>①職員は、入職前に同法人の日中事業所にボランティアで入ってもらいます。スタッフが接し方等を判断し、1週間はアルバイトを経て入職してもらっています。入職時には、年齢の若い職員や福祉経験の浅い職員に向け事業部で作成された業務マニュアルに沿って、人格の尊重に関する研修を実施しています。</p> <p>②勤務中に呼称や言葉遣い等不適切な支援があった際は、管理者が指導にあたっています。また、月に一度のホーム会議の際には、人格の尊重について、その都度管理者から伝え注意を喚起しています。</p> <p>③居室のコーディネートは自由で、利用者は自分に合ったものを持ち込んだり飾ったりしています。</p>	
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①事業部に、保護者、管理者、サービス管理責任者で構成された虐待防止委員会があり、定期的に状況を確認し虐待の防止に努めています。職員へは神奈川県民間知的障害施設協同会発行の「利用者虐待防止ハンドブック」を配布しています。</p> <p>②運営規定、就業規則、利用契約書に、人権の擁護、虐待の防止、守秘義務について明示されていま</p>	<p>・入職時に、業務マニュアルや、運営規定、就業規則の説明を行っていますが、文書配布はされていません。利用契約書、重要事項説明書、個別支援計画書など、利用者の支援の内容や約束等に関する文書の読み合わせを全職員で実施し、職員のサービス支援の振り返りの機会にすることが期待されます。</p>

	<p>す。守秘義務については入職時には誓約書を交わしています。</p> <p>(プライバシーの保護)</p> <p>①同性介助の支援をしています。</p> <p>②職員が居室に入室する前には、ノックし声かけなどをして入室するようにしています。</p> <p>③利用者が朝出掛けた後には、職員は居室のゴミ確認と、防災・防犯上の安全性について確認職員しています。入居時に利用者の了解を得ていますが、利用者が納得するまでは、入室することはありません。</p> <p>④女性利用者と男性職員が話をする際には、居室ではなくリビングで話をしています。</p>	
<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーション</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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6))</p>	<p>①成年後見人や、あんしんセンターなどの利用の希望や必要性がある利用者は、相談支援事業所へ取り次いでいます。成年後見(保佐人)は一人が現在利用しています。</p> <p>②郵便物は直接本人に渡しています。開封せずにため込んでしまう利用者には声かけをして開封を促しています。</p> <p>③電話も直接取次ぎます。携帯電話所持が現在3名で、携帯電話の利用料軽減のため、Wi-Fiを入れています。</p> <p>④友人などの来訪も自由ですが、異性の場合は、リビングで会うようお願いしています。</p> <p>⑤年に1度の旅行の説明の際は、言語での説明だけでは十分なコミュニケーションが難しい利用者には、文書と絵を用いて何度か説明するようにしています。</p>	<p>・契約時の文書や、個別支援計画書などの説明の際に、ルビや絵などで分かりやすい様に補足するまでには至っていません。利用者にはわかりやすい文書類の工夫が期待されます。</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>	<p>①個別支援計画は年度ごとに作成しています。毎月実施のホーム会議で利用者の状況の変化を話し合い、また、サービス管理責任者が毎月利用者に面談し、支援ニーズの把握に努めています。</p> <p>②個別支援計画は、利用者に目先の課題解消にむけて何かをやらせようという視点ではなく、利用者の自主性を尊重し、利用者が自身の意思で行動する中で課題の解消につながるよう目標設定をしています。</p> <p>③ホーム会議(スタッフ会議、ケア会議)を月に一回開催し、職員間の情報共有を図っています。業務日誌に一日の利用者支援の特記事項を明記し、PCに入力しいつでも職員が確認することができます。調理担当の職員を配置し、3ヶ月ごとに調理者会議を開催し、季節の食材や利用者の嗜好等の情報共有を図っています。</p>	<p>・個別支援計画に利用者・家族の要望を記述する欄がありません。利用者の意向を尊重し短期・長期の目標を設定していますが、目標設定の根拠を明記することが期待されます。また、半年毎に実施のモニタリングの結果を書式に明記し記録することが望まれます。</p>
<p>※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))</p>	<p>①利用者の意思を尊重し自立支援に努めています。本人の思いを尊重し職員の見守りの中で、入浴時に2年をかけて手袋を外して普通にシャンプーできるようになった利用者がいます。また、日々の声掛けを継続することで、洗濯物が干せるようになった利用者がいます。</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金銭管理規定を整備し、利用者の預り金の適切な管理に努めています。利用者の出納帳を作成し、現金や通帳残高を1ヶ月ごとに、法人の別の事業所の担当職員が適切に金銭管理が行われていることを確認し、月ごとに利用者・家族の同意のサインをもらっています。</p> <p>②金銭の自己管理が難しい利用者は、小分けにして職員がその都度小遣いを渡し出納帳に記入しています。自己管理の利用者のお金の使い過ぎが無いように職員が支援しています。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>①川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業第三者委員会の苦情解決制度を活用しています。ホームの苦情解決責任者、苦情対応窓口を設定し毎月利用者の苦情月次報告を第三者委員会に報告しています。利用者の連絡先を明示したポスターを掲示し利用者に周知し、また、第三者委員会の委員が定期的にホームを訪問し、利用者と面談し苦情の把握に努めています。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①災害時に備え消防署の協力を得て、年1回避難訓練を実施しています。災害時の通報先一覧を作成し有事に備えています。</p> <p>②災害発生に備え、事業部として利用者、職員の3日分の食料や飲</p>	<p>・夜間想定火災や地震等を想定し、利用者も参加しての訓練の実施が望まれます。</p> <p>・利用者の障害特性に配慮し緊急時対応マニュアルや緊急時フェースシートを作成し、緊急時の事故や急病等において職員が敏速に対応し、</p>

	<p>料水等を備蓄しています。</p> <p>③ヒヤリハット及び事故報告書の書式を定め、事故防止に努めています。月に3件程度のヒヤリハット報告があり内容をPCに入力し、職員間の情報共有を図っています。また、世話人会議や調理者会議で職員に周知し、事故防止の注意を喚起しています。</p>	<p>利用者の安全を守る対策の仕組みの整備が望まれます。</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、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>		<p>・災害時の地域の自治会や町内会等との情報交換、連絡・協力体制の整備が期待されます。</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町内会に加入しお中元とお歳暮の時期には、隣3軒、ごみ当番等に関わる方などに挨拶をしています。職員は普段から地域の方に出会った時に挨拶をするようにしています。</p> <p>②回覧板に掲載されているイベントなどの情報のほか、職員が地域のイベント情報を集めて利用者に伝え、中野島の桜まつりを見に行ったりしています。地域の花火大会はぐっすりI・IIのメンバーが屋上に集まり、夕食をしながら楽しんでいます。</p>	<p>・利用者が地域の方に挨拶をする事は、今後の課題です。また、地域行事、防災訓練、清掃活動などへの協力にまで至っているとは言えない状況で、地域住民の一人としての利用者意識の強化が望まれます。</p>

	<p>③交番には、入居者の人数等の基本情報を伝え見回りをしてもらい、年に一度情報の更新をしています。消防署には避難訓練時に立ち会ってもらったりしています。</p> <p>④利用者の心身状況や、要望に変化のあった際には利用者と相談し、他のサービスや情報共有が必要な際には相談支援事業所へつなげています。</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))</p>	<p>①ホームの運営方針をパンフレットに明記し、利用者や家族に周知しています。運営方針に「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みを持った生活が送れるように支援します」等を明記し、また、不安を感じる人の体験入居が可能であることを明記しています。パンフレットにホームでの一日の生活の流れや各種行事活動等を明示し利用者に周知しています。</p> <p>②ホームページに管理者のホーム運営の方針を掲載し、ホーム生活がどのようなものであるかを詳細に説明し、安心して利用できることを伝えています。年4、5回広報紙「なごみグループホームだより」を発行しています。広報紙にホーム運営の状況や利用者のホーム生活の思いや行事に参加したときの感想、世話人の支援の状況等を掲載しています。</p>	

<p>※その他、<u>運営理念や方針の周知、意思決定の仕組み、自己評価の実施など</u>、<u>運営の透明性と継続性の確保に関する取り組み</u>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体験入所の実施に力を入れています。体験入所は月曜から金曜日までを括りとし、本人が納得できるまで継続可能です。3ヶ月に及んだ体験入所の後、納得して入居を決定した利用者がいます。</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職員からの相談は、管理者とサービス管理責任者が話を聞いています。職員間に周知が必要なことについてはホーム会議にて周知を図っています。</p> <p>②月に1度各ホームごとに行われるホーム会議では、スタッフ会議を1時間、ケア会議を1時間実施し、運営・支援面双方の情報共有と、意思疎通がスムーズにいくようにしています。その他、各ホームの世話人が集まり実施する会議を年3回、調理者が集まる会議を年3回実施しています。</p> <p>③研修は事業部が年間計画をたて実施しています。法人・後援会企画の年1回の内部研修のほか、昨年度は常勤職員が強度行動障害の基礎研修に2名、実践研修に1名参加しています。非常勤職員も、県・市社会福祉協議会が実施する外部研修に参加しています。その他の外部研修の案内があった際にも、職員に情報の提供をしていま</p>	<p>・世話人としての業務内容や業務範囲、緊急時の対応体制、事故の際の責任の所在が明確になってない面があります。職務分掌の整備が望まれます。</p>

	す。 ④資格取得などで休みが必要な際には、勤務調整などをする配慮もしています。	
※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実習生は同法人の日中支援事業所で受け入れを行い、ホームの見学が一日あります。日中支援事業所の担当者が接し方、プライバシー・個人情報保護について、書面をもとに説明し、誓約書も交わしています。	

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)
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) (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利用者の健康管理については、日中支援事業所と連携し、定期健康診断の結果を受けて通院や日常の健康管理を行っています。世話人が同行しかかりつけの地域の病院に通う利用者がいます。月一回の体重測定や状況をみて検温し、利用者の体調の変化の把握に努めています。また、ノロウィルスキットを用意するなどの感染症対策を講じています。 ②服薬は利用者本人の管理を基本にしています。職員は利用者の薬の準備を手伝い服薬の状況を見守ります。服薬後の空き袋を職員は必ずチェックし、利用者の服薬が適切であることを確認しています。	

	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①ホームでの生活は、本人が好きのように過ごすことを尊重しています。食事や入浴も決められた時間以外でも本人の体調やその日の気持ちで変わることがあり、職員は優しく見守っています。休日は、職員と利用者が一緒にクッキー作りを楽しんだり、利用者がスマホで行きたい店を確認し買物によく出かけたります。また、ガイドヘルパーを活用し外出する利用者もいます。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①月に一回程度家族と面談し、家族の意見や要望の把握に努めています。毎月定期的に利用者の金銭管理の状況を報告し、また、広報紙を送付しホームの状況を伝えコミュニケーションを図っています。</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食事は、夕食は1階のホームで一括調理し2階に配膳し盛付します。3階の利用者も一緒に食事をします。朝食は2階のホームのキッチンで調理しています。調理担当職員を配置し、日々の利用者の食べ物の嗜好や好き・嫌いの意見を尊重し、季節の素材を取り入れて調理しています。誕生会の食事は利用者にリクエストをとり、また、クリスマス、七夕、豆まき等の行事食は季節感覚に配慮したメニューを提供しています。</p> <p>②浴室・浴槽は掃除が行き届いて清潔です。利用者は毎日入浴しています。入浴時間は、平日は日中作業からの帰ホーム後から18時の夕食開始までの時間が基本です。入浴剤の香りを楽しんでいる利用者もいま</p>	

	<p>す。浴室の湯は一人ずつ入れ替えま す。21 時半に職員が浴室・浴槽を清 掃します。</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	利用者参加の災害発生を想定した避難訓練を実施する。
	理由	1年に1回消防署の協力を得て避難訓練を実施していますが、夜間の火災や地震の発生を想定し、利用者参加のもとでの避難訓練は実施されていません。利用者が参加しての訓練の実施が望まれます。また、地域の防災訓練等に参加し、災害時の地域協力体制の強化が期待されます。
6	取り組みを期待 したい事項	世話人の職務の範囲を文書化し周知する。
	理由	世話人の業務の範囲が曖昧であり、緊急時の対応や責任の所在が不明確であるとの現場職員の指摘があります。世話人を含めホーム運営担当職の職務分掌を明文化し、全職員に周知徹底することが望まれます。
2	取り組みを期待 したい事項	個別支援計画書に利用者・家族の要望・希望を明記する。
	理由	現在使用している個別支援計画書に、利用者・家族の要望・希望を記述する欄がありません。目標項目に利用者の希望する支援ニーズを反映している状況はありますが、目標ごとの実践の評価に於いて、利用者が望む課題への取り組みの成果を明確にすることが期待されます。

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)</p> <p>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>3人の利用者に一人ずつリビングで面談した。</p> <p>①職員は丁寧な言葉で話してくれるので嫌いな人はいないし、とても話しやすいが親切な時と乱暴と思う言葉の時もある。</p> <p>②職員はかならずノックして部屋に入る。部屋が空いている時は入るとき必ず声をかけてくれる。不在の時も掃除の為部屋に入っても良いと世話人に伝えている。</p> <p>③食事はおいしいし、毎日入浴している。月に一回は職員と面談し意見を聞いてもらっている。</p> <p>④計画のことはよくわからない(二人)。個別支援計画について職員とよく話している(一人)。</p> <p>⑤小遣いに困ることはない。外出の時職員が渡してくれる。保佐人が定期的にもってきてくれる(一人)。工賃を貯めて本を買っている。スマホで欲しいものを調べて買いに行く。</p> <p>⑥困って相談することはあまりないが、世話人がよく話を聞いてくれる。</p> <p>⑦ホーム以外の職員では、焼菓子工房の職員が相談にのってくれる(一人)。ホーム以外に相談できる人は分からない(二人)。</p> <p>⑧風邪の時など職員は親切にしてくれる。</p> <p>⑨好きな時に外出している。一人で買物に出かけている。</p> <p>⑩ホーム生活は楽しい。家族と離れて自由にできる。嫌いな職員はいない。</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。