

評価対象領域 1. 人権の尊重

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p>利用者の人格を尊重した関わり方、プライバシーの保護について                      （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(1)(2)）</p>	<p>① 職員に配布されている「業務マニュアル」に利用者一人一人が安心して利用できる支援や社会的倫理に即した公正、公平な行動に努めることなどが掲げられ、これを基本に不適切な行為をしないように取り組んでいる。                      職員は法人主催の研修等でも人権の尊重について、振り返りを行っていて、利用者に丁寧に対応している。</p> <p>② 利用者のそれぞれの特性に応じて、同じことを伝えるのでも、かみくだいて説明をしたり、ポスターを掲示したりしている。その上で、食事の時などできるだけ利用者の意見を聞き、みんな考えて納得して生活するようにしている。実際に浴室やトイレの掃除の仕方、お楽しみ旅行のことなど分かりやすい掲示物が貼られている。</p> <p>③ プライバシーの保護については、個人情報や他人に聞かれないように時間と場所に配慮して、個別に面談や相談に応じている。居室への立ち入りはノックや声かけをして、返事があってからしている。事務的な郵便物を開封する時も、本人の許可を得てから開封している。</p>	<p>・ 全体的話し合いでは、意見の強い入所者に影響される人もいるので、平等性を保つために個別に聞くこともあるが、さらなる工夫をすることを課題としていることを確認した。</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の特記事項 (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」1-(3)(4)(5))</p>	<p>④ 親族がいなかったり、遠方にいたりする利用者も多いので、利用者10名中7名が社会福祉士による成年後見制度を利用して、(現在補助人4名、保佐人1名、後見人2名)1ヶ月に1回以上連絡を取り合っている。また利用者は地区支援センターからも相談にのってもらったりアドバイスを受けたりしている。第三者委員も年3回施設を訪問し、利用者の話を聞き、相談にのっている。</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	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
	<p>① 利用者が1日を気持ちよく過ごせるように、朝の送り出しの挨拶や帰った時、労いの言葉で迎えることを基本としている。また多くの利用者からの意見を聞くことを大切に考えている。相談場所も話しやすく、他人に聞かれない場所を、利用者に合わせて提供している。相談したい、話を聞いてほしいという利用者があれば、先延ばしせず聞くために、職員は就業時間が終了しても最後の1人が帰るまで勤務時間を延長している。ヒアリングでも利用者は職員が話をよく聞いてくれて相談しやすいと信頼を寄せている様子であった。</p> <p>② 個別支援計画は年度当初本人と</p>	<p>一般就労をしていて言語表現も可能な利用者が多いが、それゆえにストレスを抱えていることもある。安定した生活の持続のために、相談支援や傾聴に取り組んでいるが、さらに迅速で効果的な相談支援を行うことを課題としていることを確認した。</p>

	<p>の面談で、本人の希望を最優先に策定している。実際に計画は一人一人のやりたいこと（パソコンの使用、ミシンの練習等）を支援する分かりやすい表現になっている。半期に一度本人と見直し振り返りを行い、次の計画に反映させている。</p> <p>③ ホームの運営について、一方的に職員が決めるのではなく、利用者の話合いで決める事を増やしている。浴室やトイレの使い方と清掃当番の方法、キッチンの使い方等も話合いで決め、決まったことが掲示されている。浴室やトイレは清掃当番が週ごとに交替で行い、職員が点検はしているが定着しているようである。また2ヶ月に1回のレクリエーションも希望により決めている。築地での食事、江の島のドライブ、伊豆一泊旅行等で参加者も多い。</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	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<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            (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年金や給料振込みの通帳は、家族及び成年後見人等が管理している。利用者の毎月のお小遣いは基準額を決めているが、「今月は洋服を買いたい」「定期を購入したい」等、職員と相談しながらその月の額を決め、成年後見人から振り込む体制を取っている。</p> <p>②食費、光熱費、共有で使用する日用品等は個別に計算し、本人と家族及び後見人等と本部に報告し、家族及び成年後見人等から本部に支払いをするシステムになっている。</p>	<p>ホーム支払い以外の生活費が、グループホームなどで生活している方々より多いようである。将来働けなくなった場合や体調不良になった時のことを考えた生活習慣を身につけていくことが課題であることを確認した。</p>

	<p>(苦情解決)</p> <p>①苦情解決責任者は施設長、苦情解決担当者はサービス管理責任者であることや第三者委員に相談できることなどを明記した掲示物を事務所に掲示している。また、外部の機関にも苦情を申し出ることができることを明記した貼紙を食堂に掲示している</p> <p>②苦情や相談事については、随時職員が話を聞いている。年3回第三者委員が来所し、毎回4、5人の希望者と話をしている。また、毎月成年後見人との面接を行っている。定期的に相談支援センターの職員との面接も実施している。</p> <p>③苦情や相談があった時には、職員が集まり対応について検討している。その内容は、苦情受付簿に記載している。</p>	
	<p>(緊急時対応)</p> <p>①緊急対応時のフローチャートを作成し、緊急時の連絡先と共に事務所に掲示している。また、入居者のかかりつけ医、服薬などについての情報を記載した緊急持ち出し資料を用意している。</p> <p>②年2回、消防署と連携を取りながら、避難訓練を実施している。また、3日分の食料と飲料水を備蓄している。</p> <p>③ホームには管理人が常駐しており、夜間や休日に緊急対応が必要になった場合には、管理人が職員に連絡を取り、相談しながら対応する体制ができている。</p>	
<p>※その他、<u>生活環境整備</u>や<u>緊急時の地域との協力関係</u>や<u>バックアップ体制整備</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の特記事項  (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」3-(10)(15)(16))</p>	<p>①年2回、消防署による消防点検が実施されている。</p>	<p>①自治会主催の防災訓練には、現在は参加していないことを確認した。</p>

評価対象領域 4. 地域との交流・連携

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<p>地域との関係づくり、連携について                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」4-(17))</p>	<p>①地元自治会に加入している。回覧板により町内会行事などのお知らせが来た時には、入居者全員に情報提供している。かつては積極的に参加していたが、最近は、参加者が固定している。</p> <p>②地域住民に理解を深めてもらうことが出来るよう、宅配業者や散歩している方々に、率先して挨拶をしている。また、修繕等を行う場合には、出来るだけ近隣の業者に依頼するようにしている。</p> <p>③区役所や支援センターが主催する障がい者の交流会に2、3名の方が参加し、交流の場を広げている。</p>	<p>①かつては地域の行事に積極的に参加していたが、最近は地域との関係が希薄だと感じる。地域の一員として今後も生活していくためには、地域の行事や清掃活動などに積極的に参加していくことが必要だと考えていることを確認した。</p>

評価対象領域 5. 運営の透明性の確保と継続性

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<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                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>①入居時に、契約書と重要事項説明書を取り交わし、サービス内容の説明を行っている。法律やサービス内容に変更があった時には、改めて説明を行い、署名捺印をもらっている。特に個人情報の伝達に関する同意書は、文書にひらがなでルビを振り、丁寧に説明している。</p> <p>②ホームの食堂の壁に掲示物を貼り、入居者に必要な情報を提供している。「掃除当番の仕事のマニュアル」「土曜日の調理当番表」「ごみだしなどの役割分担」、外出届やホームで企画している旅行の案内など多彩な情報を掲示している。</p>	<p>①入居者に適したサービスの提供が出来る「住まい」作りを模索している。例えば、食に関して、現在は朝食を各自で用意しているが、「体調管理のため朝食を提供して欲しい」との声も聞かれる。一日の始まりに良い食事が取れるよう朝食のサービスを提供できればと考えていることを確認した。</p>

	③毎月1回、管理人と職員が合同で連絡会議を開いている。献立について、苦情内容について、利用者へのサービスなどについて話し合いを行い、サービス提供の統一化を図っている。	
※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の特記事項 (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(18)(21)(22))	①法人が作成した業務マニュアルがあり、職員に配付している。法人の理念や業務への取り組みなどについて明記している。その他、職員、利用者や家族とのとのコミュニケーションについて、利用者支援について、会議の持ち方、行事の企画、緊急時の対応や苦情解決などについて細かく明記している。	①今後、サービス向上のために、利用者へ向けてアンケートなどの実施を検討していることを確認した。

評価対象領域 6. 職員の資質向上の促進

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<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 (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」6-(23)(24))	① 職員の勤務体制は、利用者とのコミュニケーションが取りやすいように、サービス管理者には週2回の遅番や月1回の土曜日出勤、管理者には別の土曜日出勤月1回を設けているが、さらに利用者の帰りを待って、声かけをしてから退勤している。 ② ホーム長、サービス管理者、管理人は月1回程度、入居者の情報交換や、業務の確認等を話し合う連絡会議を行って、統一的な支援に努めている。	利用者との良好な関係維持や常時相談ができるように、今後職員の異動等も考慮し、さらに職員の働き方や各職員の役割について、共通理解をすることが課題であることを確認した。 管理人業務が明確になっていないため、業務の見直しを行い、早急に改善することが課題であることを確認した。

	<p>③ 法人は職員の専門知識・技術向上のため、研修機会を確保することを方針としていて、職員は職務にふさわしい研修を受け、記録を共有している。</p>	
--	---	--

評価対象領域 7. 日常生活支援

項目	ホームが努力、工夫している取り組みについて確認したこと	ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと
<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            （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(31) (32) (36) (37) (38) (39)）</p>	<p>（健康管理・服薬支援）</p> <p>① 体調について、本人の訴えに応じて、通院同行や勤務先への連絡、部屋での休養の見守り等の支援をしている。</p> <p>② 定期的な通院の同行もしている。現在該当者は4名である。医師とは日頃から連携して、助言を受けている。</p> <p>③ 服薬管理が苦手な利用者には、分包してもらい、ウォールポケットやケースを利用して、職員が薬をセットしている。実際に見やすくセットされた薬が観察できた。</p> <p>④ 利用者は、年2回の健康診断を受けているが、予防的な健康管理として、毎週木曜日の体重計測や、食事の減塩を利用者の納得の下に行っている。改善の兆しが見える利用者もある。</p>	<p>ホームが課題にしていること及びその改善に向けたホームとしての取り組みについて確認したこと</p> <p>全体的に肥満傾向であるので、メタボリックシンドローム対策が必要である。現在、朝食は利用者がそれぞれ用意しているので、菓子パンなどで済ませる場合もある。一日の始まりにふさわしい、栄養価が高くカロリーは低めの朝食を準備できるようにしたいと考えていることを確認した。</p>
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>①利用者の自由時間の過ごし方は、「ホームでテレビやビデオ視聴、音楽を聞くこと」「近隣への買い物」「1人、または利用者同士等友人とお出かけ」が多い。余暇の楽しみが増えるように2ヶ月に1回、職員が企画して希望者を募り、外出をしている。ドライブ、</p>	<p>就労については継続できるように、作業所通所については、ステップアップが図れるかなど、今後もホームでできることは何か考えていきたい。金銭管理についても、支出が適切かどうかの確認等は課題であることを確認した。</p>

	<p>外食、1泊旅行等、利用者に喜ばれている。</p> <p>②勤務先、通所先がそれぞれ違うので、訪問して状況を確認している。必要に応じて、関係者間で、連絡を取り合ったり、支援についてのカンファレンスを行ったりしている。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>家族がいなかったり疎遠であったりする利用者が多く、後見人等とは連絡を取り合っている。中には定期的に自宅に帰る利用者もいるが、その家族とは連絡を取り合っていない。</p>	<p>自宅に帰ることができ、親族がいる利用者の家庭での状況を把握していないので、今後、年1回でも面談をするなど連絡を取り合うことが課題であることを確認した。</p>

**その他特記事項：第三者評価機関として特に、今後、ホーム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	職員の役割やプライバシーなどについての文書による明確化
	理由	利用者のプライバシーについては配慮されているが、今後の利用者・職員の異動も考慮し、文書化して示すことが望まれる。特に管理人の施設内の使用状況（階段上の踊り場の靴入れや2階の娛樂室内の使い方等）について、利用者の共有スペースとの明確な区別が必要である。
2、3	取り組みを期待したい事項	利用者の将来を見据えた生活設計のための支援
	理由	利用者は平均居住年数が10年以上である。金銭管理は後見人等に任せ、透明性は保たれているが、将来に向けてさらに生活設計のためのアドバイスなど本人、後見人等とも話し合い、利用者にあった支援をすることが期待される
4	取り組みを期待したい事項	利用者の地域活動の推進
	理由	長年住んでいる利用者は、地域に顔見知りもでき挨拶をしたり、地域のお祭りに参加したりしている。施設として自治会にも参加しているが、今後は、施設としての地域交流や地域貢献（例えば清掃活動等）に取り組むことが期待される。また、地域の資源を活用し、余暇支援のボランティアなどを求め、利用者の生活の豊かさに結びつく支援が期待される。



	取り組みを期待したい事項	適切な朝食の提供や室内整理等の生活環境の整備
7	理由	現在は夕食のみ宅配の材料による食事を提供しているが、健康を配慮した朝食の提供が望まれる。 1、2階の娯楽室の運動器具等は現在利用者が使用できない状況になっている。利用者が気軽に体を動かしたり娯楽ができるよう、娯楽室内の整備が必要である。また通路の大型靴入れの設置状況は、防災上危険であり、速やかに撤去を行う等、生活環境の整備が望まれる。

### 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本人ヒアリング調査 ②家族ヒアリング調査 ③本人への観察調査	<p>◇ヒアリング対象者 <u>三田福祉ホーム利用者</u></p> <p>◇ヒアリングの方法 利用者男女1名ずつ計2名にそれぞれ調査員が別室で、所定のヒアリング項目に沿ってヒアリングを行ったものをまとめた。(・は個人意見)</p> <p>◇ヒアリングで確認できたこと</p> <p>① スタッフは、名前と呼んで丁寧に話してくれる。 お互いにふざける時もあるけれど、普段優しく丁寧に接してくれる。</p> <p>② 用事があるときは部屋をロックしてこちらが返事をしてから入って来てくれる。持ち物を触ることなど全然ない。</p> <p>③ 食事はおいしい。入浴は17:30~21:00までに大体帰った人から順番に入る。掃除当番が最後に入るほかは自由で順番の問題はない。 スタッフは相談があればいつでも聞いてくれる。</p> <p>④ やりたいことを聞いて一緒に考えてくれる。 ここを出て独立した方がいいかということなども言える。</p> <p>⑤ 買いたいものがあるとき、職員に話し、後見人から小遣いが振り込まれる。1ヶ月に1回職員からコピーをもらっている。 お金の管理は後見人等に通帳を預けていて、自分は毎月1日と15日にここでお金をもらっている。お金の出し入れはスタッフがちゃんとノートにつけている。自分もスマートフォン内につけている。</p> <p>⑥ 嫌なことはない。困りごとはないけれど、管理人さんが前は夜、見回りをしてくれたけれど、この頃、上の部屋から出て来ない。</p> <p>⑦ 後見人さん(補助人)や支援センターの人にも相談できる。 職場の仲間にも相談したり話したりできる。</p> <p>⑧ 足をひねったとき、一緒に病院に行ってくれた。 具合の悪い時すぐ対応してくれる。自分はあまりないけれど、風邪をひいて仕事を休むときなど対応してくれた。</p> <p>⑨ 洋服や日用品の買い物に自由に行ける。テレビは部屋にもあるし食堂にもある。 土日や有給休暇の時、向ヶ丘遊園に行ったり、食事に行ったりする。一人でも行くし仲間とも行く。普段部屋にいるときはDVDを借りてきて見たりする。ホームのレクリエーションで築地に行ったり、カラオケに行ったりするのも楽しみ。</p> <p>⑩ スタッフは大切にしてくれる。ホームは楽しい。 ホームでの暮らしは好き。でも独立した方がいいのかとも思う。</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

初めて第三者評価を受けることで、全国でも数少ない知的障害者の福祉ホームについて、発足当時の理念とはかけ離れたものになっていることを、改めて知りました。また、長年にわたり手付かずであった諸問題を整理する良い機会にもなりました。報告書を作成する時間は、日頃からの思いやこれからの支援等について、職員と一緒に考えて考える時間となりました。

今後は課題に向けて、指定管理という立場ではありますが、行政とともに障害者施策の一端を担っていきたいと考えております。