

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 リバーシティ大和

株式会社フィールズ  
第三者評価事業部

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） （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 利用者に声掛けをするときは必ず苗字に「さん」付けをしています。</p> <p>② 話をするときは常に敬語を使用し、丁寧に話し、普通の社会人としての対応をしています。</p> <p>(権利侵害の防止)</p> <p>① 権利侵害が行われないよう、「職員倫理行動綱領」に基づき、「職員倫理行動マニュアル」を作成すると共に、利用者支援マニュアルの一環として「権利擁護マニュアル」を作成し、職員に周知を図っています。</p> <p>② 本部が開催する人権擁護に係る研修を受講しています。</p> <p>(プライバシーの保護)</p> <p>① 利用者のプライベートなことについては、他の利用者に他言しないことを徹底しています。</p> <p>② 利用者との相談事や、職員間の引継ぎや申し送りは隣室の利用者に聞こえないように配慮しています。</p> <p>③ 利用者のプライバシーに配慮して居室や共有部分の清掃支援を行っています。また、洗濯や入浴支援が必要な場合は同性介助を行っています。</p>	<p>① ホームは生活の場としてアットホームな雰囲気であるため、親しみやすい会話になり、敬語が抜けてしまうことがあり、気を付けるようにしています。</p>
<p>※その他、利用者とのコミュニケーションや制度の利用支援など、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)）</p>	<p>① 障害によりますが、こちらから伝えたことが分かっているかどうか、数日たってから内容の確認を必ずするようにしています。</p> <p>② 成年後見制度の利用者はいませんが、年配の利用者には成年後見制度の情報提供をしています。</p> <p>③ 金銭管理面であんしんセンターを利</p>	

	用している利用者がいます。	
--	---------------	--

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)
<p>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 (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 利用者は全員言語による会話が出来、職員とは日頃からコミュニケーションをとっており、利用者から出た意見や、要望などは業務日誌や申し送りノートに記録し全職員で共有し対処しています。</p> <p>② 毎月利用者会議を開催し、利用者の意見や要望を聞くようにしています。</p> <p>③ 個別支援計画は、所定の様式で6ヶ月ごとに見直し、作成しています。状況の変化があった場合は随時見直しを行います。</p> <p>④ 月1回以上は利用者と定期面接を行い、生活状況の変化、本人の希望の変化を把握し、個別支援計画の見直しに活用しています。</p> <p>⑤ 個別支援計画の策定はモニタリング、アセスメントを実施し、職員会議を開催し、関係職員の合議で行っています。</p>	<p>① 諸事情により、レクリエーションの回数が減ってきているため、個別または少人数でのレクリエーションを検討しています。</p>
<p>※その他、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」 2-(9) (10))</p>	<p>① 市役所や銀行などには自分で行くようにしています。</p> <p>② 行政等に提出する書類は先ず自分で書いてもらうようにしています。</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 金銭管理は利用者の自己管理が基本であり、事業所では行っていません。</p> <p>② 自己管理が難しい利用者は、あんしんセンターの利用や家族の協力を得て行っています。</p> <p>(苦情解決)</p> <p>① 苦情解決の仕組みは、重要事項説明書や利用契約書に記載し、利用者や家族に説明しています。</p> <p>② 食堂の掲示板に苦情受付ポスター「困った時には」を掲出し、苦情受付担当者、苦情解決委員を明示しています。また、ご意見箱を設置しています。</p> <p>(緊急時対応)</p> <p>① 職員不在時は、所長と世話人が事業所の携帯電話を持ち、緊急連絡先として利用者に知らせています。</p> <p>② 緊急連絡先一覧表を作成し、利用者それぞれに配付すると共に、食堂の掲示板に掲出しています。</p> <p>③ 防災訓練を年4回実施しています。(事業所での夜間想定防災訓練2回、法人防災訓練年2回)</p>	
<p><u>※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」3-(15)(16)(17))</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 地域のゴミ出しルールを守り、自治会の清掃活動に参加しています。</p> <p>② 回覧板を始めとした地域の情報は食堂の掲示板に掲出し、利用者に情報提供を行っています。</p>	<p>① 地域行事への参加があまりないので、今後地域行事への参加を促していくことを考えています。</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</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))</p>	<p>① 利用者及び家族に対して、入居契約時に契約書と重要事項説明書の内容について丁寧に分かりやすく説明し、同意を得ています。またホーム内に「重要事項説明書」を掲示しています。</p> <p>② 毎月開催の職員会議において利用者情報及び運営情報等について職員間の共有を図っています。併せて、個別支援計画の見直しやモニタリングなどを行い、適切な利用者支援に取り組んでいます。</p> <p>③ 利用者の自己決定と主体性を尊重し、本人の望む生活の実現のために個別支援計画を基本に展開しています。そのために自己決定が保証されるための条件整備を事業所内だけでなく、地域の関係機関等と連携して取り組み、利用者支援に努めています。</p>	<p>① サービス内容に変更が生じた場合は、家族・関係者にも説明をしています。今後は、さらに速やかに連絡をとり、説明をしていくことにしています。</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</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 事業所は、「ソーシャル・インクルージョン（共生社会）」と「社会のニーズに先駆的で開拓的に取り組む」という法人の2つの理念と11の基本方針のもとに、それぞれの特性と個性にもとづいて事業を展開しています。</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 勤務表は、職員の希望を聞き取り作成しています。なお職員が急な事情により勤務できないなどの変更が生じたときは、対応できるように努めています。</p> <p>② 法人において職員から組織する研修委員会が中心となって研修を企画・実施しています。この研修に受講すると共に、外部研修（県社協等の主催）の情報提供を行い、参加を支援しています。</p> <p>③ 法人において、インターネットを活用したeラーニングを導入し、職員の誰もが・いつでも・どこでも必要な情報を入手し学ぶことができる仕組みを稼働させています。</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>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(26)）</p>	<p>① ボランティアについては、ホームが個人のスペースであること、また個別のニーズがないので受け入れていません。</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>	<p>(健康管理・服薬支援)</p> <p>① 法人から派遣の訪問看護師によって月に1回、バイタルチェックや問診等を行い、利用者の健康管理を図っています。</p> <p>② インフルエンザの予防接種について、希望者には、受診できるように支援しています。また感染症の発症がないように注意喚起を行っています。</p> <p>③ 薬を自分で管理することが難しい利用者には、職員が特性に応じ個別に服薬管理を支援しています。</p>	<p>① 個人的に健康診断を受けていない利用者があるので、今後、法人内の他の事業所で定期受診ができるような仕組みづくりを考えています。</p>
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>① 誕生日会やクリスマス会、正月などの行事は、利用者の希望を取り入れて企画しています。利用者が一同に会し、楽しい機会となるように取り組んでいます。</p> <p>② 就労を希望する利用者には、一人ひとりの適正に合わせた職場探しのため、就労支援センターの紹介及び同行を行っています。</p> <p>③ 必要によって、職員は、居室の清掃などを利用者と一緒にいき、良好な環境の保持に努めています。また適宜に声掛けや見守り、介助を行っています。</p>	<p>① 就労支援に適したサービス利用や就労情報について、さらに提供できるように、情報収集に努めることにしています。</p>
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>① 利用者の受診に職員が同行したときは、診療結果をそのつど家族に伝えています。また利用者の日常の様子について家族と適宜に連絡を交しています。</p>	
<p>※その他、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など、日常生活</p>	<p>① 食事は、栄養と利用者の好みを考慮して、主に担当職員によって、手作りで調理しています。利用者から食事が大変おいしいと評判です。</p>	

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)）		
---	--	--

**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	
領域 3	取り組みを期待 したい事項	・ 非常災害用備蓄品を整備し、備蓄品リストを作成し、管理していくことが期待されます。
	理由	・ 備蓄品リストで職員全員が備蓄品を把握することが出来、賞味期限、消費期限、使用期限などの管理がしやすくなるため。



## 利用者調査の結果及び第三者評価機関コメント

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>1. ヒアリング対象者：4名(男性2名、女性2名)</p> <p>2. ヒアリング方法：男性は談話室、女性は事務室でそれぞれ調査員が担当し、利用者本人1名ずつ実施した。</p> <p>3. ヒアリングで確認できたこと</p> <p>① 名前を呼ぶときは、「さん」付けで呼んでくれる</p> <p>② 上から目線や、乱暴な言葉遣いはなくいつも普通に話してくれる。</p> <p>③ 居室に勝手に入ったりはしていない。</p> <p>④ 食事はおいしい、健康にあった食事で栄養バランスが取れている。</p> <p>⑤ 相談する時にはていねいに話を聞いてくれる。</p> <p>⑥ 生活の目標や計画について、モニタリング時に一緒に考えてくれる。</p> <p>⑦ お金は自己管理や安心センターを利用しており、事務所に預けていない。</p> <p>⑧ 外に干した洗濯物が隣りから見えてしまうので困っている。</p> <p>⑨ 職員には異動してほしい。せつかく信頼関係を築き何にでも対応してくれるようになったのに、一からやり直しになるので面倒である。</p> <p>⑩ グループホーム以外で相談できる人は、地域支援活動支援センターの職員さんの人や家族の人もある。</p> <p>⑪ 体調の悪い時や、つらい時など相談に乗ってくれる。具合の悪い時に話を聞いてもらおうと落ち着く。</p> <p>⑫ 自由時間は友達の家へ遊びに行ったり、買い物に出掛けている。</p> <p>⑬ 買い物かてら一人カラオケに行くことがある。居室ではテレビを見ている。</p> <p>⑭ 職員からは大切にされていると思う。</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

- ・「今後、特に課題として取り組みを期待したい事項について」で記載のあった非常災害用備品の管理についてマニュアルを作成し継続して管理していきます。
- ・利用者ヒヤリング調査で、利用者さんから頂いた評価・指摘された内容をホームを運営に活かせるようホーム内、法人に働きかけていきます。