

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：どれみホーム

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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は利用者の意思や人格を尊重して常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めています。 ・利用者との会話では年齢相応の対応に努め、話をゆっくり聞き、呼称は「さん」付けで呼びかけしています。 ・多くの非常勤職員の世話人は勤続年数が10年以上で利用者とは深い信頼関係で結ばれています。 	
	<p>（権利侵害の防止）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の人権の擁護、虐待の防止など事業所内の迅速な連絡など支援体制を整備しています。 ・本部の人権委員会による研修会が定期的に行われ、職員は利用者の特性に応じた適切な支援を提供できるよう資質向上に取り組んでいます。 	<p>利用者と接する機会が多い非常勤の世話人も利用者一人ひとりの特性を理解し適切な支援で対応できることが課題と考えています。</p>
	<p>（プライバシーの保護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入室は必ずロックや声掛けし、確認してから入っています。 ・居室の施錠については利用者がいつも携帯し、不在の時は施錠して外出しています。 ・利用者と親しすぎる言葉遣いや呼びかけなど職員同士で常に話し合っています。 	

<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、<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は携帯電話やインターネットなどを利用して外部と自由に連絡をとっています。 ・職員は夕食後などのゆったりした時間帯に利用者と一緒にテレビを見ながら、要望や生き方など話し合い、個別支援計画に反映しています。 ・法人の後援会による成年後見支援センターである「かけはし」が設置され、利用者や家族の相談に対応しています。 ・週末の休日には利用者同士で外出や外食など楽しんでいます。 	<p>利用者や家族が高齢化して後見制度を利用することが多くなることが予測されます。職員は利用者からの相談に対応できるように研修会に参加し、知識の向上が課題と考えてます。</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</u>、<u>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・夕食後の時間や必要な時に利用者同士のミーティングを開き、利用者の要望や考え方、日々の事業所内のルールなど話し合い、ホームの運営や日常生活に反映しています。 ・利用者5人のうち3人は法人内の同じ日中活動施設に通っています。入浴なども一緒に入ることもあり、仲の良い兄弟のようです。 ・季節ごとの年間行事も職員は利用者と一緒にになって相談しています。 ・家族会を年2回開催し、家族との意見交換の機会となっています。 ・日中の通所施設と事業所の合同会議を毎月1回開催し、情報の交換や共有など協力関係を構築しています。 ・利用者や家族、世話人などの家族会、訪問看護ステーションの看護師の看護記録、就労記録などを取り入 	

	れた個別支援計画書を作成し、年に2回、見直しています。	
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の一人ひとりの生活を尊重してプライベートの時間を楽しく充実して過ごせるよう支援しています。 ・土日の週末には利用者同士で自由に外出しています。携帯電話で友人と連絡し合い、食事に出かけています。 ・居室の清掃や、洗濯などは本人が出来る部分は自分でするよう支援しています。 ・利用者間のトラブル対応についてはホーム内の管理者や世話人、法人のバックアップ施設の担当者、相談支援事業所など活用しています。 	<p>利用者の高齢化により、職員は障がいのある高齢者に対する支援についての取り組みを考えています。</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</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"> ・自己管理が困難な利用者には家族と話し合い、ホームで預かり、買い物をする時は世話人や職員に相談しています。 ・預かった時に預り証を、本人から支出の申し出があった時には支出申込書を発行しています。 ・毎月、本人には出納帳により使い方や残高を説明し、家族は毎月出納帳をチェックしています。 	
	<p>（苦情解決）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人では「苦情に関する規則」を整備し、本部の受付担当者が事業所の利用者からの苦情に対し適切な 	

	<p>解決を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リビングには苦情受付や解決責任者の写真を貼ったポスターを掲示して呼びかけています。 ・利用者との日々の会話や家族会の中で苦情や要望を聞いています。 	
	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルや119番通報マニュアルが整備されています。 ・夜間の避難訓練を含め、年4回、利用者も参加して避難訓練を実施しています。 	<p>緊急時の対応に備え、近隣の住民との交流が課題です。相互に支援する協力体制を構築するよう期待されます。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時には本部やバックアップ施設による支援体制が構築されています。 ・各居室にはナースコールを設置して車いすの利用者だけでなく、夜間の安全などにも配慮しています。 ・利用者の居室の清掃は基本的には各自で清掃しています。浴室や洗濯機など共有な部分は利用者間で簡単なルールが決められ、トラブルもなく運営されています。 	

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"> ・地元の自治会に加入し、清掃運動の協力やお祭り、避難訓練などに参加して地元の住民と顔なじみになり、顔を合わせた時はいつも挨拶を交わしています。 ・利用者の通所施設やバックアップ施設、相談支援事業所などの各関係施設との交流に努めています。 	<p>利用者の高齢化が進みホームで過ごされる時間が多くなっています。休日には利用者が楽しめるような日中のプログラムや外出レクリエーション、地域にある資源の活用など検討が期待されます。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の地域貢献の取り組みである県内の緊急時の炊き出しや子ども食堂への活動に職員は参加して協力しています。 ・施設のオーナーが同じ敷地内に住んでいます。自治会や近隣の情報を提供し、支援されています。 	
--	--	--

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) (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"> ・月1度、全職員参加の職員会議を開催し、利用者の日常生活支援、報告事項、連絡調整の確認、討議、研修等を行い、利用者へのより適切なサービスの提供を図っています。 ・利用者には、サービス提供の方針や内容を、「グループホームの生活について大事なことを説明します(重要事項説明書)」により周知している他、玄関ホール目のつくところに掲示しています。 ・重要事項説明書にはふりがなをつけ、利用者に分かりやすいように工夫しています。 	<p>運営に関する法令を始め、業務に関連する法令について、より専門的に知る必要があると考えています。</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) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の理念、基本方針、使命(ミッション)、職員行動指針を、毎年度の事業報告、事業計画作成時に職員に説明すると共に、事務室に掲示し、常時確認できるようにしています。 	

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)
<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） （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"> ・勤務シフトの調整は職員会議で実施しています。また、職員合意の上で、勤務形態は基本的に決まっております。固定化され、職員が働きやすい要件の一つになっています。 ・職員会議では、職務上の課題について活発な意見交換が行われ、話し合いで解決をしています。 ・年次有給休暇を取りやすくすると共に、残業をなくしています。 	
<p><u>※その他、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））</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><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</u>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））</p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に2回、利用者の健康診断を実施しています。 ・全居室にナースコールを設置し、非常事態に備えています。 ・体調管理が必要な利用者には毎夕、バイタルチェックをし、記録しています。 ・服薬支援が必要な利用者には、決められた時間に服薬しているかどうかを確認し、記録しています。 	

	<p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由時間は、利用者が自由に過ごせるように自主性を尊重し、必要に応じて支援するようにしています。 ・夕食後はリビングで職員と会話したり、テレビをみたりして過ごしています。土、日は自室でテレビを見たりゲームをしたり、買い物などに出かけたりしています。 	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年家族会を開催し、全職員参加の下、意見交換をしています。 ・個別支援計画作成時には家族と面談し、意見や要望を聞いています。 	
<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) (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>		

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	
1	取り組みを期待したい事項	利用者一人ひとりの特性の理解
	理由	利用者と接する機会が多い非常勤の世話人も利用者一人ひとりの特性を理解し対応できるよう研修会などに参加してレベルアップの向上に努めています。
3	取り組みを期待したい事項	近隣住民との交流
	理由	緊急時の対応に備え、近隣の住民との交流が課題です。近隣に同法人のグループホームがありますが、職員同士が交流する機会は少なく、定期的に話し合う機会は確立されていません。相互に支援する協力体制を構築するよう期待されます。職員が少ない夜間などに備え、ふだんから日常的な近隣の住民との交流が重要です。
	取り組みを期待したい事項	週末などの余暇活動の充実
	理由	利用者の高齢化が進みホームで過ごされる時間が多くなっています。休日には利用者が楽しめるような日中のプログラムや外出レクリエーション、地域にある資源の活用など検討されることを期待されます。

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>1. ヒアリング対象者 3名</p> <p>2. ヒアリング方法 利用者の居室及びリビングで調査員の問いかけに対して1対1で話してくれました。</p> <p>3. ヒアリングで確認できたこと。</p> <p>① 職員は「さん」付けで呼んでいます。職員は丁寧な言葉で話してくれて乱暴な言葉遣いや態度はありません。話をよく聞いてくれるので気楽に話します。</p> <p>② 部屋に入るときは必ずノックをして確認しています。無断で物をいじりません。</p> <p>③ 悩みを聞いてくれます。食事は美味しいです。いつも全部きれいに食べています。</p> <p>④ 一緒に悩みを考えてくれます。計画は別にありません。</p> <p>⑤ 給料をもらったら自分で持っています。足りなくなることはありません。自販機でコーヒーやレモンテイを飲みます。給料は家に帰った時にお母さんに預けて月に2回、もらっています。</p> <p>⑥ 嫌なことや困ったことはまだありません。困った時はお母さんに携帯で電話をします。世話人さんに話すとすぐにやってくれます。</p> <p>⑦ 仕事先の職員に話して教えてもらっています。</p> <p>⑧ 階段で転んだとき病院に連れて行ってくれました。</p> <p>⑨ 仲間のみんなで食事に行ったりしています。イオンやヨーカドーに行きます。あまり、物は買いません。ホームの暮らしは楽しいです。理学療法士の先生から「ストレッチ、スクワット、かかと上げ、足指運動」などを習って毎日、自分でやっています。</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

今回の第三者評価では、様々な角度から日頃のホーム運営を振り返ることができました。常勤職員だけでなく、非常勤職員にも参加してもらうことで、各個人のホーム運営への考え方を把握することができたので、とても有意義な機会に感じました。

また、その運営に関する考え方を第三者の機関に評価して頂くことで、今後の課題・これまでの成果などを把握することができました。

この評価を基に、ご利用者がより安心して生活することができるサービスの提供に努めていきたいと思えます。