

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><u>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</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」1- (1) (2) (3)）</p>	<p>（人格の尊重）</p> <p>①利用者同士は、親し気に「ちゃん」付けで話しているが、職員は利用者の人格を尊重する意識を持ち、「さん」付けで話している。</p>	<p>①入所施設から地域生活への自立支援を目指しているが、利用者は、個別支援より、皆と一緒が安心という気持ちが強い。個々の自分と異なる支援の場面を「〇〇さんだけずるい、自分も。」と差別されたように感じる利用者が多い。どのように一人ひとりの人格を尊重した個別支援を定着していくかが今後の課題となっている。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>①倫理綱領・行動規範を、名札とともに常に携帯し、利用者の人権擁護を意識した支援に努めている。</p> <p>②権利擁護に関する研修は、新任研修で必ず行っており、その後年1回は、全職員に向け人権研修を行っている。</p> <p>③入所施設の経験から、朝食は皆そろっての「いただきます」としたい利用者もいたが、食事はそれぞれのペースで体調に合わせて食べることにし、個々の時間で食事を摂るようにしている。</p>	
	<p>（プライバシーの保護）</p> <p>①利用者からの相談は周りの利用者に聞かれないよう、本人の居室で行うなど時間や場所を考慮して行っている。</p> <p>②見学者を受け入れる時は、「見学者受け入れに関するマニュアル」に則り、事前に掲示板に掲示し、居室は見学が必要な場合は、事前に本人に許可を取るようになっている。現在ボランティアの受け入れは行っていない。</p>	

<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーションや制度の利用支援</u>など、<u>人権の尊重に関する取り組み</u>について、<u>特記事項があれば記載してください</u>（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常に、絵や写真を用いて話さなければならない利用者はいないが、本人の気持ちを引き出したり、実物を見せたりしてわかりやすく説明することを心がけている。</p> <p>②オンブズマン相談会が毎月法人本部で開催されている。また、年2回はオンブズマンがホームを訪問し相談に応じている。ホームの入居者は事前に相談したいことがある旨を伝え相談会に臨んでいる。ホームしゃべり場と称して、年2回利用者が外部施設のオンブズマン協力員と気軽に話ができる機会が設定されている。利用者は外部の第三者に相談できる仕組みが整備されている。</p>	<p>①オンブズマンの利用が特定の利用者偏る傾向がある。利用者が積極的に相談の機会を活用するための支援が期待される。</p> <p>②成年後見制度の利用については家族に任せている現状であるが、利用者の権利擁護の観点でのホームの積極的関与が期待される。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7領域の取り組み状況項目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 （取り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</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>	<p>①担当支援員がアセスメントを実施し、利用者支援ニーズを把握し個別支援計画に反映している。事前に家族に個別支援計画に関する要望書を提出してもらい、また、利用者と面談し利用者の思いや希望、要望を個別支援計画に反映している。</p> <p>②個別支援計画書作成手順書を整備し計画策定や見直しの標準化を図っている。個別支援計画の策定時、中間モニタリング及び年度ごとのまとめの時期に個別支援計画検討会議を開催し職員間の情報共有を図り、アセスメントやモニタリングの結果を個別支援計画に反映している。</p> <p>③第7・第8ホーム担当支援員1名を配置し、利用者の相談、意見・要</p>	

	<p>望に常時対応できる体制を組んでいる。また、ホーム支援員(世話人)4名を配置し、食事、入浴支援等日々の支援にあたっている。宿直専門員2名を配置し、担当支援員、ホーム支援員と調整し宿直にあたっている。また、2名のサービス管理責任者が随時ホームを訪問し、利用者支援の状況を把握し、個別支援計画の課題に沿った支援ができていることを確認している。</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) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))</p>	<p>①職員は、利用者が共同生活のルールを守りつつも、自分なりの生活を楽しめるように支援している。第7ホームはみんなが一緒になって楽しむ雰囲気があり、第8ホームは人それぞれに相手の顔色を気遣っている雰囲気がある。職員は集団生活に対する利用者一人ひとりの思いに配慮し、楽しい生活が送れるように心がけている。</p>	<p>①法人の入所施設から地域移行でホームに入居した利用者が多く、入所施設の生活で培った生活パターンを変更することは容易ではない。居室の消灯などホームで規則を設定していないことでも利用者の不安感につながることもある。主体性をもって生活することへの支援、ホームの小集団の人と人との距離感などが利用者へのストレスになることもある。地域生活の環境の変化の中で、利用者一人ひとりが自らの判断で、自身に合った生活を実感できるように支援することに、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) (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) ①第7・第8ホームの利用者は、ホームで必要経費を預かり、外出時はその都度現金を本人に渡している。月ごとに利用者と職員が話し合い、利用者の外出予定等を計画し経費の必要額を決めている。 ②1週間ごとに日用品費として法人本部の利用者会計から仮払いし、ホームの金庫に保管している。</p>	

	<p>出納帳と個人ごとの台帳を整備し、毎日金銭の確認を行っている。週に1度個人別明細書とレシートを添えて法人事務所に提出し精算している。法人事務所で「出納報告明細書」を発行し、利用者の家族や成年後見人に定期的に報告している。</p>	
	<p>(苦情解決)</p> <p>①生活ホーム所長が苦情解決責任者である。苦情受付窓口及び第三者委員を明記したポスターを掲示し利用者に周知している。また、苦情解決規定の解釈運用に関する資料を作成し、苦情対応の手順をフローで示し職員に周知している。</p> <p>②職員は利用者の健康状態や日常生活に関する家族等とのコミュニケーションに心掛け、日ごろの思いの把握に努め、課題に迅速に対応することで苦情にならないように心がけている。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①火災等緊急時に備え、利用者健康カードを作成し主治医、薬、てんかん等の対応について明記し、夜間でもいつでも持ち出せるようにしている。また、健康カードを法人本部の医務室にも保管し急な通院や入院等に備えている。</p> <p>②緊急時の対応は法人の「危機管理マニュアル」に則している。マニュアルに事故等緊急時の対応手順、留意点、報告内容等について明記している。夜間緊急時は、第7、第8ホームに1名の宿直員と法人本部の宿直待機職員が常時有事の対応に備えている。</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火災・地震等の災害を想定し年2回避難訓練を実施し、また、大地震を想定し避難場所までのホーム移動訓練を年に1回実施している。ホーム移動訓練は避難場所の法人本部の徒歩10分の体育館まで、避難経路の安全確認を併せて実施している。高齢化による利用者の避難に要する体力の低下の状況を確認している。</p> <p>②災害を想定した飲料水等の備蓄は、合わせて5日分をホームと本部で備えている。</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望まれる。</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地域の自治会に加入し、納涼祭や地域ふれあい祭り、地域清掃などの地域行事に積極的に参加している。大雪で、除雪道具も用意していない時期に、近隣住民が、ホーム周辺の除雪をしてくれ、地域の手助けを受けている。美化清掃(ごみひろい)に笑顔で受け入れてくれている。利用者と地域住民の交流がある。</p> <p>②グループホームの利用者が地域の中において、その中で日常のやり取りができるように支援している。地域のコンビニエンスストアやスーパーへ利用者が安心して1人で買い物ができるように配慮している。職員は地域の人たちの中で生活することの大切さを常に振り返り、利用者の自立支援に努めている。</p> <p>③職員が同行し休日の買物や散歩などに良く出かけ、積極的に地域住民と挨拶を心掛けている。ホー</p>	

	ム前の市民農園で、作業している方と、楽しく話す場面もある。	
--	-------------------------------	--

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)
<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) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>①ホーム支援員会議を 2 ヶ月毎に開催している。会議は、すぎな会生活ホーム所長とサービス管理責任者、ホーム担当支援員及び法人の 10 の生活ホームのホーム支援員(世話人)全員が出席している。ホーム運営に関する法令、規定を周知し、ホーム運営に関する情報伝達と情報共有を図っている。</p> <p>②休日日課の打ち合わせを実施し、利用者の日々の生活状況に関する第 7 第 8 ホーム支援員の情報交換の場になっている。日々のケース記録や支援日誌を活用し、利用者支援に関するホーム支援員間の情報共有を図っている。</p> <p>③ホーム支援員は年 3 回の全体職員会議に出席し、法人全体の施設運営方針や年度計画等を周知している。また、法人の内部研修はホーム支援員の参加を前提にしている。非常勤のホーム支援員に対する研修受講の支援体制が整っている。</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</u>など、運営の透明性と継続性の確保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>①法人の新任研修で、すぎな会経営理念や行動指針の周知を図っている。また、毎年 9 月に振り返り研修を行い、新任職員が倫理綱領や職員行動規範を十分理解し日々の仕事に従事していることを確認している。年度はじめの職員会議で業務運営方針を全職員に周知して</p>	

<p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>	<p>いる。 ②職員は勤務中名札の着用を義務づけられている。名札の中に「職員倫理綱領」「職員行動規範」を明記したカードを職員全員が携帯し注意を喚起している。</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</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>	<p>①法人の研修委員会を立ち上げ年度ごとの職員研修計画を策定している。担当支援員及びホーム支援員全員を対象に年5回の全体研修を実施している。平成29年度は差別解消法や人権擁護、リスクマネジメント等の研修が実施されている。 ②ホーム支援員会議でホーム支援員を対象にした合同研修を実施している。平成29年度は11月2日に看護師が講師となり感染症対応に関する研修を実施した。 ③外部研修としては、厚木地区のホーム連絡会が開催するホーム世話人研修が年に2回開催されている。外部研修受講者は研修報告書の提出を義務付け回覧し、研修の成果を職員全員で共有している。</p>	<p>①研修や各種会議への参加については、非常勤のホーム支援員の時間調整等困難なケースもある。時間外勤務手当の支給等研修に参加しやすいように配慮しているが、非常勤職員により研修参加の意識に違いがある。非常勤職員へのより研修参加の意欲を高める工夫が期待される。</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) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(26))</p>	<p>①法人としてボランティアの受け入れを行っている。利用者は、生活介護の場面で、ボランティア等に関わっている。ホームとしてのボランティアの活用はない。</p>	<p>①利用者が高齢化する中で、介護サービス等でのボランティア活用の可能性について検討が期待される。</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職員は、毎週末に体重と血圧を測定し日常的に利用者の健康状態に気を配り、通所先の看護師に連絡している。病状を訴えることができない利用者にも注意を払い、検温し体調を確認している。また、年2回定期健康診断を実施している。診断の結果を受けて、看護師と管理栄養士が連携し、利用者の食事内容の見直し等を行っている。</p> <p>②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処方薬等を指示している。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>③与薬マニュアル「ホーム投薬管理対応について」を整備し、誤与薬防止に努めている。看護師の日別の薬のセット時、本部からホームに持ってくる時及び服薬時の3重チェックを行っている。</p> <p>（自由時間・就労支援）</p> <p>①日中活動から帰宅し入浴、食事が終わった後の時間及び休日は自由時間である。利用者はリビングや自室でテレビをみたりして自由に過ごしている。利用者は事前に休日の予定を組んで近隣のコンビニ等に自由に外出ができるように小遣いを準備している。外出に際し職員の同行を必要とする利用者は、第7ホームに一人、第8ホームに二人である。</p>	<p>①長い入所施設での生活を経てホームに入った利用者の中には、自由時間を一人で過ごすことも、複数の利用者とともに過ごすことも難しい利用者が多い。なんでも支援者に頼り依存的で時間を持て余す利用者がある。職員は利用者が主体的に外出等を計画し実行できるようになることに課題意識を持ち取り組んでいる。</p>

	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>①利用者が帰宅する場合は「帰宅連絡帳」を活用し、家族とのコミュニケーションを図っている。利用者の健康状態や受診の状況、生活の状況を伝えている、また、家族からの通信欄を設け家族の思いや意見の把握に努めている。</p> <p>②年に2回全ホームを対象にホーム懇談会を開催し、デイセンターと連携し家族との情報交換を図っている。また、年4回の定期通信で家族とのコミュニケーションを図っている。</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食事は本部の管理栄養士が給食業者と連携し、月単位で作成し週ごとに献立表を作成し食材を毎日ホームに届けている。ホーム支援員が所定のレシピに基づいて調理している。ホーム支援員は利用者の味好みや好き嫌いに配慮している。</p> <p>②入浴は平日午後4時から8時まで可能である。休日は午前10時から入浴可能である。希望すれば毎日の入浴が可能である。浴槽は通常のユニットバスで清掃が行き届き清潔である。</p> <p>③洗濯は利用者自身で行うことを原則にしているが、職員の支援を必要とする利用者が、第7ホームに一人、第8ホームに二人いる。</p>	<p>①利用者の高齢化がすすんでいる。第7第8ホーム10名の利用者中9名が60歳以上で、6名は65歳以上である。筋力の低下もあり、ADLの低下がみられる。高齢化の中で生活の維持・継続を図る対策が望まれる。</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	長期間入所施設で生活されていた利用者の、生活ホームでの自立意識強化の取り組みが期待される。
	理由	生活ホームの利用者は、同じ法人の入所施設で長期間生活し地域移行した方がほとんどである。入所施設で培った生活パターンを変更することは容易ではなく、職員への依存的傾向が強いケースが多い。利用者のストレングスを生かす等、利用者一人ひとりの自立意識の強化に向けた支援の工夫が望まれる。
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	利用者の高齢化の中で大腿骨を骨折した利用者があるなど ADL の低下は否めない。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。
7	取り組みを期待したい事項	施設の高齢化が進む中で利用者の ADL の低下がすすんでいる。利用者の高齢化への一層の配慮が望まれる。
	理由	第7生活ホーム利用者5名の内4名は60歳代、1名は70歳代である。第8生活ホーム利用者5名の内3名は60歳代、1名は70歳代である。筋力の低下もあり、ADLの低下がみられる。高齢化の中で生活の維持・継続を図る対策が望まれる。

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
<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7生活ホーム 女性 60歳代 ◇ヒアリングの方法 調査員1名が宿直室で本人と対面し、所定の項目に沿ってヒアリングを実施した。 ◇ヒアリングで確認できたこと</p> <p>①職員のことばはいつも丁寧である。 ②職員は部屋に入る時は、いつもノックし必ず声をかけている。 ③生活関連の事では食事や入浴のことなど職員はよく話を聞いてくれる。食事はおいしいし肉料理が多い。入浴は週に2,3回、人の手をかりず自分で入っている。 ④生活の目標や計画については、職員が話を聞いてくれた。編み物がしたいという望みを聞いてくれた。 ⑤金銭管理については、毎月一回職員と相談して金額を決めている。お金のことは心配していない。買い物も近くのコンビニエンスストアに一人で行っている。 ⑥職員にいつも相談している。友達がいじめられている時相談したらすぐに対応してくれた。 ⑦ホームの職員以外に日中活動の喫茶ハウスの職員と話をしている。 ⑧具合の悪い時はすぐに対応してくれる。体重測定もやっている。 ⑨自由時間は自分の部屋でテレビを見たり、編み物をしたりしている。ドラマをよく見ているし、マフラーを編んでいる。 ⑩ホーム生活は楽しいし、職員に大切にされていると思う。</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で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>