

# 障害者グループホーム等第三者評価

## 「評価（調査）報告書」

事業所名 社会福祉法人翔の会 パルマ99

福祉サービス第三者評価機関

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

第三者評価結果報告書（総括）

総 括	
対象事業所名	社会福祉法人翔の会 パルマ99
対象サービス	知的障害者ケアホーム
事業所所在地	茅ヶ崎市
設立年月日	平成11年10月
評価実施期間	平成23年 2月
公表年月日	平成23年 3月
評価機関名	福祉サービス第三者評価機関 公益社団法人神奈川県介護福祉士会

総合評価（ホームの概要と理念や方針、支援にあたって努力・工夫している点など）

<ホームの概要>

○社会福祉法人翔の会が運営するケアホームで、2階建てアパートの3室に、30代と60代後半の4人の利用者（男性3名、女性1名）が生活している。男性2人は2LDKの部屋で一緒に生活している。1階部分は同法人の別の住居となっているほか、同一敷地内には一戸建ての2住居も隣接している。

○利用者4名のうち、2名は一般企業に就労、1名は作業所に通所、1名は求職活動中である。

○職員体制は、ケアホーム4住居全体で常勤職員5名、非常勤職員は約30名の人数となっている。

○利用者の人格を尊重し、「話を聞く」「説明する」ことを基本的な支援のスタイルとしている。常勤スタッフ会議やホームごとの常勤・非常勤スタッフ会議などで利用者支援の方向性などを共有し、ホームでの過ごし方や生活のルールを考えるなどのホーム運営に利用者の参加をすすめ、利用者の意思が反映されたホーム運営をし、利用者本人に生活する「主体」であるという実感をもってもらおうことを目指している。

<ホームの支援の特徴、努力・工夫している点など>

○法人全体で非常勤スタッフを含む全職員に対し、法人独自に人権アンケートを実施し、その結果をもとに「人権にかかわる研修会」を全職員が必ず参加できるよう6回にわけて実施したほか、理念の見直しにつなげている。また本年度から、年2回オンブズマンがケアホームを訪問して利用者の話を聞く機会を新たに設けるなど、人権の尊重に特に力を入れて取り組んでいる。

○一人ひとりの利用者の自分らしい暮らしの実現に向け、制約の少ない生活にすることを方針に支援を行っている。独立したアパート形式の居室であり、日常生活も自立しているので、職員は利用者の様子を見ながら適度な声かけをしたり、利用者からの求めに応じて相談にのったりなど、利用者の主体性を尊重した支援を行っている。

○常勤職員は住居ごとの担当制をとってはいるが、担当外の住居に勤務に入ることもあり、週1回の常勤スタッフ会議で全体での情報把握、共有をはかっている。夜間の緊急事態などに備えて、常勤職員が当番制で緊急連絡用の携帯電話を持つことにしており、事故や急病時、災害時などに迅速に対応できる体制を組んでいる。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	<p>○人格の尊重を法人の目標に掲げ、利用者への呼称、対応については注意を払うようスタッフに徹底している。常勤職員会議を週1回、非常勤スタッフも参加するホーム会議を年3~4回、開催し、利用者支援の進め方などを話し合い、方針や考え方の共有をはかっている。</p> <p>○法人のオンブズマンが年2回、ホームを訪問し、利用者と直接話しをする機会を今年度から新たに設けた。訪問の結果は毎月1回開かれる法人幹部職員とオンブズマンとの会議の中でオンブズマンから提起がされ、利用者</p>
----------	--

	の権利擁護の推進に活かしている。
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	<p>○利用者は全員、言語・文字によるコミュニケーションが可能のため、本人から直接、希望を聞いたり、日常の様子を観察したりしながら、本人の意向を個別支援計画に反映させている。利用者への必要な連絡事項は口頭で説明したり、各部屋のポストに書面を入れたりして対応している。</p> <p>○独立したアパート形式の居室で、鍵は利用者が保管し、洗濯や掃除は自分で行い、食事も自炊や他の住居で食べたりなどしながら、それぞれのペースで自立した日常生活を営んでいるので、できるだけ制約の少ない生活になるように支援している。</p>
3. サービスマネジメントシステムの確立	<p>○金銭管理については、ホームで預かり、毎月の収支を利用者に報告しているほか、銀行からの出金時には本人に通帳を見せて確認してもらっている。</p> <p>○緊急時対応については、緊急対応マニュアルと連絡網をホーム内に掲示し、また、常勤職員が当番制で携帯電話もち、緊急時に速やかに対応できるようにしている。</p> <p>○利用者からの訴えに応じて居室の備品をすぐ修理するなど快適な生活環境づくりに配慮している。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>○日常から積極的なあいさつを心がけ、自治会にも加入し、地域防災訓練にも参加している。茅ヶ崎、寒川ホーム連絡会に参加し、地域の事業所との連携をはかっている。</p>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>○法人の全職員に対するアンケートの結果を受けて、職員に理解されやすいよう理念を見直した。アンケートはホームのスタッフにとってふりかえりの機会となっている。</p> <p>○年度当初に全職員に法人理念や方針の説明を行っており、年度途中で入職した職員には、入職時に口頭で方針等を説明している。</p>
6. 職員の資質向上の促進	<p>○法人内研修会に参加している。外部研修はスタッフの配置に余裕がなく研修時間の確保が困難なため、あまり参加できていないが、他の事業所との情報交換の機会ともなるため、なるべく参加できるよう工夫している。</p> <p>○外部からの訪問者が少ないことを課題ととらえ、社協の余暇支援のボランティアの希望登録をしている。</p>
7. 日常生活支援	<p>○健康管理支援では、年 2 回の健康診断の実施や付き添いが必要な利用者には通院に同行している。薬は職員が管理し、食後に薬を本人に渡し、飲んだ後も空き袋で確認し、チェック表をつけている。</p> <p>○日中活動先からの帰宅後は、利用者はテレビを見る、漫画を読む、サッカーを観に外出をするなどそれぞれ思い思いに過ごしている。</p> <p>○食事は自炊したり、同一敷地内のケアホーム（はちみつ）で一緒に食べたりなど、利用者個々人の状況に合わせてさまざまである。それぞれの居室に浴室があり、自由に入浴している。テレビも各居室にあり、雑誌等も自由に購入している。</p>

評価結果報告書（詳細）

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><u>利用者の人格を尊重した関わり方、プライバシーの保護</u>について                      （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(1)(2)）</p>	<p>○利用者の人格尊重を法人の目標に掲げ、年度当初の4月～5月の法人全体研修で職員の意識統一を図っている。昨年度より、職員に「人権に関するアンケート」を実施し、内容をまとめ、課題に取り組んでいる。</p> <p>○利用者と職員は対等な関係であることを基本とし、利用者には「さん」付けで呼び掛け、「話をゆっくり聞く」、「説明する」ことを支援のスタイルとしている。非常勤職員にも周知を図っている。</p> <p>○ホームのスタッフ全員が参加する会議を年3～4回開催している。また、常勤職員においては、毎週、会議を開催し、利用者支援のあり方を検討する機会を設けている。</p> <p>○利用者の居室3室は、アパート形式でそれぞれが独立しており、共用のスペースは特にない。部屋の鍵も利用者が管理しており、利用者不在時に、職員が無断で入室することはしていない。</p> <p>○以前は見学者が少なかったが、最近は毎月、見学者があり、養護学校からの訪問も受入れている。見学者には、プライバシーの保護について説明し、周知を図っている。</p>	<p>○非常勤職員は比較的高齢のスタッフが多い。これまで福祉とは関係のない仕事に就いていた地域の方の雇用が多いことから、利用者との関わり方にどうしてもばらつきがでてくる。スタッフミーティングを重視し、スタッフ全体の意識を高め、利用者に対して統一した支援を提供できるよう努めていきたいと考えている。</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、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>○利用者からの日常的な要望や思いをスタッフが聴き取り、ケース記録やホーム日誌に内容を記録し、支援に反映させている。相談したいことがあると、利用者から直接、スタッフに話がある。常勤のスタッフへの相談がほとんどである。</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○オンブズマンの相談日を設定し、スタッフには言いにくい要望や希望を把握するように努めている。オンブズマンが把握した内容は、月に1回、「法人の管理職との合同会議」で検討している。</li> <li>○「人権に関するアンケート」の結果による問題点を、法人全体の「権利擁護研修会」として、すべての職員が必ず出席できるように6回に分けて開催した。すべての職員が必ず1回は参加することで、人権の尊重に関する取り組みを行っている。</li> <li>○半数の利用者が携帯電話を所有している。ホーム内にはスタッフルームがなく、別棟のスタッフルームにかかってきた電話は、内容を伝え、折り返しかけてもらうように対応している。</li> <li>○利用者は全員、言語・文字によるコミュニケーションが可能のため、連絡事項は口頭で説明したり、各部屋のポストに書面を入れたりしている。</li> <li>○成年後見制度の説明や利用支援を行っているが、現在、制度を利用している方はいない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○オンブズマンの訪問は、ホーム毎になるため、現状では年2回程度の実施に止まっている。今後は回数を増やす方向で検討している。</li> <li>○成年後見制度の利用が進んでいない。説明不足の面もあるため、今後は説明の機会を設け、利用の促進を図っていきたいと考えている。</li> </ul>
--	--	---

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>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                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(6)(7))</p>	<p>○個別支援計画書は所定の様式を使用して、年1回作成し、半年毎に内容の見直しを行っている。作成に当たっては、担当スタッフとサービス管理責任者の複数が関わり、ホーム会議で内容を確認している。個別支援計画書は利用者や家族に支援内容を説明し、署名、捺印をもらっている。</p> <p>○利用者の意向の把握は、日常での関わりの中で確認するようにしている。あらためて希望を聞くと出てこないことが多いので、可能な限り日常での様子を観察したり、話を傾聴している。これまでの関わりの中での反応を参考に、支援計画に反映できるようにしている。</p> <p>○家族の意向の把握は、家族等との交流が少ないため、状況に応じて個々に確認している。家族との間で、連絡帳は使用していない。</p>	<p>○個別支援計画のモニタリングや評価の部分については、利用者、家族の参加がなく、現状では職員のみでの検討で終わっている。今後は、利用者、家族が参加することができる場を設定することを目指している。</p> <p>○利用者が何を考えているのか、どう思っているのかを確認するために、利用者とスタッフのミーティングの場が必要であり、今後の取り組みの課題としている。</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の特記事項                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(8)(9))</p>	<p>○利用者は、独立したアパート形式の部屋で生活しており、日常生活も自立している。何かあれば利用者からスタッフに相談がある。生活の様子が見えにくい面もあるが、利用者の主体性を尊重した支援を行っている。</p> <p>○洗濯や清掃なども、利用者が自分でやっている。</p> <p>○利用者の様子の変化を感じたり、利用者から相談を受けた時は、ホームのスタッフが個別に対応している。</p>	<p>○オンブズマン以外の、地域の相談支援機関のホームへの訪問を検討している。</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	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)                      ○利用者の預かり金は、金庫で保管し、出納帳をつけている。                      ○毎月、預かり金の収支の状況を報告する他、通帳からの出金時には、その都度、利用者に内容を確認してもらっている。</p> <p>(苦情解決)                      ○法人全体で苦情解決の仕組みを作っている。2LDKの利用者の居室内に、苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員の氏名を掲示している。また、オンブズマンの相談についても掲示している。</p> <p>(緊急時対応)                      ○緊急時の対応方法を定めている。また、夜間は常勤職員が当番制で携帯電話を持ち、緊急時の対応に備えている。                      ○自主的な避難訓練を、定期的を実施している。</p>	<p>○利用者全員は、金銭の自己管理をしていないため、エンパワメントの視点から、利用者本人が金銭を自己管理できる仕組みを検討している。</p> <p>○第三者委員の氏名は掲示しているが、連絡先の表示はしていない。第三者委員へは、苦情受付担当者を通してつながるようになっていく。連絡時間などに配慮しながら、直接連絡ができる仕組み作りが必要と考えている。</p> <p>○緊急時の対応について、地域住民との協力関係が作られていない。ホームでは急務の課題として考えている。</p>
<p>※その他、<u>生活環境整備や緊急時の地域との協力関係やバックアップ体制整備</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>○利用者が、より快適な生活を送ることができるよう、利用者からの訴えがあった時には、居室の備品など、すぐに修理するようにしている。                      ○地域の自治会活動に参加して、市の緊急災害時の要支援世帯の把握に協力している。                      ○緊急時には、法人全体でホームを支える体制を整えている。</p>	<p>○事故発生時や災害時などの対応については、地域の諸機関との連携が課題となっている。警察署や消防署、行政機関との連携を、意識して進める必要があり、身近な機関から取り組みを始めることとしている。</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>○地域の方とは、日常の場面でスタッフも積極的に挨拶を交わしている。市町村とも情報交換を常に行うようにしている。</p> <p>○現在、地域防災訓練への参加を検討しており、地域との関係づくりをはじめている。</p> <p>○寒川、茅ヶ崎の障害者グループホームが、年3回定期的に集まり、地域の事業所間で連携を取り、情報の交換を行っている。</p>	<p>○自治会活動には参加しているが、地域との具体的な連携は取れていない。消防・警察機関なども同様である。地域防災訓練への参加など、身近なところから取り組みを始め、地域との連携を図っていくことを考えている。</p> <p>○スタッフが地域との連携を図るばかりでなく、利用者自身が地域との関係を持つことができるような支援を模索中である。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「一人ひとりをかけがえのない存在として尊重し、本人を中心として寄り添う支援を行う」ことを理念に掲げ、だれもが地域で当たり前で暮らすことができることを目指している。</li> <li>○基本理念や方針は、非常勤職員も含め全職員に対し、年度初めの法人全体会議の中で説明・周知している。制度改正があった場合も、同会議で資料を用いて説明をしている。</li> <li>○方針は毎年管理職会議で見直しをしている。今年度は、職員のアンケートの結果から、わかりやすい言葉で書かれた方針に改正した。</li> <li>○一人ひとりの利用者の自分らしい暮らしの実現に向けて、制約の少ない生活ができることを方針として、支援している。</li> <li>○中長期計画は、障害部門管理職会議で決め、事業計画に掲載している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○中途採用した職員には、障害者の支援についての説明は行なっているが、理念の周知までには至っていない。今後の取り組みの課題として捉えている。</li> <li>○同一敷地内に、2棟4つのホームがある。常勤職員5人に対し、非常勤職員は30人配置されている。非常勤職員への情報提供の方法が課題であり、職員の「ハンドブック」の作成を考えている。</li> </ul>
<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の特記事項                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(18)(21)(22))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○職員に「人権に関するアンケート」を実施し、その結果に基づき、虐待の防止などの人権に関する研修会を開催した。非常勤職員も含め、全職員を対象に行っている。その結果、職員に気付きを促すことができた。</li> <li>○主任以上の幹部が人権委員となり、月1回会議を開催し、弁護士から人権に関する講義を受け、職員にフィードバックしている。</li> </ul>	

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
<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                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(23)(24))</p>	<p>○内部研修は、法人内の相談部門、高齢部門、障害部門に分けて、新人研修、階級別研修、全体研修を行っている。事例検討やPTによる介護技術の研修を行っている。                      ○外部研修では、世話人研修会に参加した。研修内容は報告書と会議等で、職員にフィードバックしている。</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」6-(25))</p>	<p>○市社協のボランティア受け入れ登録は行っているが、これまでボランティアや実習生の受け入れはない。</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>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</p> <p>（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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○健康診断を年2回実施し、成人病検診、がん検診を今年度から受けるようにしている。</li> <li>○付き添いが必要な人の通院は、常勤職員が付き添い、医師からの説明などを確認するようにしている。</li> <li>○医師からの情報は、ケース記録や業務日誌に記録し、全職員が共有している。</li> <li>○2名の利用者が服薬をしている。管理は職員が行い、マニュアルに沿って、食後に名前を確認して薬を本人に渡している。飲んだ後の空袋をもらい確認している。「利用者介助、声かけ服薬チェック表」に服薬の状況をチェックしている。</li> </ul> <p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○日中の活動から帰って来てからの自由時間をどう過ごすかは、個各人のこだわりや、独自の行動があり、それらを行うことによって精神的な安定を保っているため、それぞれ好きに行動していることが多い。ホームの特徴でもある個人を大切にするための支援を考える時、できるだけ制約が少ない生活を支援していきたいと職員は強く思いながら関わっている。</li> <li>○自由時間にはテレビ観賞、プラモデル作り、漫画を読むなど、それぞれの時間を過ごしている。またサッカーを見に行くなどの外出も自由に行っている。</li> <li>○就労は2名が一般就労で、厚木・寒川に勤務している。1名は作業所で作業をしている。1名は、現在、仕事を探している。</li> </ul>	

	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>○家族との交流が少ない利用者が多い。家族のいる方には、健康診断の結果や、生活状況などの連絡をしている。</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の特記事項</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(26)(27)(28)(29)(30)(33)(34)(35))</p>	<p>○夕食については、同一敷地内にある別のホームで摂取している方や、自室で自炊をしている方など、様々である。朝食は、ほとんどの方が自室で摂っている。職員が摂取内容を確認することは行っていないので、日頃から利用者の健康状態を観察したり、声掛けをするようにしている。</p> <p>○各自の部屋に浴室があり、それぞれが自由に入浴している。</p> <p>○部屋の鍵は、利用者が管理している。掃除、洗濯なども、自分で行っている。</p> <p>○テレビは各室にある。雑誌などの購入も、自由に自分で行っている。</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	
領域 6	取り組みを期待 したい事項	○ホームを理解してもらうため、ボランティアや実習生の積極的な受け入れを期待する。地域に開かれたホーム作りに取り組むことを期待する。
	理由	○地域に開かれたホームとして、ボランティアや実習生の受け入れが必要と思われる。

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本人ヒアリング調査</p> <p>②家族ヒアリング調査</p> <p>③本人への観察調査</p>	<p>◇ヒアリング対象者 <u>1名</u></p> <p>◇ヒアリングの方法 利用者と調査員2名がテーブルを囲み実施した。調査員の問いかけに対し、積極的に答えてくれた。</p> <p>◇ヒアリングで確認できたこと</p> <p>○職員は親切で、乱暴な言葉遣いは全くない。さん付けで呼んでくれる。</p> <p>○職員は勝手に部屋の中には入ってこない。ノックをしてくれる。</p> <p>○食事は自炊ではなく、夕食はホームで食べている。食事はおいしい。</p> <p>○仕事から帰ってきてからは、自分の部屋で好きなことをやっている。テレビをみていることが多い。</p> <p>○職員は、話をよく聞いてくれる。</p> <p>○ホームの生活は嫌なことはなく、困ったこともない。</p> <p>○ホームの生活は楽しい。皆と一緒に遊びに行くことが本当に楽しい。職員も一緒に行ってくれる。</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

就労している人も入居しているアパート型のホームですがすぐ近くにスタッフが常駐しているのでタイミング良く入居者の相談にもものれるようにしています。

自分自身のスタイルを作りたい、という入居者にとっては良い環境のホームです。