

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 レモンハイツ A・B

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） ・利用者への対応は常に相手を尊重し、言葉遣いや対応を丁寧に行っています。 ・常に同性介助を基本とし、徹底しています。 ・呼称は、必ず、姓の下に「さん」をつけています。 ・自由時間など、利用者の行動を強制することはありません。	
	（権利侵害の防止） ・職員会議で、利用者の権利を尊重し虐待を防止することを目的に、他施設の事例を参考にしながら、研修を兼ねて話し合いをしています。 ・年に一度、職員行動指針等の読み合わせを計画するとともに、法人で実施している、非常勤職員研修に積極的に参加しています。 ・職員が、利用者から攻撃的な態度をとられた時に、感情をコントロールすることなどの対応について、具体的に話し合っています。	入所期間が長期に及ぶ利用者が多いことや、生活の場なので利用者と職員の距離が心理的にも近くなることから、意識できずに権利を侵害するような言動が出てこないよう、常に振り返る必要があると考えています。
	（プライバシーの保護） ・利用者不在時は、居室に入りません。やむを得ず入室する場合は、事前に利用者の了解を取っています。 ・訪室の際は、必ずノックをし、了解を得てから用件を伝えています。 ・個人情報に関する文書等は、事務室で管理し、職員不在時は施錠を徹底しています。	

※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)）	・利用者家族の高齢化に伴い、成年後見制度について、情報提供に努めています。 ・1階で生活している身体障がいのある利用者は、2階の事務室にいる職員に、ブザーで用があることを知らせることができます。	
--	--	--

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)）	・個別支援計画は、利用者のアセスメントを行った後の面談で支援に関する希望を聞き、作成しています。言葉による表現が困難な利用者に関しては、職員がこまめに利用者を訪問し、意思の疎通の状況を見ながら聞き取る努力をし、併せて外部の相談支援者等からの情報も参考にします。支援計画は、作成後半年の時点でモニタリングをし、変化があれば必要に応じて変更します。 ・夕食メニューは利用者の希望や意見を取り入れ、職員と一緒に考えます。又、月1回の誕生会は、誕生月の利用者のリクエストに応じてメニューを作り、利用者全員で食事をしています。 ・お茶会を開催し、利用者と職員が気軽に話し合う場になるよう努力しています。 ・玄関に「みんなの声投書箱」を設置し、いつでも意見が言えるよう配慮しています。	自立支援計画策定に際して、意思表示や言語化が困難な利用者の意思について、きちんと汲み取る職員の技術や質の向上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)）		
---	--	--

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</u>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） ・法人の金銭管理システムに基づき、小口現金以外の預かりは行っていません。年金や預金通帳については、家族や安心センターで管理しています。 ・毎月の小遣いは、本人や家族が管理する他は事務室内の金庫で預かっていますが、預かった小口現金の出納については、毎月法人と利用者本人に報告をしています。これまで金銭のトラブルは起きていません。	
	（苦情解決） ・1 階玄関に、苦情解決事業について掲示をしています。苦情受付担当者、責任者、苦情解決第三者委員と連絡先を明示しています。 ・法人が実施する苦情解決担当者対象の研修に、定期的に参加しています。	
	（緊急時対応） ・緊急時の連絡網を作成し、事務室に掲示しています。 ・警備会社と契約をし、外部からの侵入等に備えるとともに、緊急事態	

	で職員が不在になる場合は、職員の手当てができるまで、警備会社の社員にいてもらうよう手配しています。 ・利用者の急な体調変化等に備えて、非常勤看護師と常時対応について相談ができる体制を整えています。 ・災害時に備え、法人のマニュアルに従って避難訓練を行うとともに、3 日分の水と食料を備蓄しています。	
※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））	・同性介護を基本にしていますが、宿直職員が男女いずれかの1人体制であるため、必要に応じ同じ法人の近隣の施設に同性の介護者を要請し、支援してもらう体制を整えています。	

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））	・地域の方との日常の挨拶などを大切にしています。事業所の開所以来、地域の方々から好意的に接していただいています。 ・自治会に加入しています。回覧板から地域の情報を把握しています。ごみ排出場所の清掃を行っています。またガイドヘルパーなどを活用できるように支援し、利用者の生活の領域を広げています。 ・地域のお祭りの際は、子供みこし	

	の休憩場所として、事業所の駐車場を提供しています。	
--	---------------------------	--

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)
<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)）	・重要事項説明書やサービス利用契約書は、分かり易い文章で書かれ、ルビが振られています。利用契約にあたり、サービス提供の方針や内容を利用者・家族に丁寧に説明・周知しています。 ・事業所独自の「年度事業計画」及び「運営規定」を作成し、事業目的や事業内容などを明らかにして、事業を執行しています。 ・利用者の生活に関わる全ての決定について、本人の判断を尊重し、個別支援計画に基づき、自立した生活を過ごせるように支援しています。	事業の基本理念やサービス提供の考え方などについて、利用者や職員に対して、繰り返し周知する機会を設ける必要があると考えています。
※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)）	・理念・方針等を事務所内などに掲示し、職員の意識の高揚を図っています。また運営に関する法令の遵守の徹底に取り組んでいます。 ・各職員は、チャレンジシートを使用し、法人の目標、事業所の目標、職員個人の目標等に対する評価をすることで、業務の振り返りを行っています。	

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))	・ 職員の勤務条件や職務内容、資質向上にかかる所長と職員との面談は年3回、その他必要に応じて行っています。また事業が円滑に実施できるよう、随時、法人と連携して組織的対応を図っています。 ・ 法人実施の研修には、職責や経験年数などに応じ、できる限り参加しています。特に、人権に関する研修は、昼夜二部制で開催され、非常勤職員も含め、全員が出席しています。 ・ 資格取得について助成制度があります。また事業所として、キャリアパスを意識した、自己研鑽・資質向上を推奨しています。要件を有する職員は、資格取得のため、外部研修を受講する事もできます。	
<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り組みについて、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))	・ 全員で外出をする行事は、車いす利用者が複数居るため、ボランティアの協力を得て実現しています。	

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、家族とのホームとの関係づくりについて</u> (必須記入)	(健康管理・服薬支援) ・ 利用者の健康管理については、全員が月に1回の嘱託医の往診を受けています。また週ごとに看護師のバイタル確認や服薬指導などが行	今後さらに高齢化に伴い、ホームでの看取りが必要となる事を想定し、研修等が必要であると考えています。

(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」7-(27)(28)(29)(30)(31)(32))	われています。 ・服薬管理は、看護師の指導と合わせて、職員によって確実に服薬が行われるように支援が行われています。ウォールポケットに一週間分の薬のセットをし、飲み終わった袋を確認するなどして、誤薬を防止しています。	
	(自由時間・就労支援) ・利用者の希望によって、余暇に外出が出来るようにガイドヘルパーなどの活用を支援しています。 ・中活動場所とは、利用者の様子について、連絡ノートや電話などで必要に応じ情報交換し、利用者支援に活かしています。	自由時間をホームで過ごすことが多くなっている方がいます。今後とも一層、皆がホームでゆっくりと過ごせるように対策の検討が必要と考えています。
	(ホームと家族との関係) ・家族とは、家族懇談会や面談によって、また必要により随時に連絡を交わし、利用者の様子などについて情報交換をしています。 ・高齢の家族が増えており、土・日などに帰宅することが減って、ホームでの生活が中心となってきている利用者が増えています。家族の要望を踏まえて、利用者が過ごしやすい生活が出来るよう支援に努めています。	今後、利用者は、ホームでの生活時間がさらに長くなると想定しています。職員体制や勤務の仕方を見直す等の必要があると考えています。
※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	・食事は、メニューの作成及び食材の調達、調理のすべてを職員によって行っています。利用者の好みや希望を取り入れて提供しています。 ・行動障害のある方については、職員が利用者の特性や対応の仕方を共有して、適切な対応に努めています。 ・入浴については、外部ヘルパーの	

者 評 価 項 目 」 7-(33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40))	入浴介助支援を受けている利用者 もあり、その活用を図るための支援 をしています。また職員による入浴 の介助支援も必要に応じ行ってい ます。自立の方は、見守りを行い、 安全に入浴できるように支援して います。 ・排泄の介助については、トイレか らのコールを受けて介助を行って 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	
4	取り組みを期待 したい事項	地域とのさらなる交流について
	理由	開所以来、地域住民には利用者を好意的に見守ってもらい、地域のお祭りでは、子供みこしの休憩場所として、ホームの駐車場を利用してもらうなどの交流が続いています。さらに今後は、大規模災害等の発生も想定されることから、いざという時の避難に地域との協力が必要になると思われ、地域の防災訓練に参加するなど、一層の交流が期待されます。
7	取り組みを期待 したい事項	利用者がホームで過ごす時間が多くなってくることへの対応について
	理由	高齢化等、家族の状況の変化に伴い、土・日に帰宅することが減って、ホームで過ごす時間が多くなることが想定されています。今後、このことに対応できるよう、利用者の日中の活動内容や職員の勤務体制などについて、対応の検討が期待されます。

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
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 <u>ヒアリング調査 (本人)</u> ② ヒアリング調査 (家族) ① 観察調査	1 ヒアリング対象者 利用者本人 4名 (女性3名、男性1名) 2 ヒアリング方法 各利用者の居室で、個別に実施した。うち2名は、言葉での表現が困難であったため、職員が立ち会い、サポートを受けながらの面談となった。 3 ヒアリングで確認できたこと ①職員は、丁寧な言葉で話してくれ、接し方もよい。名前は「さん」づけで呼んでくれる。何年か前は、やってほしいことを頼んでもやってもらえないことがあったが、今はそんなことはない。 ②職員が勝手に部屋に入ること、物に勝手に触ることはない。用があるときは、必ずノックをして了解を得てから入る。 ③ホームでの生活について、希望などは大体聞いてくれる。聞くだけではなく、話の間、体の様子も見えてくれる。食事はおいしい。他の利用者とはけんかをせず、仲良くできている。 ④ホームでの生活や目標については、あまりよくわからない。基本的に自分で決めているので、不都合があるときだけ職員に相談する。 ⑤預けたお金について、職員からの報告はない。いつも使うお金は自分で管理し、預けているお金は予備のお金なので出し入れは殆どなく、最近では職員からの報告はない。 ⑥ホームでの暮らしの困りごとを相談したときは、すぐに対応してくれる。相談できる職員がいれば相談をするが、設備の問題など職員一人で解決できないときなどは、時間がかかることがある。 ⑦ホームでの暮らしについての困りごとを相談するのは、ホームの職員だけで、他には相談しない。 ⑧具合の悪い時やけがの時は、応急手当などすぐに対応してくれる。時々、コールに気づいてもらえない時がある。 ⑨自由時間は、ガイドヘルパーにお願いして外出することも自由にできし、自室で好きなように過ごせている。 ⑩スタッフからは、今のメンバーになってから大切にしてもらっていると感じる。ホームでの生活は楽しいし、面白い。気が楽になって楽しい。

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
第三者評価を受け、改めていろいろと職員や利用者さんの声を聞くことができ客観的に支援を見直す良い機会でした。概ね利用者さんの満足度は高かったですが、項目ごとの課題整理や、レモンハイツとして得意な点、苦手な点など把握することができました。改めて、職員全体で検討や改善に取り組んでいきます。 グまた、ループホームは、福祉サービス事業所であるとともに、利用者さんがくつろげる家庭的な要素も持ち合わせている場所です。慣れ親しんだ顔や場所で過ごすことで職員と利用者さんが非常に近くなることで慣れあいの関係にならないこと、また、職員の支援が閉鎖的にならないことなどをしっかり意識して人権擁護に根差した支援を行っていき事故のないよう努めていかなければと改めて思いました。