

グループホームなでしこ

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日頃から職員は、利用者へ愛情を感じながら家族のように安心して過ごせるように配慮している。利用者同士は、「ちゃん」づけで呼び合っているが、職員は、「さん」づけをして利用者に関わっている。</p> <p>②利用者の個室に入るときは、職員は必ずノックし声をかけ、了解を待ってから入室している。職員は利用者への丁寧な対応に努め、かってに部屋に入ったり、利用者の物に触ったりしないよう心掛けている。</p>	<p>①関わりの少ない職員になじめない利用者がある。他の職員がフォローしながら、関係性を築いていく取り組みを行っている。職員は利用者との距離感に配慮し、より円滑な関係性を保つように課題意識をもって取り組んでいる。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①権利擁護に関する研修を年 1 回定期的実施している。今年度は「権利擁護自己評価表」を用いて利用者と職員が同じ内容の権利擁護アンケートを実施し、30 項目のチェック項目により自身の行動や思いを振り返り、権利擁護に関する意識の強化を図っている。利用者は、家族に相談し、また、職員に確認し、自らの人権意識についての理解を深めている。</p> <p>②年 1 回権利擁護に関する研修を実施している。研修で障害者虐待防止法等を職員に周知し、利用者の人権擁護に関する職員意識の強化を図っている。</p>	<p>①重要事項説明書を掲示しているが、利用者・家族がわかりやすいように漢字にルビをふり、文字を大きくする等の工夫が望まれる。</p>

	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>①入浴介助が必要な利用者は4名、排泄介助の必要な利用者は3名で同性介助である。職員同士が連携し他の利用者に配慮しながら、利用者の自尊心を損なうことがないように職員が自然に介助に入れるようにしている。</p> <p>②郵便物は利用者が開封している。公的な郵便物に関しては利用者と一緒に開封し確認をしている。</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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6))</p>	<p>①家族が毎週訪問する利用者もいるが、高齢化により訪問が困難になった家族もある。家族の訪問もなく休日をホームで過ごす利用者については、月に1度程度はヘルパーと外出するよう支援している。また、時間を作り散歩など積極的に行うようにしている。</p> <p>②同じ法人の近隣の4ホーム合同でカラオケ大会を行ったり、2つの女性ホームでお花見やお茶会などを行ったりしている。誕生会、クリスマス会など、イベントを設け利用者が楽しめるよう工夫している。</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>①職員は、利用者が意見や要望をいつでも気軽に言える雰囲気作りを心がけている。毎月第4火曜日の夕食後のコーヒータイムに利用者会議を開催している。利用者は日々の生活のルールのこと、日中活動で頑張ったこと、自由時間の予定のことなどを利用者会議で</p>	

<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>活発に発言している。何でも話ができる雰囲気があり、利用者相互の理解につながっている。</p> <p>②連絡ノートを活用し、薬の変更のことなど利用者支援に関する職員間の情報共有を図っている。利用者ごとに日々のサービス支援の状況や利用者の思いを、利用者の言葉で個別記録に書きとめている。また、家族との面談や要望について記録している。職員は、個別支援計画の目標に沿って個別記録に記述することを心がけ、日々の利用者の思いや要望の変化を次の個別支援計画に生かすようにしている。</p> <p>③半期ごとに個別支援計画の見直しを行っている。見直しに際しアセスメントを実施し高齢化等による利用者支援のニーズの変化を確認している。また、モニタリングを実施し、個別支援計画の目標ごとに支援の成果を確認し、次の計画に反映している。</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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10)）</p>	<p>①利用者のストレングスに配慮した支援を心がけている。きれい好きで掃除が得意、カラオケが得意、折り紙が得意、タブレットを使いネット情報を利用しているなど利用者が得意とすることを通して、利用者の自立と生活の安定につながるように支援している。</p>	<p>①どうしてもその場で発言することができない利用者に対し、心情をどう読み取ることができるかが職員に求められる。選択方式や利用者のちょっとしたサインに応えるサービス支援について職員は課題意識をもって取り組んでいる。</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>（金銭管理）</p> <p>①7人の利用者全員、現金を金庫で預かっている。また、5名は通帳を預かっている。自身で財布を持ち</p>	

<p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(11)(12)(13)(14))</p>	<p>自由に買物をしている利用者は4名である。この4名の方も預かり金から必要経費を渡している。利用者ごとに金銭出納帳を作成し、毎月家族に報告している。金銭はホームの金庫に保管し、出入は必ず2名の職員がダブルチェックを行い、金額を確認しサインしている。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>①苦情対応マニュアルを作成している。苦情解決責任者、苦情受付窓口及び2名の第三者委員の氏名と連絡先を掲示し利用者・家族に周知している。マニュアルに苦情受付から対応手順をフローチャートで分かりやすく説明し、苦情処置の迅速化を図っている。</p> <p>②ホーム会議で利用者・家族の苦情や要望の内容を話し合い、解決の方法について全職員で情報を共有し統一したサービス支援に努めている。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①地震、火災を想定した避難訓練を年に2回実施している。訓練は、夜間災害、初期消火や避難経路の確認等、毎回想定を変えて訓練し安全確認を行っている。防災マニュアルを整備し、災害時の連絡先一覧を作成している。また、非常時持出ファイルを整備、病院や主治医を明記した資料を整備し緊急時の対応に備えている。</p>	<p>①発作や事故発生等に備え、利用者特性に配慮した緊急時個別対応マニュアルの整備が望まれる。</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、<u>サービスマネジメント</u>に関する取り組みについて、特記事項があれば記載</p>		<p>①地域の自治会等と連携し、災害時の避難訓練等緊急時の協力体制の一層の強化が望まれる。</p>

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））		
---	--	--

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）
<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））	①地域の自治会の盆踊り等の行事に積極的に参加し、地域住民との交流を図っている。また、近隣の神社の清掃等地域の美化活動に参加している。通所の行き帰りで利用者は地域住民と気軽に言葉を交わし顔馴染みになっている。 ②ホームのプランターで野菜などを育てていると、近隣の農家の人々が気軽に立ち寄り、野菜の育て方の助言をしてくれる。また、野菜のおすそ分けをしてくれるなど地域の方との交流が図られ、ホームに対する地域の理解が深まっている。	①避難訓練は年2回、定期的に行っているが、消防署や地域との連携については十分とはいえず、今後の課題である。

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））	①法人の理念に「若竹大寿会は、職員一丸となって人を幸せにします。人が大切にされる世の中を創ります」を掲げている。また、「顧客志向」「専門性向上」「効率向上」「素早く継続的な改善」「明るい職場」の5項目を法人の品質方針に定めホームページに掲載し、法人としてのサービス支援の考え方を明示している。ホーム職員は理念や品質方針の実践に向けて、意識を共有し日々の利用者支援に努め	

	<p>ている。</p> <p>②月 1 回全職員が出席しホーム会議を開催している。ホーム会議で利用者支援の内容、状況の変化についてケース記録をもとに一人ずつ確認し職員間の情報共有を図っている。利用者が安心して過ごせるように、チームを組んで利用者支援の課題に取り組んでいる。また、月 1 回ホーム長会議を開催し、法人の 4 つの隣接するグループホームのホーム長が集まり、利用者支援に関する情報を交換し、連携しサービス支援の向上に努めている。</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連絡ノートを活用し職員間の情報共有を図っている。日々のサービス支援の職員の気づきを明記し、職員は連絡ノートの記述を確認しサインしている。連絡ノートを活用しサービス支援の統一を図っている。</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ホーム長会議で、職員に必要な研修を検討し、実施している。同じ研修を 2 度行い、世話人も時間を調整し、積極的に出席している。年 6 回内部研修を実施している。今年度は「気が付く力を高める」「権利擁護」等のテーマで研修を実施している。内部研修にはホーム職員全員が出席している。研修受講後職員は、研修の成果を 5 段階で自己評価し研修成果の活用の気づきを</p>	<p>①利用者がホームにいる休日は特に多忙であり、職員の作業負荷の調整が望まれる。</p>

	えるようにしている。	
<p>※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）</p> <p>（対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(26)）</p>		<p>①ホームでのボランティアの受け入れに関する検討が望まれる。</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咽込みのある利用者に対し少量ずつ食事を摂るように注意している。テーブルの高さを利用者の身体状況に合わせる等配慮をしている。服薬手順書を作成し利用者個別の服薬時の注意事項を明記し事故防止に努めている。必ず2名の職員で氏名と与薬の日付、服薬のタイミングに間違いがないことをダブルチェックし確認している。</p> <p>②月に2回看護師がホームを訪問し、利用者の健康管理について利用者や職員の相談に応じている。また、緊急時など必要に応じ随時看護師に連絡し相談する体制が整っている。</p>	
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>①休日はガイドヘルパー同伴で外出する利用者が多く、ホームで過ごす利用者は外食したり徒歩15分ほどの岸根公園で弁当を食べたりしている。また、おやつ作りを利用者同士で楽しんだりしている。</p> <p>②朝落ち込んでいたり、不安で眠れないといった利用者がある。職員は</p>	

	<p>積極的に声をかけ、気分の落ち込みが和らぐように支援している。職員の笑顔が利用者を元気にしている。</p> <p>(ホームと家族の関係)</p> <p>①クリスマス会やホーム全体のカラオケ大会などホームのイベントに家族が参加し、利用者との楽しい時間を過ごしている。カラオケ大会には総勢50名ほどが参加している。女性ホームだけで花火大会を開くこともある。職員は家族と利用者が一緒に楽しむ時間を大切にしている。</p> <p>②個別支援計画の見直しに際し家族の意見や要望を確認し、家族の思いに沿った利用者支援に努めている。</p>	<p>①利用者及び家族の高齢化に伴い、いままで家族が担ってきた利用者支援とホームの支援の役割の見直しが求められ今後の課題である。</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食事はホームの職員が毎日調理している。利用者の希望や好き嫌いに配慮し週ごとにメニューを決めている。誕生日会は本人のリクエストでメニューが決まっている。弁当を取ったり、ラーメン店に行ったりすることもある。</p> <p>②入浴は、体調不良など特別な理由がなければ毎日入っている。4名の利用者は入浴介助が必要である。自分だけの好みのシャンプーを用意している利用者もいる。浴室は清掃が行き届いてきれいである。利用者ヒアリングでは毎日の入浴を楽しんでいる様子がうかがえる。</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	重要事項説明書を掲示しているが、文字は小さく大変読みづらい。障害を持つ利用者にわかりやすく掲示する工夫が望まれる。
	理由	重要事項の記述内容の理解は重要である。文字を大きくし、漢字にルビをふる等の配慮が求められる。
3	取り組みを期待したい事項	発作や事故発生に備え、利用者の障害特性に応じた緊急時個別対応マニュアルの整備が望まれる。
	理由	咽込みのある利用者やてんかん発作に注意が必要な利用者がある。障害特性に配慮し、緊急時職員だれもが適切に対応でき個別マニュアルの整備が望まれる。
7	取り組みを期待したい事項	利用者の加齢傾向の中で、利用者の身体介護等のサービス支援の一層の充実が期待される。
	理由	利用者の加齢傾向に伴いホームでの身体介護等の職員の支援業務の負担の見直しが求められる。また、家族の高齢化にも配慮し、利用者のライフステージに沿った支援の見直しが期待される。

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ヒアリング調査(本人) ②ヒアリング調査(家族) ③観察調査	◇ヒアリング対象者 30歳代から50歳代女性4名 ◇ヒアリング方法 調査員2名が分かれて利用者の居室及びリビングで一人ずつヒアリングを行った。 ◇ヒアリングで確認できたこと ①スタッフは、丁寧で優しく話をしてくれるが、怒られるときもある。乱暴な言葉は聞いたことがない。 ②部屋に入る時職員は必ずノックし声をかけてくれる。朝起きられないと起こしてくれる。 ③食事はおいしい。毎日入浴している。職員になんでも相談している。 ④(個別支援)計画のことはよく分からないが、職員は行きたい所の話をよく聞いてくれる。 ⑤買い物に行くとき職員がお金を渡してくれる。お店では自分でお金を払う。自分はお金を持って行かないがヘルパーさんがお金を払ってくれる ⑥苦情はない。困ったときはホーム長に相談している。 ⑦日中活動のお店の職員に相談している。地域活動支援センターの職員に

	<p>相談できる。</p> <p>⑧具合が悪い時は職員がすぐに対応してくれる。自分で職員に伝えている。</p> <p>⑨休日は好きな時に買い物に出かけている。ガイドヘルパーとよく出かける時がある。また、DVDを見るなど好きなことをしている。</p> <p>⑩職員から大切にされていると思う。このホームにいるのは楽しい。</p>
--	---

評価後（評価結果を受け取った後）のグループホーム・ケアホームからのコメント

コメント
<p>第三者評価を受けたことで、普段よりも視点を広げ、総合的に日々の支援の振り返りを行うことができました。スタッフにとっては大変貴重な時間となりました。</p> <p>課題として取り上げていただいたことの中には、ご利用者の緊急時に関わることや、近い将来課題となりうることに対しての内容があり、安全面に対してもっと高い意識をもつこと、また先を見据えた支援の必要性を改めて実感しました。</p> <p>またボランティアの受け入れも検討し、ご利用者の楽しみを増やすとともに、近隣の方との関わりの機会を増やしたいと考えています。</p> <p>ご利用者スタッフが信頼し合える関係性を大切にし、地域にも溶け込めるグループホームを目指したいと思います。</p>