

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言葉遣いは、敬語「です・ます」を基本として、呼称は利用者も職員も互いに「さん」付けで呼んでいる。また、形式的なことだけでなく、利用者一人ひとりの話を傾聴し、ホームの都合や支援員の価値観を一方向的に押し付けないように心がけている。</p> <p>②「職員倫理綱領及び職員行動規範」「人権侵害防止規程」「個人情報保護規程」を入職時に配付し、新任職員研修会で説明をしている。その後、年1回人権擁護についての研修を実施している。特に「職員倫理綱領及び職員行動規範」が書かれたカードを常勤職員、パート職員含め全職員が名札と共に携帯し、いつでも確認が出来るようになっている。</p> <p>③法人本部に人権委員会を設置し、2ヶ月に1回委員会を開催している。委員会では、年2回全職員を対象に人権チェックリストに基づき人権意識についての振り返りを行っているほか、2ヶ月に1回、人権に関する標語を作り職員の意識の向上に努めている。</p>	
	<p>(権利侵害の防止)</p> <p>①職員が勤務中に付ける名札の中に「職員倫理綱領及び職員行動規範」のカードを入れ、いつでも確認できるようにしている。</p> <p>②毎年、法人の研修委員会による年5回の全体研修の第一に「人</p>	

	<p>権研修」が取り上げられている。</p> <p>また、法人の全施設の委員で構成されている人権委員会で、人権意識の強化を図り、職員は毎年50項目の人権チェックリストを自己点検し、人権委員会が取りまとめ、集計し振り返りを行っている。</p> <p>③隔月に職員向けの人権標語を作成している。11.12月の人権標語は「支援にとっては些細なことでも、彼らにとっては大きな悩み 想像力をフル回転」であり、スタッフルームの見やすいところに掲示している。</p>	
	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>①居室を訪れる時は、ノックや声かけをして、返事があってから入室している。話す時は個人的なことを大声で話さないように心がけている。また、無断で私物を触るようなことはしていない。</p> <p>②不在の時は鍵をかけるよう助言している。</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、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法人の「職員倫理綱領及び職員行動規範」「人権侵害防止規定」「苦情解決規定」「個人情報保護規定」に基づき、人権委員会が定期的に関われ権利擁護の取り組みをしている。ホームは、法人のバックアップ体制の下、常勤、非常勤を問わず、利用者の権利擁護に努めている。</p> <p>②厚木地区福祉ネットワーク（福祉オンブズマン組織：Aネット）に加入している。年10回オンブズマンが法人を訪問し、利用者が相談できる仕組みである。内2回はホーム訪問があり、第三者</p>	<p>①利用者は各々の個性が尊重され支援を受け生活している。他方、利用者間で障害特性からお互いの生活を干渉してしまうことがある。対応として、今まで試みていなかったホットケーキ作りなどを企画し、互いに新たな関係が築ける機会を作る等工夫に努めているが、引き続き支援の工夫が課題となっている。</p>

	<p>がホームを訪問する機会になっている。また、「ホームしゃべり場」と称しオンブズマンとの調整に当たる施設側の協力員が別のホームを訪問し利用者の話を聞く機会がある。</p> <p>③法人本部玄関にポスト「みんなの声」を設置し、利用者・家族・職員が意見を出す仕組みとなっている。</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><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法人のマニュアルに従って年間計画を立て個別支援計画を作成している。事前に利用者本人に面談を行い、また家族には支援のまとめを送付する際に同封した書式を返信してもらい意向を聞いている。職員は日常生活動作、健康、活動や社会生活などのアセスメントを行い、その内容と意向を捉え個別支援計画案を作成している。併せてホーム支援員にも、案を提示し意見ももらっている。その後、所長と常勤職員、サービス管理責任者、看護師、担当支援員による検討会議で個別支援計画書を作成し、利用者本人と家族に提示・説明し、同意をもらっている。また、年度の半ばと年度末にモニタリングを行い、利用者の状況や支援の成果について確認している。</p> <p>②法人本部に「みんなの声」というボックスを置き、利用者や家族が自由に意見を投函できる。生活ホーム利用者の大半が本部のデイセンターつくしに通ってお</p>	<p>①提供できるサービスの範囲が限られ、また、利用者からの意向も「前と一緒によい」など、個別支援計画で設定する課題も同じものになりがちである。個別支援計画作成にあたり、支援課題をどのように広かつ具体的に捉えるかなど作成時の工夫が課題となっている。</p> <p>②作成した個別支援計画書を利用者にどのようにわかりやすく説明するか、絵や写真の活用などの工夫が課題となっている。</p>

	<p>り、また本部で定期的に開催している家族懇談会に出席する機会などを捉え、利用者や家族が「みんなの声」を利用できる環境にある。サービス管理責任者も生活ホームでの支援業務を担い、利用者の希望や意見を直接把握すること出来、生活ホームの運営にすぐに反映させることが出来ている。</p> <p>③第9及び第10生活ホームを一体的に運営しており、両生活ホームを担当する生活支援員（常勤）及びホーム支援員（世話人）を固定して配置しているため、利用者が希望や意見を言いやすい環境である。</p> <p>④食事は、法人本部と同じ内容、食材で調理し提供しているが、利用者の嗜好調査等は特にしていない。法人の給食委員会が毎月開催され、生活支援員も委員になっているので、利用者の希望は職員が代わりに伝えている。</p>	
<p>※その他、<u>自立支援</u>や<u>相談支援</u>など、<u>意向の尊重</u>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スマートフォンを所持している利用者が2人いる。スマートフォンの購入にあたり、本人の所持経費から使用料を引くとこの程度しか残らない事などを具体的に示しながら本人に考えてもらい、購入に至った。実際には、メールをしたり電話をする事は少なくゲームが中心で流行の物を持ちたいとの気持ちであったが、利用者の意向に沿って支援をしている。</p> <p>②第10生活ホームの利用者がホーム内の畑でキュウリやトマトを作っている様子を見ていた利用者が栽培を希望し、プランター</p>	<p>①何がほしいか確認し、必要額だけを渡すなど工夫しているが、自由に使用できるお金が限られている利用者が多く、希望通りにいかない場合がある。利用者本人の意向の尊重と、現実にかかる出費を具体的に分かりやすく示しながら、本人が折り合いをつけられるよう支援するのが課題である。</p>

	の購入や種まきなど支援員が一緒に調べながら支援している。	
--	------------------------------	--

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>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 (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「預り金管理規則」を整備し、現金や通帳の取り扱い方法や管理責任者を規定し、金銭管理の透明性の確保に努めている。預り金は本部で預かり、利用者の金銭管理能力に応じて、ホームで月や週ごとに小遣いを渡している。</p> <p>② 利用者と話し合いながら、一人ひとりの金銭管理能力に応じて月額や残金の確認について取り決めをして個別に行い支援している。</p> <p>③ ホームで支出した金銭は、小遣いだけでなく利用料など含め、法人事務所で発行する「出納報告明細書」に記載され、身元引受人・成年後見人に月1回郵送している。</p> <p>④「預り金管理規則」など整備し、不正がないように努めている。</p> <p>(苦情解決)</p> <p>①法人規程「苦情解決規程」により苦情解決委員会を設置している。苦情解決責任者には生活ホーム所長があたり、ポスターを各所に掲示し苦情受付窓口及び法人で選任した第三者委員を利用者に周知している。地域から職員の車運転のスピードに関する苦情があった。当ホーム支援員が関与しており、謝罪し善処した。</p>	

	<p>②法人として厚木地区福祉ネットワークに加入し、年10回法人でオンブズマン相談会を開催している。その内2回は、オンブズマンが直接ホームに来て「ホーム相談会」としてオンブズマンに相談できる機会を設けている。</p> <p>③解決が困難なケースの対応について、苦情解決規程に社会福祉協議会の運営適正化委員会を紹介し利用者と家族に周知しているが、適正化委員を利用した事例は、生活ホームではない。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①「危機対応マニュアル」に緊急時の連絡先等を明記している。「生活ホーム防災対応マニュアル」を作成し、生活ホームごとの火災・地震環境に応じた災害対策を定め職員や利用者に周知している。</p> <p>②利用者個々に、家族や主治医の連絡先を明記した「利用者健康カード」を整備し、急な通院や入院時の医療機関への対応に備えている。</p> <p>③第9及び第10生活ホームを一体的に運営し、両生活ホームの担当生活支援員及びホーム支援員を固定している。また、他生活ホームから応援を仰ぐ生活支援員を予め決めており、緊急時の対応を行っている。</p> <p>④火元責任者自主点検を毎月実施している。</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、サービスマネ</p>	<p>①生活ホームごとに夜間を想定し、避難訓練を年に3回(火災想定2回、大地震想定1回)実施している。特に大地震を想定した訓</p>	<p>①火災発生時の対応について地域の自治会との連携、消防署との協力体制の検討が課題となっている。</p>

<p>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>練は「ホーム移動訓練」として、最終避難場所の法人本部まで、避難経路の安全確認を併せ徒歩で移動する訓練を行っている。非常時の飲料水や食料は、法人本部への避難を想定し生活ホームでは1日分を備蓄している。</p> <p>②第9及び第10生活ホームを一体的に運営し、両生活ホームで夜間宿直者1名を配置している。また、警備保障会社の火災報知機を設置している。</p> <p>③他生活ホームから応援を仰ぐ生活支援員を予め決めており、不測の事態が発生した場合でも、所長、課長補佐などの指示にて支援員を派遣させるなど柔軟なバックアップ体制を取っている。</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ホーム開設以来地区自治会に加入し10ヶ所の生活ホームの中で唯一、第9及び第10生活ホームは1つの組として正会員となり、担当支援員が組長も引き受けている。また自治会の総会や組長会議等に参加している。</p> <p>②利用者に呼びかけ、地域の花見や納涼祭等に参加するのみならず、防災訓練や防犯パトロールにも積極的に参加している。</p> <p>③近隣の人や道で出会った人と挨拶を交わしたり、盆暮の挨拶として利用者の作った物(藍染・カレンダー)を近所に配ったりするなど、よい関係を維持できるように努めている。</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「重要事項説明書及び契約書」を、閲覧しやすいようにラミネート加工をして綴じ、各生活ホームに設置している。いつでも誰でも手に取り閲覧できるよう配慮している。</p> <p>②ホーム支援員会議を2ヶ月に1回開催し、法人や運営、制度に関することを周知している。利用者や各生活ホームの状況などを、生活支援員が毎週実施の支援会議で検討し確認している。</p> <p>③第9及び第10生活ホームを一体的に運営しており、両生活ホームを担当する生活支援員(常勤)及びホーム支援員(世話人)を固定して配置している。</p>	
<p>※その他、できていることを確認<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、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</u>(任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>	<p>①基本的なことは「規程集」にて定め、入職時の新任職員研修会や毎月の職員会議などで生活支援員、ホーム支援員含め全職員に配布している。また、年度ごとの運営方針なども職員会議で確認・意見交換し、さらに文書にて全職員に配布している。</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))</p>	<p>①職員の勤務条件や職務内容が適正であるように、人員や役割が配慮されている。可能な限り個人の勤務希望を受け入れている。</p> <p>2 ホーム毎に常勤の支援員を配置し、非常勤支援職員も同一ホームに長く勤務している人が多い。サービス管理責任者として、生活ホーム所長・課長補佐が利用者を担当し、生活ホーム施設長が全体を統括している。複数の目で利用者を見守り、職員の負担にも配慮し、連絡や引き継ぎがスムーズであるような組織となっている。</p> <p>②職員は常勤・非常勤を問わず2日間の新人研修とその後の1日の研修を受けている。経験者は階層別(5~10年・10年以上・管理職)にそれぞれの研修制度があり、資質向上に努めている。</p> <p>③日常も内部研修・外部研修に積極的に参加できるように、日程調整や時間設定を工夫している。外部研修に参加した職員は、報告書を提出し、ファイルに綴じて全職員が共有している。</p>	
<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>	<p>①ボランティア・実習生については、法人として入所施設で受け入れている。しかし、実習生に関しては、送り出し教育機関が日中の活動やサービスを提供している場所での実習を希望しており、ホームとしての受け入れはしていない。ボランティアの受け入れに関しても利用者からの</p>	<p>①利用者が法人の日中活動や他の勤務場所において、平日の日中は留守であることから、実習生の受け入れは難しいと思われる。しかし、ボランティアは、近隣との友好関係を活かした受け入れや、個別支援として利用者の生活をより豊かにし、かつボランティアの育成や地域の障害者理解に寄与</p>

	要望が無いため、受け入れていない。	することが望まれ、受入れに向けた取組みが課題となっている。
--	-------------------	-------------------------------

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年に2回定期健康診断を実施している。診断の結果を受けて、本部の看護師や管理栄養士と連携し、糖尿病利用者の食事の見直し等の対策を実施している。日常の受診情報をパソコンの「健康記録」に記述し、職員間の情報共有を図っている。</p> <p>②毎週日曜日に体重、血圧を測定し利用者の健康状態の把握に努めている。日常的に利用者の体調の変化を把握し、必要に応じて通所先の看護師に連絡している。</p> <p>③本部の看護師は不定期で来てくれ、支援員の相談などに応じてもらっている。また、月に2回嘱託医が法人本部に来所し、利用者の健康状態について看護師、担当支援員とカンファレンスを実施し、必要に応じ利用者を診察し薬等を処方している。看護師が医師の指示内容を「健康記録」に書きとめ、職員間の情報共有を図っている。</p> <p>④「与薬マニュアル」に沿って、生活支援員及びホーム支援員全員が統一した支援を行うようにしている。現在、利用者全員が内服薬や塗布薬を処方されている。</p>	<p>①80歳代も含め利用者の高齢化により、体調など様子観察による健康管理や、入浴時の安全確保など日常生活においての細やかな見守りが必要となっており、きめ細かい支援が課題となっている。</p>
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>①自由時間などに買い物に外出するなど、それぞれの利用者が主体</p>	

	<p>的に自由に過ごせる時間になっている。</p> <p>②全員が生活介護を利用しており、就労継続支援 B 型事業所に通所している利用者はいない。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①帰宅時に持参する「帰宅連絡帳」や年 4 回郵送などで配布している「定期通信」で、個別に利用者の健康や通院状況、日常生活の様子を家族に報告している。また、必要に応じて随時、連絡をとり報告している。</p> <p>②年 5 回法人、施設、家族で三者例会を開催している。例会は 1 時間程度。施設として伝えなければならない事を伝えている。例会の後に事業所毎に懇談会を持つ時が春・夏・冬の年 3 回ある。その内 8 月、3 月の 2 回は生活ホームも対象に設定されている。午前中に三者例会を持ち午後 10 ヶ所の生活ホーム全体として懇談会を開催し、意見交換の場としている。</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洗濯、買い物、服装や身だしなみ、居室の行き届かない所の掃除や整理整頓等、利用者の主体的な取り組みを尊重したうえで、支援員の気付きや声かけで個々の要望や能力・状況にあわせ支援を行っている。月毎に部屋内部の清掃場所を変えながら、支援が必要な利用者には月 1 度各室の清掃を支援している。</p> <p>②休日は、利用者の要望を取り入れ、支援員同行で買い物・外出などを計画し実施している。</p> <p>③食事は法人本部管理栄養士が立てた献立に従って本体から食材</p>	<p>①利用者の意思を尊重しながら、できる限りの外出や買物などのプログラムを計画し実施している。入所施設ではできなかった事を利用者に自由に行って欲しいが、リスクを伴う事や、外出を希望しない利用者もいるので、支援の工夫が課題となっている。</p> <p>②(単独外出が難しい利用者はいない。)</p>

	<p>が配送される。その食材を用いてレシピに沿ってホーム支援員・生活支援員が作っている。可能な範囲で、利用者の好みや要望に応じ調理の工夫をしている。また、生活ホームを担当しているデイセンターつくしの看護師と連携し、利用者の健康状態に応じて調理法や味付けを工夫し、健康食等に対応している。</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	
2	取り組みを期待したい事項	利用者によりわかりやすい個別支援計画の提示の工夫が期待される。
	理由	個別支援計画の記述内容について利用者に説明し、同意のサインをいただいているが、絵や写真を用いるなど記述内容を工夫し、利用者によりわかりやすく提示することが望まれる。
3	取り組みを期待したい事項	火災発生時等緊急時の避難、事故防止等への対策の強化が望まれる
	理由	第9生活ホーム利用者5名の内30歳代は2名、40歳代が2名、80歳代が1名である。利用者の高齢化の中で糖尿病や心疾患を有している利用者がある。火災発生時等緊急時の対応、特に夜間の避難経路等再確認と安全対策の見直しが望まれる。
6	取り組みを期待したい事項	ボランティアの活用が期待される。
	理由	ボランティアについては、ホーム利用者の高齢化や様々な趣味・興味に対応して、地域生活を充実するものとして、さらに地域の障害者理解の増進に寄与するものとして、活用が期待される。

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
<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>◇ヒアリング対象者 第9生活ホーム 80歳代男性</p> <p>◇ヒアリング方法 第9生活ホーム個室で調査員等2名が、所定のヒアリング項目に沿ってヒアリングを行った。</p> <p>◇ヒアリングで確認したこと</p> <p>①スタッフの言葉遣いは丁寧で「～ですか?」と聞いてくれる。乱暴な態度はない。</p> <p>②部屋に入る時はノックして〇〇さんと声かけて「どうぞ」と返事をすると入ってくる。無断で物をさわるようなことはない。</p> <p>③食事は何でもおいしい。入浴はいつも3番目と決まっている。自分は他の利用者に食後コーヒーを入れてふるまったりして仲がよいので、暮らし方を相談することはない。</p> <p>④買い物に行きたいときなど希望を聞いてくれる。靴などは希望を言うと言ってきてくれる。</p> <p>⑤お小遣いは預けていて、土曜日に必要なだけ出してもらい、スーパーでコーヒー、野菜などを買っている。収支の報告をしてくれる。</p> <p>⑥嫌なこと、困りごとはない。</p> <p>⑦日中活動のスタッフにも、ホームの仲間にも相談できる。ホームの仲間が買い物で荷物を持ってくれる。</p> <p>⑧頭が痛い、だるい、などと言うとすぐ体温を測ったり、休んで寝ているように言ったりしてくれる。</p> <p>⑨好きなことをできている。テレビ、脳トレ、編み物など。昔は日本舞踊をしていて、今も扇子を持っている。コンサートに行ったりもしたので、今も行きたいと思うことはある。</p> <p>⑩みんな親切で大切にされていると思う。ここの暮らしが好きで、ずっとここにいたい。</p>

※「評価(調査)報告書」必須添付資料

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>今回、2回目の受審となりましたが、前回の受審内容を踏まえながら実施し、改めてホーム運営や利用者支援について振り返り、考え見直しをする良い機会となりました。報告書の作成においては、前回の経験を生かしスムーズに行えるよう段取り等を見直して行うことが出来ました。職員全員が関わり話し合いを進めて行く中で、考えや思いを共有し運営や利用者支援について改めて認識出来たことが、とても大事なことであり良い機会でした。課題は多くありますが、評価を頂いた内容も踏まえ、更なる支援の向上に向けて取り組んで行きたいと思っております。</p>

