

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 はちみつ

福祉サービス第三者評価機関

一般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 はちみつ
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16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 一般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、閑静な住宅街の一面にケアホーム専用建てられた2階建て一軒家を2つに分け、30代の男性4名が生活している。隣の棟（住居名はホットケーキ）とは廊下でつながっており、いつでも自由に行き来することができる。同一敷地内にはアパートタイプの2住居も隣接している。
- 法人は茅ヶ崎市及び寒川町で8住居を運営しているが、「はちみつ」は法人での初めての自立生活実習ホームとして平成10年に開所し、平成16年にグループホームとなった。利用者は入所施設からの移行者と在宅で生活していた方、半数ずつでスタートした。
- 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。
- 利用者はさまざまな障害特性を有し、身体的な介護が必要な人、精神的な支援や見守りが必要な人が共に生活している。スタッフは全体のバランスを取りながら全員に関わることができるよう留意している。通院付き添いや通所先までの送迎など、ホーム内にとどまらず、利用者の生活全般にわたって支援を行っている。
- 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"> ○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。 ○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
----------	---

	<p>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>○言語でのコミュニケーションが難しい利用者が多いため、実物の写真を見せて選んでもらったり、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>○身体的な介護を必要とする利用者の支援にあたる時間がどうしても多くなるため、精神的支援、見守り中心の利用者との信頼関係を維持するためにスタッフはバランスをとることを意識しながら支援にあたっている。利用者本人たちがホームでの生活をどのように思っているかが大事であるため、ホーム外部の地域の相談支援事業所などに積極的に関わってもらいたいと考えている。</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。</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>○インフルエンザ対策に家族に加湿器を購入してもらい居室に置いたり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、利用者も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通院付き添いをしている。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、利用者はテレビを見る、部屋で過ごす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>○食事は入所施設の栄養士がたてた献立を参考にしている。はちみつとホットケーキの住居は廊下でつながっており、一体的に運営されているので、食事はホットケーキと一緒に作り、はちみつのリビングに運んで食べている。</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。</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も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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○「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。 ○利用者個人にかかってきた電話は、必ずその場で取り次ぐようにしている。 ○言語による会話が困難な利用者とのコミュニケーション手段として、筆談をしたり、選択の際には写真を使用したりしている。 ○成年後見制度の説明や利用支援を行っている。現在、申立て中の利用者が1名いる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○成年後見制度の利用がそれほど進んでいない。家族から必要がないとの意見もあるが、説明不足の面もある。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。
--	---	--

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、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、確認ができてにくい利用者が多いことから、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して、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、利用者の半数が週末帰省するため、送迎時に家族に会う機会があり、直接、確認できることが多い。連絡帳を活用し、日頃より、家族の意向を汲み取っている。</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>○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、自立支援や相談支援など、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>○利用者はさまざまな障害特性を有し、身体的な介護が必要な人、精神的な支援や見守りが必要な人が共に生活している。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>○洗濯や清掃など、利用者が自力でできることは自分で行えるよう支援している。</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>○ホームには、利用者とスタッフしかおらず、友人などの訪問が少ない。ホームでは課題と捉え、訪問者が増える取り組みを検討している。</p> <p>○また、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) ○利用者のお小遣いを、ホームで預かっている。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、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。 ○自主的な避難訓練を、定期的実施している。</p>	<p>○現在、ホームでは金銭を自己管理している利用者はいないが、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、生活環境を整備している。家族に加湿器を準備してもらったり、必要な箇所は早めに修理するようにしている。 ○ホーム内の洗濯機の使用など、利用者間でトラブルが発生しないよう、個人別の使用時間帯を決めるなど、最低限のルール作りをしている。 ○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>○利用者同士のトラブル発生時の、きめ細かい対応や解決する力がスタッフに求められる。そのための研修を検討している。</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良好な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><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</u>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"> ○「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。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。
<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"> ○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、職員に気づきを促すことができた。 	

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
<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。</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"> ○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。 ○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。 ○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。食事の時に本人に手渡し服用してもらっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。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。団体生活でのルールは、トラブルを防ぐため最小限の決めごととしている。 ○日中は、敷地内の活動ホームに行っている方や、他法人へ通勤している方がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者が安定した生活を送るためには、個々人の行動を認めていく必要がある。利用者の行動は、日常生活にそぐわない場合もあるが、それらの行動を否定せず、個性として捉えていく必要がある。そのことを、非常勤職員にも理解してもらうことが困難なこともあり、今後の取り組みの課題として捉えている。 ○ホームの職員と利用者が参加し、話し合いの場を持つことが必要であると考えている。利用者の要望などを取り上げ、利用者個人の生活が更に充実していくようにしたいと思っている。
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ほとんどの利用者は週末に帰宅している。家族との連絡は、連絡帳や口頭で密に行っている。また、年2回家族会を開催し、意見交換をしている。体調の変化やその他の連絡は、電話での連絡が多い。ホームと家族との関係は良好である。 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ○身体介護が必要な方には、ホームヘルパーを利用できるよう配慮している。 ○食事やお茶などは、食堂で自分のペースでそれぞれの方法で摂っている。利用者から食事への希望はあまりなく、外出した時に、好きなものを食べている。 ○入浴は日中活動から帰ってきて順番に入り、毎日入浴している。浴室は、暖房が置かれ、危険防止のための手すり、シャワーチェア一などが設置されている。 ○個人の部屋にはそれぞれの寝具、棚、装飾品などがあり、安心できるスペースとなっている。 	
---	---	--

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	○利用者本人ヒアリングを予定していたが、ヒアリング開始直前になって利用者に精神的に不安定な様子が見られたため、ヒアリングを中止し、観察調査に切り替えて実施した。 ◇観察調査の場面 日中活動から帰宅した時の様子 ◇観察調査で確認できたこと ○日中活動から帰ってきた利用者が、いつものようにコーヒーをいれ、共用スペースの自分の椅子に座り、落ち着いた様子で過ごしていた。

※「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

グループホーム専用の建物はやはり広さ、使い勝手とも良い水準にあると思います。
全ての居室が南向きの窓のため採光も風通しも快適なレベルです。もちろんスタッフもベテランが多く入居されているみなさんの個別なニーズに応じていけると考えています。

現状では自閉症や自閉的傾向の入居者も多くなっているので専門的な対応が今後は求められていくことになるのでそれにきちんと対応していきたいと考えています。