

評価（結果）報告書（詳細）

（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利用者は、必ず姓か名前に「さん」をつけ声かけをしている。職員も利用者に「さん」づけで呼んでもらっている。</p> <p>②職員が利用者の個室や使用中の浴室、トイレに介助等で入る時は、必ず声かけをして返事を待って入室している。</p> <p>③職員は日常、誰にもできるだけ分かりやすい丁寧な言葉を使用するようにしている。</p>	<p>①トイレを詰まらせることが多い利用者への対応など、いかに生活のルールを守るかについては課題もある。現在2階のトイレにペーパーを置かないようにしているが、さらによい方法を検討している。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①職員は、法人の行動指針に沿って利用者の権利擁護や虐待防止に努めている。年1回職員を対象に、権利擁護に関する意識調査のアンケートを実施し、利用者に対しても施設の権利擁護について、アンケートを行っている。アンケートの結果を利用者・家族に報告し、また、職員間で話し合い支援の見直しを行っている。</p> <p>②ルールを作ったり変えたりする時は利用者によく話し合って決めている。決めたことを「みんなの約束」として分かりやすい言葉で記述しリビングに掲示している。</p> <p>③法人の苦情解決や相談の仕組みがあり、複数の第三者に相談できることを入居時に家族にも知らせている。</p>	<p>①重要事項説明書の人権の尊重に関する記述や相談の仕組みについて、利用者によりわかりやすい記述に変更し掲示することが望まれる。</p>

	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>①居室の入り口は鍵があり、鍵をかけるかどうか利用者が決め、鍵の管理も利用者がしている。利用者が留守の時や鍵をかけていなくても、了解なく職員や見学者が入室しないようにしている。</p> <p>②郵便物や電話は本人に取り次いでいる。個人的な話は本人だけに聞こえる声で話している。</p> <p>③法人の個人情報保護の規程があり、入居時に説明している。</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>		

**(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利用者や家族の意向を尊重した個別支援計画を策定している。半期ごとにアセスメントを実施し利用者ニーズを確認し、また、モニタリングを実施し個別支援計画の課題ごとに達成度の5段階評価を行っている。アセスメントやモニタリングの結果をもとに半期ごとに個別支援計画の見直しを行っている。</p> <p>②連絡帳を活用し日々の利用者状況について職員間の情報共有を図っている。また、利用者の日々の生活や医療に関する状況及び本人の意見や要望、自己決定の情報を毎</p>	

	日「個人記録」に記述している。毎月定期的実施しているホーム会議で個人記録をもとに利用者一人ひとりの状況の変化を確認し、個別支援計画に反映している。	
<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自己表現ができる利用者と不得手な利用者がある。職員は利用者の性格や障害の状況に配慮し、利用者がなんでも言える雰囲気づくりを心がけている。職員は自己表現が苦手な利用者に声をかけ、折り紙やケーキづくりなど共に行うようにしている。また、利用者が自主的に自分でできることを増やしていけるように見守っている。</p>	

**（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） （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金銭管理の方法について毎年本人、ホームの職員及び地域活動ホームの相談員が話し合い、本人が納得できるようにしている。6名の利用者中5名は自己管理主体の金銭管理を行っている。</p> <p>②6名の利用者全員が金銭出納帳を記入し自己の金銭管理を行っている。日中活動の工賃は本人からホームで現金を預かり、本人の要求に応じて手渡し、領収書で支出を管理している。</p>	
	<p>（苦情解決）</p> <p>①重要事項説明書に苦情対応責任者、窓口及び第三者委員を明記し、リビングに掲示し利用者や家族に周知している。「苦情対应手順」を</p>	

	<p>整備し、苦情対応の標準化を図っている。また、日々の支援に対する本人の要望や苦情については個人記録に明記し、職員間の情報共有を図っている。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①防災マニュアルを整備している。災害発生時の緊急連絡先を明記し、職員の行動手順をフローチャートを用いてわかりやすく明示している。</p> <p>②毎年3月と9月に避難訓練を実施している。訓練は地域の消防署と連携し、車いす使用等利用者の障害状況に配慮し避難の方法について確認するようにしている。</p>	<p>①2階ベランダからの梯子利用の避難については利用者の障害状況からみて無理があるのではないかと消防署とも連携し安全に避難できる対策の検討が望まれる。</p> <p>②地域の自治会等と連携し、防災訓練の地域連携の推進が望まれる。</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、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>	<p>①ヒヤリハット報告の仕組みを整備している。ヒヤリハット報告書を毎月実施のホーム会議で取り上げ、内容の分析と事故防止対応について明確にし、職員に周知している。</p>	<p>①夜間緊急時等の対応については、利用者個々の障害状況に応じてリスク管理マニュアルを作成し、緊急時対応に備えることが望まれる。</p>

(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>地域との関係づくり、連携について (必須記入)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」4-(18))</p>	<p>①「地域との調和を第一に考え、地域の行事に参加したり、地域の方にはこちらから積極的に挨拶したりすること」を支援の基本として取り組んでいる。買い物やゴミ出しに行く時なども職員が率先して挨拶をして、利用者が習慣化できるようにしている。言葉が出ない利用者も会釈できるように繰り返し一緒に行って、地域の人と挨拶を交わしている。地域との関係はよく、タオルや野菜を寄付してくれたり、施設を気遣ってくれたりする人もいる。</p> <p>②地元自治会に加入している。回覧板の情報は、必要に応じて利用者に伝えている。地元の夏祭り、盆踊りなどに利用者も参加している。</p> <p>③バックアップ施設の地域活動ホームと連携し、近隣の法人の4つのグループホームが話し合い、地域の施設として住民に理解されるように努めている。消防署から防災訓練やAED講習の指導を受けている。</p>	<p>地域の防災訓練や社会貢献活動等に職員だけでなく利用者も積極的に参加することが望まれる。また、地域のボランティアを受け入れることで、利用者の地域活動の拡大につながることを期待される。</p>

(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>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)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>①法人(若竹大寿会)の理念、品質方針をホームページに掲載し、ホーム運営の方針を広く公開している。年齢や障害状況にかかわらず、利用者の自分らしい生活や利用者が主役の生き生きした生活を支援</p>	<p>①重要事項説明書や運営規定等、リビングに掲示し利用者や家族がいつでも内容を確認できるが、内容はかならずしもわかりやすい記述になっていない。利用者にわかりやすい記述に変更する等の工夫が望ま</p>

	<p>することを理念や品質方針にうたい、ホーム職員が一丸となって実践に努めている。</p> <p>②「若竹大寿会職員の誓い」をホームページに掲載し、自分自身が当事者であれば求めるはずのサービスを利用者に提供することを明記している。職員は利用者・家族に「真実を伝えること」の方針を共有し、相互に信頼できる関係作りに努めている。また。「ケアホームひだまりみんなの約束」をリビングに掲示し、ホーム生活を楽しくするために利用者と職員が意識を共有することを明示している。</p> <p>③年度ごとに職員研修計画を策定し、内部研修に積極的に取り組んでいる。研修計画に人権擁護等に関する法令遵守を盛り込み、平成 28 年 11 月に「障害者差別解消法」についての内部研修を実施したことが記録されている。</p>	<p>れる。</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法人の中・長期計画をもとに、ホームの事業計画を策定している。事業計画にホームの重点取り組み目標を設定し、年度ごとに達成状況を評価し、次の計画に生かすようにしている。</p>	

(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月1回定例のホーム会議を開き、全職員で業務分担やシフトの確認を行い、各業務がスムーズに遂行できるようにしている。法人としての職員の個別相談を受ける仕組みが整備されており、また、職員同士がなんでも話がしやすい雰囲気がある。ホーム会議は10:30~12:00前後と時間をかけている。</p> <p>②前月15日までに翌月の勤務表を作り、職員が希望する休日が取れるように配慮している。人員が足りない時は地域活動ホームや同一法人のグループホームに応援を依頼して協力し合う仕組みがある。</p> <p>③2か月に1回の内部研修は職員全員が参加し、他に地域活動ホーム主催の研修、外部研修等、指示や希望で参加している。個人の研修記録があり、13項目の必須研修(期間は定められていない。)の他に、多くの研修を受け、内容は「虐待防止」「障害と対人援助」「栄養と献立」「個別支援計画」「AED」など多岐に渡っている。研修終了後は、報告書と資料を提出し職員間の共有を図っている。</p>	
<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>		

(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、自由時間のし支援や就労（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同じ法人が運営する地域活動ホームの看護師のアドバイスを受けて利用者の健康管理に努めている。高血圧の薬を服用している利用者が1名いて、毎朝と入浴前に血圧を測定し、体調管理に注意している。また、太りすぎや食後に吐き気を催すことの多い利用者については、定期的に体重を測定し、家族とも連携し特に外出時の摂食に注意している。</p> <p>②服薬管理表を作成し、利用者一人ひとりの誤与薬防止を図っている。利用者ごとに1週間分の薬をセットし、服薬管理表の内容とチェックしている。また、1日分を利用者個々のボックスにセットし配薬にミスがないことを確認している。与薬に際しては本人が飲んだことを確認し、薬袋を回収し服薬管理表に確認の印を押している。本人の服用までに異なる職員が5回チェックし誤薬の防止を図っている。</p>	
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>①休日等自由時間はガイドヘルパーを活用し外出するなど利用者は思い思いに時間を過ごしている。利用者は好きな時間に一人でバスを使ったりし外出を楽しんでいる。絵画教室に通っている利用者もいる。</p> <p>②積極的に意思表示をせず行動が消極的になりがちな利用者には、職員が利用者に声をかけ、ちぎり絵、折り紙、塗り絵、ジャム作りなどを一緒に行ったりしている。</p>	



	<p>③3名の利用者が就労支援B型事業所に通っている。作業所でミシンを使ったり、袋詰め、ボールペンの組み立てなどを行ったりしている。</p> <p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①毎月の費用精算に合わせて利用者のホームでの生活状況の写真等を家族に送付し、家族とのコミュニケーションを図っている。また、権利擁護に関する職員へのアンケートの結果を家族に送付し、利用者支援の職員の思いなどへの家族の理解を深めている。</p>	<p>①利用者の親の高齢化により、利用者の帰宅の送迎等が困難になっているケースが増えている。家族の高齢化への支援が今後の課題である。</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交代し調理している。1週間ごとに利用者の希望を尊重し季節の食材を使い、また、看護師の意見を取り入れ太りすぎ等に配慮したメニューを作成している。現在アレルギーや嚥下障害等による食事制限の利用者はいない。</p> <p>②入浴はバイタル等体調に問題がなければ、毎日入浴できます。浴室はゆったりとし、比較的大きな浴槽で利用者は入浴を楽しんでいる。4名の利用者は職員が入浴介助をしている。シャンプー等は利用者のそれぞれの希望により使い分けている。</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	
1	取り組みを期待したい事項	権利擁護の仕組みや決まり等について、利用者に分かりやすい言葉や絵や図で、見やすい掲示物等を作成することが望まれる。
	理由	施設の雰囲気はよく職員は分かりやすい言葉で話しているが、現在は文字の掲示物が多いので、多様な利用者が理解しやすいような掲示物の工夫が望まれる。
2	取り組みを期待したい事項	地域の防災活動や清掃活動などの地域貢献活動に利用者ができるだけ参加することが望まれる。
	理由	地域の防災訓練や社会貢献活動等に職員だけでなく利用者も積極的に参加することが望まれる。また、地域のボランティアを受け入れることで、利用者の地域活動の拡大につながることを期待される。
3	取り組みを期待したい事項	利用者個々の障害特性に対応するためのリスク管理マニュアルを整備することが望まれる
	理由	利用者の高齢化等に配慮し、夜間緊急時の対応については利用者個々の障害状況に応じたマニュアルを整備し、緊急時に備えることが望まれる。
4	取り組みを期待したい事項	火災等災害時の避難経路の整備が望まれる。
	理由	特に2階の車いす利用者等の避難経路について、安全対策の整備が望まれる。

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	◇ヒアリング対象者 グループホーム入居者6名全員 ◇ヒアリングの方法 3名は一人ずつ本人の居室で実施し、残り3名についてはリビングのテーブルで一人ずつ実施した。2名の調査員が3名ずつ担当し所定の項目10項目についてヒアリングを行った。 ◇ヒアリングで確認できたこと ①職員の言葉遣いは丁寧であると全員が感じている。中に1名少し乱暴と

族)

③観察調査

- 感じるときもあるとの発言があった。
- ②部屋に入るとき職員は必ずロックし、返事を確認してから入っている。無断で持ち物に触ることはない。
  - ③食事はおいしいし、皿の盛り付けや席など希望を聞いてくれる。入浴の順番も希望を聞いてくれる。利用者全員が職員はよくやってくれると思っている。
  - ④生活の目標・計画については、全体によく考えてくれるし一緒に話合っているといった意見である。1名は計画の意味がよく分からないようであった。
  - ⑤お金の管理については職員が必要な時にお金を出してくれるので困ることはない。職員の指導で金銭出納帳をつけている。
  - ⑥職員は利用者の悩みや苦情の相談をよく部屋で聞いてくれる。1名は苦情相談をしたことがないので話を聞いてくれるかわからないとの意見であった。
  - ⑦職員以外の相談できる人の存在についての質問に対しては、日中作業所の職員やホームの入居者、他のホームの友達に相談するとの意見であった。
  - ⑧具合が悪い時の職員の対応については、全員がよく面倒を見てくれるとの意見であった。病院に付き添ってくれるし、風邪の時お風呂は止めとか早く寝なさいとか言ってくれる。
  - ⑨外出については、休日は好きな時間に好きな所に外出している。ガイドヘルパーと一緒に利用者もいれば、一人でバス外出する利用者もいる。また、職員と一緒に買い物に行くことも多い。ホームにいるときはテレビを見たり折り紙をしたり好きなことをしている。
  - ⑩職員に優しくされていると感じていますかの質問に対しては、大切にされていると思う、ずっとここにいたいという意見があり、一人は家に帰りたいが仕方がないのでここに在るとの意見であった。

## ※「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

評価ありがとうございました。

ご指摘いただきました避難経路や重要事項、改善すべき点については、早急に是正したいと思っております。また、高齢化や緊急時のマニュアル等現在作成中です。

グループホームという限られたスタッフとご利用者の関係が煮詰まらないように今後も定期的に第三者の目を入れていくことが必要だと思っております。

お忙しい中、ありがとうございました。

管理者 寺田純一

評価ありがとうございました。

早速、スタッフ会議にて評価結果を検討、話し合いをして、掲示物等、ご利用者のわかりやすい表記にしたり、また、言葉遣いや言葉の言い回し等もご利用者に誤解を招かないよう普段からのコミュニケーションをさらに深めていくことが大事だと思いました。

今回の評価を真摯に受け止め、さらに、ご利用者・スタッフともに笑顔が多く、楽しく、安全、安心なグループホームとなることを目指して精進していきたいと思えます。

お忙しい中、ありがとうございました。

ケアホーム ひだまりホーム長 眞壁真由美

