

# 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 ベーグル

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 ベーグル
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20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、住宅街の中にある2階建ての一戸建てに、30代から60代までの男性2名、女性1名が生活している。ホーム内には体験利用者用の居室が1室ある。

○利用者2名は同法人内の生活介護事業所に、1名は他法人の作業所にそれぞれ通っている。

○職員体制は、常勤職員1名、非常勤職員は11名の体制となっている。

○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。

○利用者一人ひとりの暮らしの場として、ホーム側からルールを押し付けることがないよう配慮している。朝食や夕食の時間帯なども長めに設定して好きな時間にとれるようにしたり、外出も一人で外出したり、職員と一緒に出かけたりするなど、利用者が自身の意向に添って、思い思いに自由に過ごせるように支援を行っている。

○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、利用者とは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、利用者の権利擁護の推進に活かしている。</p>
----------	---

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>○利用者は言語でのコミュニケーションが可能であり、本人が意向を直接伝えてくれる。利用者1名は携帯電話を所有し、電話の登録先には自由にかけられている。現在は利用者1名が成年後見制度を利用しているほか、残りの利用者にも制度利用に向けた情報提供などを行っている。</p> <p>○利用者は洗濯や掃除を始め、自分のことは自分でしているので、見守りや利用者間でのトラブル発生への対応を中心に支援を行っている。一人ひとりの生活のペースがあるので、皆で集まって何かをしたり、話し合ったりするというのではなく、一人ひとりの動きにあわせて対応をしている。</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、ホームでお小遣いを預かり、毎月の収支を家族に報告している。利用者2名はお小遣いを自己管理している。</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>○居室には全室、エアコンと加湿器を設置している。利用者は自立度が高くそれぞれに自己主張が強いので、利用者間でのトラブルが大きくなる前に職員が間に入って場を収めるようにしている。</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ている。以前の住人から続いている近所付き合いがあり、自治会にも加入している。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>○勤務の関係でなかなか顔を合わせられない職員もいるが、電話や日誌を活用して情報共有をはかり、利用者への関わりに重点を置いた支援方針を共通認識し取り組んでいる。</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通院付き添いをしている。短時間勤務のスタッフに支えられているため、服薬事故が発生しており課題としている。</p> <p>○日中活動先からの帰宅後は、居室でそれぞれ思い思いに過ごしている。</p> <p>○利用者が日中活動を休む時は、昼食を用意して、一人で自由に過ごせるように配慮している。服薬が必要な利用者の場合は昼食時間帯だけ職員がホームに来て支援することもある。</p> <p>○利用者は自立しているので、電磁調理器の設備を用意し、自分でお湯をわかしてお茶を飲むなど自由にできるようにしている。朝食や夕食の時間帯も長めに設定し、それぞれが好きな時間にとれるように対応している。</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>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>○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おり、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>○利用者の居室に入室する際には、必ずドアをノックし、返事を確認してから入室するよう心掛けている。居室に鍵をかけることもできるようにしている。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <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>○利用者個人にかかってきた電話は取り次ぐようにしている。携帯電話を所有している利用者が1名おり、電話に登録している電話番号（先方から了解を得て登録している）には本人が自由に電話をかけている。</li> <li>○利用者は全員、言語によるコミュニケーションがとれる。</li> <li>○成年後見制度は現在1名が利用している。利用者2名は家族が代理人となっているが、成年後見制度への移行をさせられたらと考えている。</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><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について</u>                      (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に関わり、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>○利用者の意向は本人が直接、職員に伝えてくれるので、個別に対応している。</p> <p>○週末帰省や年末年始・お盆の帰省もしていないため、家族の意向は専ら電話で確認している。</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>※その他、<u>自立支援や相談支援</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>○具体的な介護を必要とする利用者はおらず、見守りや精神的な支援中心である。利用者間の人間関係のトラブルが起こりやすいので、大きなトラブルに発展する前に、スタッフが間に入って場を収めるようにしている。一人の人に支援が集中しないよう、スタッフがバランスを上手に取り、全員に関わることができるよう留意している。</p> <p>○洗濯、掃除とも利用者本人が行っているため、スタッフは見守り中心に支援をしている。</p>	<p>○利用者間のトラブルに対するスタッフの介入のタイミングなど、対応についてスタッフによってばらつきがあるので、介入のタイミングなど対応を徹底したいと考えている。</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)                      ○利用者のお小遣いを、ホームで預かっている。預かり金は鍵のかかる場所で保管している。利用者2名はお小遣いを自己管理している。                      ○毎月、預かり金の収支の状況を、家族に書面で報告するようにしている。</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。ホーム内に、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。                      ○年2回マニュアルに沿って利用者と一緒に避難訓練を行っている。</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>○地域の防災訓練の回覧が来るが、参加したことはない。地域との関わりが殆んどなく課題と考えている。。</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、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、エアコンや加湿器を設置して生活環境を整備している。                      ○利用者は自立しているので、それぞれに自己主張も強く、小さなトラブルが口喧嘩などの大きなトラブルに発展することもあり、トラブルが大きくなる前に、スタッフが間に入って場を終息させるように対応している。                      ○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>	

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><u>地域との関係づくり、連携</u> 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。以前にこの住宅に住んでいた方との付き合いの延長上で、近所の方が訪ねてくることがあるなど、近所づきあいはもともとの関係がある。</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>○地域の消防・警察機関なども含め、地域との連携を図っていくことを考えている。</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>	<p>○「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。</p> <p>○法人の基本理念や方針について、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。</p> <p>○常勤、非常勤スタッフの情報交換は日誌を活用し、利用者の様子や全スタッフへの連絡事項などの共有をはかっている。</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>	<p>○新規スタッフに対しては、人権の尊重について、法人の職務基準書(職員としての心がまえ)とあおぞらプランを渡している。</p>	

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、階層別研修、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。法人全体での新採用職員研修は半年ごとに開催されているので、中途採用のスタッフの新採用研修までの期間はホームでOJT中心の指導としている。勤務体制やローテーションの関係で常勤職員が非常勤スタッフと直接対話する時間を確保することが非常に難しい。</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                      （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>○通院付き添いは、ホームの常勤職員が担い、医師からの説明などを確認するようにしている。</li> <li>○服薬は、薬に名前、日付、朝・昼・夜を記入し、鍵のかかる場所に保管している。服薬の見守りを行い、服薬確認をしている。薬に依存しがちな利用者もいるのでスタッフが管理している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○服薬のマニュアルはあるがスタッフ側での徹底がされていない。服薬については、危険が伴うため、利用者に薬を手渡すときや、服用時の確認方法など、検討が必要である。</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、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のが多い。利用者が体調不良やその日の気持ちの面で日中活動の場に行きたくないというときは休み、利用者が昼間に在宅していれば服薬支援などで、昼の時間帯だけスタッフがホームに来て支援していることもある。</li> <li>○日中活動は法人内の事業所と他法人の事業所を利用している。</li> </ul>	
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○家族との連絡は、連絡帳や電話、口頭で行っている。また、年2回家族会を開催し、意見交換をしている。</li> </ul>	

<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>○入浴は食前・食後に入っている。あまりにも入浴を好まない利用者には、日誌等で入浴していない日数を確認し、入浴への声かけをしている。排せつは利用者全員自立しているが、トイレの時間があまりにも長い人は様子を気にかけて時折、声かけをするようにしている。</p> <p>○外出に関してはヘルパーの導入をして充実をはかっている。</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
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	◇ヒアリング対象者 <u>1名</u>  ◇ヒアリングの方法 プライバシーに配慮しながら、調査員より聴き取りを行った。調査員の問いかけに対し、積極的に答えてくれた。  ◇ヒアリングで確認できたこと ○ホームでは仲良く生活できている。職員がやさしくしてくれ、安心できる。困った時にも、話を聞いてくれる。 ○同性の利用者や職員がもっといと良い。 ○月～金曜日は仕事をして、土日は一人で外出している。近所も散歩し、動物が好きなので、近所の猫を可愛がっている。 ○夕食までは、自分でお茶を入れ、テレビを見て過ごしている。 ○ホームの生活には、満足している。

## ※「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

利用者が三人というこじんまりとしたホームです。個性的なみなさんのひとり一人に合わせた支援を行っています。