

障害者グループホーム第三者評価
評価結果報告書

第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

②施設・事業所情報

名称：下宿屋	種別：共同生活援助
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：1997年4月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人湘南福祉センター	

③理念・基本方針

◇法人の基本理念

1. 一人ひとりの“いのち・こころ・暮らし”の安心・安全を支えます。
2. 一人ひとりが、満足感、自己肯定感を抱いて、自分らしく豊かに生きることができる支援をめざします。

◇法人の基本方針

1. わたしたちは、関係機関との連携を密にし、法令の内容と精神を正しく理解し、遵守して支援に努めます。
2. わたしたちは、利用者の思いを受けとめ人権を尊重し、自分らしく豊かに生きることができる支援に努めます。
3. わたしたちは、施設・事業所間の交流・連携を密にし、職員の資質の向上を図り、利用者と共に生き（共生）、共に育つ（共育）支援に努めます。
4. わたしたちは、地域の福祉ニーズを受けとめ、地域に信頼される経営に努めます。

◆基本的姿勢（精神的支援）

1. 話を聴く、2. その人を受けとめる、3. こちらの気持ち伝える

◆基本的対応（問題解決支援）

1. 問題を確認する支援、2. 問題を調整する支援

④施設・事業所の特徴的な取組

- 下宿屋は今後の社会生活につながるよう、グループホームとして自律支援を行っている。様々なニーズを抱える人たちが、安心と安定した生活の中で、社会とのつながりを実感しながら自分を見つめ、地域の中で自分らしく生きていくための支援を行っている。
- 独立した部屋で自立した生活を送り、日中はそれぞれが仕事に通っている。朝夕は食堂に集まり、食事をしながら仲間とおしゃべりを楽しみ、休日は買い物等に一人で出掛け、日々の生活を楽しんでいる。入居者には、それぞれにこだわりや物に対する理解の不十分さがあり、トラブルが起きることがあるが、どこまで自由を尊重するか、どこから介入が必要か、職員は繰り返し検討を行いながら支援している。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2019年9月1日（契約日） ～ 2020年2月3日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1回（年度）

⑥総評

- ◇事業所の特色や努力、工夫していること、事業所が課題と考えていること等
- 法人の基本理念のもと、基本的姿勢（精神的支援）に1. 話を聴く、2. その人を受けとめる。3. こちらの気持ち伝えること、基本的対応（問題解決支援）に1. 問題を確認する支援、2. 問題を調整する支援を置き、入居者の日常生活を支援している。
- 軽度の知的障害を抱える男性12名、女性5名の入居者が生活している。現在、就労先を探している入居者を除き、10名の入居者が一般企業や特例子会社に通い、4名の入居者が就労継続支援B型事業所や生活介護事業所を利用している。
- 地域の中で一人暮らしを希望する入居者には、担当者と十分話し合い、可能であれば、不動産屋に同行し、適当なアパートを探して生活できるよう支援している。一人暮らしに移行する上で、社会福祉協議会のあんしんセンターによる金銭管理サービスの利用や、居宅介護支援事業所へ依頼し生活援助サービスが受けられるよう、相談支援事業所等と連携しながら支援している。
- 職員1人が入居者5人程度を担当し、対話しながら本人の意思を確認している。入居者のほとんどが自立した生活を送っており、本人の意思を尊重した支援を行っている。また、「入居者会議」や面談等により、入居者の思いや苦情、意見を汲み取っている。入居者の声は、担当者以外の職員も受け止める体制を整えている。家族等からの意見・苦情は電話、面談等で聴取し、対応結果を保護者会で説明している。
- 入居者は日中就労し、工賃を得て生活しているため、毎日社会参加をして暮らしている。仕事が休みの土・日曜日には、映画鑑賞や買い物に出掛けたり、障害者のバスケットボールや卓球教室に参加している。地域の自治会行事の運動会や地引網等にも参加する機会がある。また、余暇支援クラブ「ドルフィン」があり、入居者が中心になって、ディズニーランドやビール工場見学等の企画を立てて、年間5～6回のイベントを楽しんでいる。

第三者評価結果

サービスの基本方針と組織（共通評価Ⅰ-1～4）

努力、工夫していること (取組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>(Ⅰ-1 理念・基本方針)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6年前、外部の専門家の意見も聴きながら、法人の基本理念と基本方針、職員の行動指針（5つの問いかけ）を作成している。新人職員には入職時に内容を説明するとともに、理念や基本方針を事業所内に貼り出し、常に入居者を中心にした支援を考えることを、職員に徹底している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者に対する基本的な考え方は、職員は理解しているが、経験年数等の違いから、どうしてもばらつきが出てしまう傾向がある。
<p>(Ⅰ-2 経営状況の把握)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、法人内の障害部門の所長が集まり、所長会議を開催している。所長会議では、各事業所の月次試算表をもとに、収支の状況を確認している。可能な範囲で、職員の非常勤化をすすめたり、ある程度支援区分の高い入居者の確保をすること等も検討している。所長会議の検討内容は、職員会議の場で職員に説明しているが、職員会議は入居者の支援の話が中心であるため、試算表の説明までは行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・収支の状況について、職員には具体的な数値を示して、理解を求めることは行っていない。現在、空室があり、なかなか埋まらない状況であるため、相談支援事業所や特別支援学校、日中活動を行っている事業所等への更なる働きかけが必要と考えている。
<p>(Ⅰ-3 事業計画の策定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、中・長期計画は策定していないが、今年度より、2か月に1回、次代を担う主任クラスの職員が集まり、法人の中・長期計画策定の話し合いを行っている。中・長期計画は次年度中旬までに策定の予定である。 ・事業計画は所長が作成し、理事会に諮り、4月の職員会議で職員に内容を説明している。事業内容等、前年度と大きな変化はないが、環境の整備や入居者の安心、安全な生活に重点をおいて計画を作成している。 ・月2回、職員会議を開催し、その日の夜に「入居者会議」を行っている。入居者には事業計画書は配布していないが、職員会議や計画の内容を説明している。 	

<p>(I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人内の障害部門の事業所間で、定期的に内部監査を行っている。内部監査では、書面等の整備状況を確認するとともに、個別支援計画の内容や書き方も確認し、質の向上に努めている。 ・毎月開催する所長会議でも、事業所間で情報を共有し、法人全体で、提供する福祉サービスの質の向上に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当している入居者に職員が一人で関わることが多いため、職員の考え方や価値観が入居者に影響を与えてしまうこともある。
---	--

II 組織の運営管理（共通評価II-1～4）

<p>努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)</p>	<p>課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)</p>
<p>(II-1 管理者の責任とリーダーシップ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月2回開催する職員会議では、所長の考えを職員に示している。年2回、所長と常勤の職員との面接を行い、職員の思いを理解するよう努めている。また年1回、非常勤の生活支援員と全体会議を開き、生活支援員の声を聴き、具体的な支援の方法等を説明している。 ・年2～3回、所長が管理者研修に参加して、法令等の遵守に努めている。 	
<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の勤務体系が他の事業所とは異なるため、事業所単独で求人活動を行っている。求人サイト等を活用しているが、人が集まらなかったり、採用した職員が定着しない等の問題があったが、現在は落ち着き、適正な職員配置ができています。 ・きちんと利用者に向き合うことができれば、いろいろなタイプの職員にいてほしいと考えている。 ・職員に研修会の情報を提供し、できる限り、希望する研修会に職員が参加できるよう配慮している。 ・働きやすい職場作りとして、次の月の勤務シフトを決める前に、職員の休みの希望を聴いている。 	
<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを活用して、事業所の情報を公開し、運営の透明性を確保しているが、入居者に関することは、個人情報の問題もあり、掲載には限界がある。 	

<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会に加入し、地域のイベント等の情報を入居者に提供している。以前に比べて地域の行事に参加する入居者は少ないが、地区レクリエーション等に入居者が参加している。 	
---	--

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス（共通評価Ⅲ-1-(1)～(5)）

<p>努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)</p>	<p>課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)</p>
<p>(Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員会議で法人の理念や基本方針を確認している。入居者には「あおぞらプラン※」等を用いた研修の他、OJT（職場内の現任訓練）により支援の基本姿勢を伝えている。 ・全室個室で施錠によりプライバシーを保護しているが、起床が確認できない場合は、安否確認等のため入室の同意を得ている。友人や元入居者の入室は、職員の了解を得ることをルールとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の行動指針については、「あおぞらプラン※」の「あおぞら計画（行動計画）」など参照可能であるが、独自の「倫理綱領」は未策定である。 <p>※神奈川県知的障害施設団体連合会が中心となりとりまとめた知的障害者の権利擁護に係る計画。</p>
<p>(Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定))</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな入居希望者には、個別に説明の上、体験入居を行っている。2、3日から始め、数週間の体験を経た後、入居の意向を確認している。 ・一人暮らしの開始など、退居に向けては関係機関へのつなぎの役割をとっている。退居前後にケース会議を行う他、ヘルパー事業所の移動支援につなぐ等、継続的な支援に努めている。 ・一人暮らしでの自立の成功例は限られており、退居後に失職したり、金銭管理の課題が生ずる等、課題は多い。市のケースワーカー、相談支援事業所、就労相談センター等の支援機関へスムーズにつなぐため、一定期間は関係機関と密に連携しながら、支援を行なうように努めている。 	

<p>(Ⅲ-1-(3)利用者満足の向上)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段発言の少ない人、話しかけないと自分からは話せない人などを中心に、意図的に個別面談の機会を設け、意見や要望を吸い上げている。 ・「入居者会議」を月に1～2回開催し、職員会議の内容を伝える他、食事や生活音等について、職員が入居者の要望を聞き、解決策を提案したり、入居者同士が話し合う場としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「入居者会議」にて、入居者から「～をしたい」という発案はあるが、自治会のように入居者主体の活動とはなり得ていない。今後、入居者の中のリーダー的存在の有無や入居者同士の関係性等を勘案し、時機を見て必要なサポートを行う方針である。
<p>(Ⅲ-1-(4)利用者が意見等を述べやすい体制の確保)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に書面の掲示はしていないが、苦情解決の仕組みについて、入居時に重要事項説明書による説明を行っている。 ・入居者は「入居者会議」や面談等の方法で、苦情や意見を申し出ることができる。また、所長以下、職員全員の業務用携帯電話の番号を壁に掲示しており、担当者以外への相談も可能としている。 ・家族等からの意見・苦情は電話、面談等で聴取し、対応結果を保護者会で説明している。必要に応じて、行政や相談支援事業所等、関係機関も紹介している。 	
<p>(Ⅲ-1-(5)安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同じ建物内の介護保険事業所と定期的な防災会議や避難訓練を実施している。災害時の入居者の安否確認の方法については、入居者から職員へのメールが集中し混乱した教訓を基に、職員から入居者に連絡を入れるルールとしている。 ・事故やヒヤリハットの報告は書式を定めている。必要に応じて、報告を行って職員間で共有し、必要な対策等を協議した上で実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・手指消毒用のアルコールは設置してあるが使用が不徹底である等、感染症予防対策は不十分である。 ・現在、災害時の対応の手引きを作成中であり、震災、風水害等発生時の指示命令系統、警戒レベル毎の避難行動、備蓄リスト等についてマニュアル化を急いでいる。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-(1)～(3)）

<p>努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)</p>	<p>課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)</p>
<p>(Ⅲ-2-(1)提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家事支援などの生活支援全般に亘る定型の業務は、18時以降、非常勤職員が中心に行っており、常勤職員が記載した「引継ぎ簿」と口頭による指示に基づき業務を行っている。業務内容に抜けや漏れがないように職員が相互にチェックしながら進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記のサービスに関しては、ルーティンの業務内容の他、当日の指示内容や特記事項を付記した「引継ぎ簿」を業務マニュアルとして位置付けている。マニュアルとしての文書化は未実施である。

<p>(Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントによる福祉サービス実施計画の策定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の意向を踏まえ、担当者を中心にアセスメントに基づく個別支援計画を策定している。職員間で統一した支援を確実に実行できるよう、職員会議等でアセスメントや計画の共有に努めている。家族等には保護者会への来所時に計画案を説明し、意見聴取等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者は年齢、背景、状態像が一人ひとり異なり、支援の個別性が高いことから、自立に向けた短期・長期目標・支援内容・方法も全て異なる。こうした中で担当者と他の職員との価値観の相違や本人の意向と担当職員の思いとのズレ等が支援の混乱につながるため、アセスメント及び計画策定における職員間の合意形成が課題と考えている。
<p>(Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日々の記録は、日報と「引継ぎ簿」に記載している。記録はパソコンを活用し職員間で常に確認できるようにしており、職員間の密な情報共有に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員によって記載内容やポイントにばらつきがあり、情報の不足から支援の支障につながることもある。入居者の通常と異なる言動等、重要なポイントの記載もれや職員による書き方の差異を防ぐため、記載内容・方法のルール化や指導が課題であると考えている。

A-1 利用者の尊重と権利擁護 (内容評価 A-1-(1)、(2))

<p>努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)</p>	<p>課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)</p>
<p>(A-1-(1) 自己決定の尊重)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員1人が入居者5人前後を担当し、対話しながら本人の意思を確認している。入居者のほとんどが自立した生活を送っており、本人の意思を尊重した支援を行っている。 ・入居者の意思や思いを尊重しているが、季節に合わない服装や携帯電話のトラブル等に対しては、職員がアドバイスしたり、介入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大型の運転免許を取得してトラックの運転手になりたい等、入居者の思いと能力に差がある場合があり、本人に理解、納得してもらうことの難しさを感じている。
<p>(A-1-(2) 権利侵害の防止等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者には丁寧な言葉遣いや、丁寧な態度で接している。居室に入室する際には、ノック、声掛けし、郵便物も開封せず直接手渡している。入居者を「一人の人」として、関わっている。 ・職員と入居者の間には信頼関係ができているが、ニックネームで呼んだりしないよう、注意をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・権利侵害の防止マニュアルは特に作成していない。権利侵害の防止は日頃から身に付いているが、事業所の規範として、マニュアルは必要と考えている。

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（1）～（8））

<p>努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）</p>	<p>課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）</p>
<p>（A-2-(1) 支援の基本）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の「暮らしを支える視点」を基本に置き、精神的支援（話を聴く、その人を受けとめる、こちらの気持ちを伝える）と、問題解決支援（問題を確認する支援、問題を調整する支援）を柱に、入居者の日常生活を支援している。 ・一人暮らしをしたい、職場を変えたい等の思いに対して、本人と話し合い、本人の意向に沿った対応を行うよう心掛けています。 	
<p>（A-2-(2) 日常的生活支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食材業者に材料を届けてもらい、調理に携わる職員を独自に配置して、利用者の嗜好に応じた夕食を提供している。入居者からは「おいしい」と好評である。朝食と金、土曜日の夕食は、地域の仕出し弁当業者に依頼し、日曜日の夕食は各自で購入しているが、自炊している入居者もいる。 ・浴室は好きな時間に利用し、入浴後に自分で掃除をして次の人が気持ちよく入浴できるようにしている。 ・排泄は自立しているが、時々失敗して、後始末等手伝うこともある。 ・入居者の金銭は、主に事業所が管理している。入居者は月次予算表を職員と相談しながら作成し、生活費等必要な金銭を週単位で職員から手渡されている。また、入居者の数名は自ら希望して自己管理している。 	

<p>(A-2-(3)生活環境)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の居室は施錠でき、鍵は自分で管理して外出時には鍵を掛けている。居室の掃除は入居者が行い、食堂等の共有部分については職員が清掃している。各室にはエアコンがあり、自分で室温を管理している。 ・洗濯も自分でやっている。ベランダもあるが、日中は外出しているため、部屋に干していることが多い。 ・近所にスーパーマーケットや郵便局等があり、また、居室からは富士山を眺めることができ、入居者は落ち着いた環境の中で、生活を送っている。 	
<p>(A-2-(4)機能訓練・生活訓練)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者のほとんどが30歳代から40歳代で、日常生活動作は自立しているため、機能訓練は必要としていない。 	
<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の健康状態の把握を、職員が24時間365日行っている。体調が悪い時には、本人が訴えてくることが多い。現在、入居者の健康状態は良好で、常に医療的な支援が必要な方はいない。 ・入居者は自分で内科や整形外科、精神科の病院に通院している。必要な入居者には、訪問看護等のサービスが受けられるよう配慮している。 ・半数の入居者が服薬している。薬は自己管理している方が多いが、服用した後の空袋を職員に渡してもらうことで、間違いなく服薬できているか確認している。 	

<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者は日中就労し、工賃を得て生活しているため、毎日社会参加して暮らしている。 ・仕事が休みの土・日曜日には、映画鑑賞や買い物に出掛けたり、障害者のバスケットボールや卓球教室に参加している。 ・地域の自治会行事の運動会や地引網等にも参加する機会がある。 ・また、余暇支援クラブ「ドルフィン」があり、入居者が中心になって、ディズニーランドやビール工場見学等の企画を立てて、年間5～6回のイベントを楽しんでいる。 ・入居者に掛かってきた電話は取り次ぎ、来客の訪問も受入れているが、異性の入室は遠慮してもらっている。 	
<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の中で一人暮らしを希望する入居者には、担当者と十分話し合い、可能であれば、不動産屋に同行し、適当なアパートを探して生活できるよう支援している。 ・一人暮らしに移行する上で、社会福祉協議会のあんしんセンターによる金銭管理サービスの利用や、居宅介護支援事業所へ依頼し生活援助サービスが受けられるよう、相談支援事業所等と連携しながら支援している。 	
<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在宅から利用を始めた入居者は、家族と連絡を取りながら支援を進めている。年1回5月に保護者会を開催し、入居者の生活の様子等を報告したり、家族からの相談を受けている。 ・児童養護施設から入居し、家族との関わりを持たない入居者もいるが、年末年始には家族のところに帰り、お正月を過ごしてくる入居者もいる。 	

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)

評価対象 ・分類 ・項目	第三者評価機関からのコメント	
A-1-(2)	取り組みを期待 したい事項	権利侵害防止に向けたマニュアルを作成し、職員全体で入居者の権利擁護 に対する意識を再確認することを期待する。
	理由	入居者の意思表示に問題がなく、権利侵害の防止に対する職員の意識も高 いが、職員共有のバイブルとして、マニュアルの作成が必要と思われるた め。

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><input checked="" type="checkbox"/>①ヒアリング調査 (本人)</p> <p><input type="checkbox"/>②ヒアリング調査 (家族)</p> <p><input type="checkbox"/>③観察調査</p>	<p>◇ヒアリング対象者 <u>3名</u></p> <p>◇ヒアリングの方法 訪問調査時、就労先等から帰宅した男性2名、女性1名の入居者に、食堂 にて、ヒアリングを行った。3名とも、普段の生活の様子を積極的に話し てくれた。</p> <p>◇ヒアリングで確認できたこと</p> <p><input type="checkbox"/>ここでの生活はとても良く、満足している。</p> <p><input type="checkbox"/>職員が話をよく聴いてくれたり、相談にも乗ってくれたり、親切である。</p> <p><input type="checkbox"/>レストランの食材を○○グラムに分ける仕事をしている。難しいことは できないが、やり方を忘れないように注意しながらやっている。</p> <p><input type="checkbox"/>ブレーキのパーツを数える仕事をしている。週5回、仕事をしている。</p> <p><input type="checkbox"/>日中は小籠をつくる作業をしており、とても楽しい。</p> <p><input type="checkbox"/>自由な時間は洗濯をしたり、テレビを見たりしている。</p> <p><input type="checkbox"/>休みの日はヘルパーさんと買い物や映画に行ったり、バスで温水プール に行くこともある。</p> <p><input type="checkbox"/>日曜日は部屋でテレビを観ている。プロ野球が好き。巨人と西武。</p> <p><input type="checkbox"/>食事は冷凍食品の日とお弁当の日がある。冷凍食品はおいしくない。日 曜日はファミリーレストラン等に外食に行く。</p> <p><input type="checkbox"/>土曜日のお弁当がおいしい。</p> <p><input type="checkbox"/>食事はおいしいし、仕事も楽しい。</p> <p><input type="checkbox"/>土曜日は、一人で通院している。</p> <p><input type="checkbox"/>「いつまでも下(食堂)に居ないで早く部屋へ」と職員に言われるのは 嫌。</p>

障害者グループホーム第三者評価 評価後のコメント表

評価後（評価結果を受け取った後）のグループホーム「コメント」（自由記述）

評価を受けた障害者グループホームのコメント

基本的には、プラスの評価をいただきました。グループホームには、様々な入居者が生活をしていきます。自立する過程のひとつとして利用する人もいれば、ここを定住する場所として年を重ねていく人もいます。いずれにしても、身近な相談相手として、的確なアドバイスができる人がいることが重要だと考えます。基本的に下宿屋は、入居者の皆さんの生活を陰ながら支えていくことを大切にしていきたいと考えます。

改めて。私たちが行っている事業や入居者支援の有り方を振り返る機会になったと思います。今回の評価について、職員、法人全体で共有していきたいと思います。