

# 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 シナモン

福祉サービス第三者評価機関

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 シナモン
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18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50代までの男性3名、女性1名が生活している。
- 利用者は全員、同法人内の生活介護事業所に通っている。
- 職員体制は、常勤職員1名、非常勤職員は泊まり勤務6名、送迎3名、食事づくり3名の体制（他の住居との兼務での勤務者含む）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。
- 開所から4年が経過し、生活の環境やリズムや落ち着き、アットホームな雰囲気がかかっている。利用者にとってホームは4名の共同生活の場でありつつ、一人ひとりのくつろぎの場ともなるよう支援を行っている。
- 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。居室に入る際はノックを徹底している。</li> <li>○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。</li> </ul>
----------	--

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>○言語でのコミュニケーションが難しい利用者には、インターネットで写真を見てもらうなどをしながら、本人の意向を確認している。カレンダーに予定を記入して掲示で示したり、本人の日常の様子やサービスを提供した後の本人の反応などを見ながら支援内容の調整をはかっている。利用者の週末帰省の際に連絡帳などを活用して家族の意向を把握するようにし、本人の意向と家族の要望の調整をはかっている。</p> <p>○掃除や洗濯といった日常生活については、洗濯を自分の役割としている利用者には職員がサポートしながら全員分の洗濯をお願いしたり、居室の掃除は週の曜日を決めて、利用者と職員が一緒に行くなど、利用者が生活の主体であるとして職員側からの一方的な支援にならないよう配慮しながら自立支援に取り組んでいる。</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。お小遣いを自己管理している利用者もいる。エンパワメントの視点で自己管理への支援に取り組んでいる。</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>○開所から4年が経過し、入浴の順番などは利用者同士の中で自然にルールがつけられている。マイペースな利用者が多いので、利用者同士の関係を大切にしながら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ている。自治会が組織化されていないので、近所への買い物などに出かけて地域の方々に利用者のことを知ってもらうよう心がけている。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>○職員の入れ替えは少なく、概ね固定されているため職員間の連携がとれている。日常的な情報共有は日誌などを活用して行っている。</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>○開所後4年が経過し職員体制は安定している。職員は概ね固定化されており、利用者との関係も確立できている。利用者への言葉遣いや態度などで気づいたことがあれば職員で話し合っている。</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行っている。確認不足による誤薬事故が発生しているため課題としている。</p> <p>○日中活動先からの帰宅後は、利用者はリビングで過ごしたり、職員と話をしたり、居室で過ごしたりなど、それぞれ思い思いに過ごしている。</p> <p>○家族との関係については、各住居合同の家族会を年2回開催している。</p> <p>○食事は豊富なメニューになるようにしている。外出先の昼食と夕食のメニューが重ならないように、献立を工夫している。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>	

<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。利用者のうち1名は個人で電話を所有している。電話を持っていない利用者はホームの電話を使用する。</li> <li>○言語によるコミュニケーションが困難な利用者に対しては、写真を使ったり、カレンダーに記入して視覚でも確認できるよう工夫し、何らかの形で日常生活の希望や意思を表出してもらうようにしている。</li> <li>○成年後見制度は現在2名が利用している。個別支援計画の説明時に制度について説明をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○オンブズマンの相談の回数について、利用者の要望の汲み上げというよりは、外部の目が入ることで安心感を保つという意味で回数を増やすことが望ましいと考えている。</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><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、家族に支援内容を説明し、署名、捺印をもらっている。</p> <p>○意向は本人が直接、職員に伝えてくれる。本人の意向は言葉と態度で汲み取るようにしている。</p> <p>○家族の意向の把握は、利用者1名が週末帰省、他の1名が3週間に1回帰省するため、その送迎時に家族に会う機会があり、直接、確認するほか連絡帳を活用し、日頃より、家族の意向を汲み取っている。後見人とは対面や電話で連絡を取り合っている。</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</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>○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。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>○洗濯は利用者の1名が自分の役割と考えているので、他の利用者の了解を得て、全員分の洗濯してもらっている。女性の衣類については途中で洗濯機から取り分けスタッフが扱うようにしている。居室の掃除は曜日ごとに決めて、利用者とスタッフが一緒に行っている。スタッフから見ると物がちらかっているように見えても利用者本人には意味のある置き方をしていることもあるので、一方的な支援にならないよう支援の方法を検討している。</p> <p>○利用者間で自然な人間関係ができあがっているので、スタッフが意識しなくても利用者同士のバランスが取れている。</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1名は月の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。                      ○自治会がないが、隣近所の人を利用者の顔を覚えてくれている。</p>	<p>○2年ほど前にお小遣いの自己管理を支援した例があるが、お小遣いで買った食べ物で健康面に影響が生じ、ドクターストップが出て中止した例がある。本人が管理する場合のエンパワメントについては課題である。</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>※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、インフルエンザ対策として加湿器を置いたり、タバコを吸う人用に屋外へ喫煙所を設けるなどして、生活環境を整備している。                      ○利用者はすでに4年ほど一緒に生活しており、利用者4人の中でお風呂に入る順番など自然に流れやルールがつくられている。本人たちで調整しているので、そのペースを守るよう配慮している。                      ○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>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。自治会が組織されていない地域のため、自治会への参加ができないが、隣近所の方は利用者の顔を覚えてくれている。</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>○買い物にはよく出かけているが、もっと地域と強く関わりをもてたらと考えている。消防は警報器の点検に来てもらったことがあるが、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><u>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</u>                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>○「一人ひとりがかげ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><u>※その他、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</u>                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(18)(21)(22))</p>	<p>○スタッフは大体固定化されているので入れ替えは少ない。新しい職員には利用者への接し方や話し方などで気づいたことがあれば常勤職員が注意している。</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。開設してから4年が経過したが、スタッフの入れ替えが少ないため、ホームでの利用者支援の考えなどの共有化ができていない。</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><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について</u></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> <p>○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。</p> <p>○通院は常勤職員またはヘルパーが同行し、医師からの説明などを確認するようにしている。定期的な通院は利用者が一人で行くこともある。</p> <p>○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。</p>	<p>○薬を落としてしまうなど服用ができていないことがある。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。</p>
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>○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ため、それぞれ好きに行動していることが多い。入浴は夕食後に順番で入っている。利用者は日中活動の場で、洗濯作業やチラシ配りなどの軽作業をしており、就労に関する要望はないため、現在の仕事を継続していけるよう支援している。</p>	
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <p>○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。</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  (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>○食事はホームで作り、ほとんどみんな一緒に食べている。食事は法人の栄養士が作成したメニューを基本にしているが、同じメニューが続く時は献立を工夫している。</p> <p>○入浴や整容（ひげそり）は一部必要なところをスタッフが支援している。</p> <p>○新聞は本人が見たい時に購入している。</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>2名</u>  ◇ヒアリングの方法 夕食前、リビングで寛いでいる利用者に調査員が聞き取りを行った。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 ○職員は皆、やさしい。「～さん」と呼びかけてくれ、部屋に入るときもノックをしてくれる。 ○ホーム内は、職員がいろいろと飾り付けをしてくれる。 ○ホームでの生活で困っていることは何もない。身体の具合が悪くなることもない。満足しているので相談することもない。 ○仕事は袋詰めなどの作業を行っている。仕事が終わってからは、ホームでのんびりと過ごしている。 ○一番楽しいことは、休みの日があること。休日は、ボーリングやカラオケに行っている。ヘルパーさんの付き添いで、いろいろな電車に乗って遠出をしている。

## ※「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

利用者四人のホームですが入居者同士の関係の良さがゆっくりとした時間の流れがホームの空気を作っています。