

# 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 社会福祉法人みなと舎  
ケアホーム はなえみ

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	社会福祉法人みなと舎 ケアホームはなえみ
対象サービス	重症心身障害者ケアホーム
事業所所在地	横須賀市
設立年月日	平成15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>

- 社会福祉法人みなと舎が運営するケアホームで、平屋造りの一軒家に、30代後半の男女各2名の4人が生活している。利用者の1名は胃ろうを造設している。
- 建物設備はケアホーム専用建てられた完全バリアフリーで、床暖房設備をつけるなど生活のしやすさ、住み心地にも配慮している。
- 職員体制は、常勤スタッフ6名、非常勤スタッフ約10名となっている。管理者（サービス管理責任者兼務）のほかに、世話人のリーダー的な位置づけとなる「キーパーソン」（1名）を配置している。勤務体制は15時から19時30まではスタッフ4名、泊まりの勤務はスタッフ2名の体制としている。スタッフは全員、同法人の生活介護事業所で半年以上の勤務経験がある職員であり、法人の理念や支援の基本を身につけたうえで、ケアホームでの支援にあっている。
- ホームでは利用者一人ひとりの人格を尊重し、それぞれの人生や生き方に寄り添う支援を行い、自立した生活を念頭に、利用者が過ごしやすいように生活を送れるようにすることを方針に掲げ、スタッフが方針を共有して支援の質を高めていくよう努めている。また、地域に溶け込み、自然体での生活を送ることを心がけている。

<ホームの支援の特徴、努力・工夫している点など>

- 重度の障害がある方のケアホームとして先駆的な取り組みであり、開所時には家族アンケートにより利用者の自宅での過ごし方などを把握しながら支援に取り組んできた。利用者の立場に立って、本人の気持ちを理解することを基本におき、利用者のペースに合わせた支援を心がけている。利用者は昼間の生活介護事業所での様子とは違いがみられ、自分の部屋という安心感もあり、のびのびと過ごしている。
- スタッフは同法人の生活介護事業所で半年以上の勤務経験者で、医療的なケアが必要な利用者にも対応できる技術を備えている。法人では、法人の理念や利用者支援の方針をしっかり身につけている人材をケアホームでの勤務に充てており、重度障害のため言語でのコミュニケーションは困難な利用者に対し、スタッフは表情や態度から本人の意向を汲み取って支援を行っている。このようなスタッフ体制により利用者家族からもスタッフに対して厚い信頼が寄せられている。
- 自然体での近所との普通のおつきあいを心がけている。近所から野菜の差し入れがあったり、ホームでのミニコンサートに地域の方々を誘ったりと、地域の一員として地域住民との関係を築いている。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者を「さん」づけで呼ぶことや丁寧な言葉づかいや言い方をすること、介助をするときには必ず声をかけてから行うなど、利用者の人格を尊重した対応は、支援の基本として法人職員全体で徹底している。</li> <li>○ホームで利用者に気持ち良く生活してもらうことを支援の中心に据え、生</li> </ul>
----------	---

	<p>活介護事業所での様子も含め、利用者の表情や態度、鼻歌がでるなどのサインから、本人の意向や気持ちを読み取るよう努めている。</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>○利用者はケアホーム入居以前から同法人の生活介護事業所に通っており、スタッフも生活介護事業所に勤務しているため、利用者は重度の障害があり言語によるコミュニケーションは困難だが、スタッフは長い関わりの中で本人の表情や態度、本人への取り組みへの反応などから意向を読み取って支援を行っている。</p> <p>○利用者の様子や情報をスタッフ全員で共有するために、スタッフが協議して独自に工夫した「活動記録票」を使用している。利用者の4人の様子が一目で把握できるようになっている。</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、お小遣いを預かり、月末に収支明細と領収書を添えて家族に使用報告を行っている。</p> <p>○緊急時対応については、緊急時対応マニュアルを作成し、夜間の災害時等の場面を具体的に想定しながら避難訓練を行っている。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>○地域と普通のおつきあいを大切に、またホームのことを地域の方々に知ってもらえるよう、ホームのリビングでのミニコンサートやバザーの開催にあたっては近所にチラシを配って参加を声かけしている。</p>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>○ホームでは自立した生活を念頭に、利用者が過ごしやすいよう生活してもらうことを支援することを基本の考え方に掲げ、スタッフ全員で共通理解をもって支援を行っている。</p> <p>○法人の理念や利用者支援の基本方針については、スタッフ全員が共通認識をもって支援にあっている。</p>
6. 職員の資質向上の促進	<p>○内部研修は勤務時間帯の都合で参加が難しいが、キーパーソンが外部団体の研修に参加し、その成果をホームに戻って他の職員に伝達するなどの取り組みを通してスタッフの資質向上に努めている。</p> <p>○法人では職員採用にあたって、資格の有無は不問としているが、殆んどのスタッフが在職しながら自発的に福祉・介護系の資格を取得するなど、高い意欲と意識をもって利用者支援にあっている。</p>
7. 日常生活支援	<p>○健康管理支援では、月2回、近隣の病院の訪問診療を受けている。服薬は1回分ずつ小容器に入れ、服用時に声を出して名前を読み上げるなど確認を徹底している。</p> <p>○生活介護事業所とは連携を密にして、利用者の情報を共有している。体調不良などで生活介護事業所を休むときは、ヘルパー資格を持つ生活介護事業所の職員がホームで日中の支援にあっている。</p> <p>○天気のよいときはほぼ毎日、ケアホームから生活介護事業所まで車を使わず車椅子の介助を受けて通っている。法人内の2か所のケアホームでディズニーランドにバス旅行をしたりなど、生活の中に楽しみの機会をつくっている。</p> <p>○利用者の週末帰宅時に連絡ノートなどを使って家族との情報交換や意向把握を行うなど、家族との連絡・連携を密にして、信頼関係を構築している。</p> <p>○食事は、体重管理に配慮し、野菜中心の献立を心がけている。その日の利用者の体調によって、刻みの大きさを変えたり、ミキサーにかけるなど、食べやすさに配慮している。</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>○利用者に対しては「さん」づけで呼び、丁寧な言葉遣い、声かけをすることを徹底している。ケアホームでは利用者・利用者家族とスタッフとの親密さが増すので、スタッフは一線を引き、スタッフとしての立場で関わるよう意識している。</p> <p>○介助をする時には必ず利用者「〇〇をします」とこれから行う行為について声をかけてから行っている。</p> <p>○オムツ交換など排せつ介助の際は、利用者の居室でドアを閉めて行っている。居室のドアが閉まっている時は、必ずロックと声かけをしている。</p> <p>○重症心身障害者のケアホームとして先駆的な取り組みのため、県内外からの見学希望者が多い時には月に3～4回もある。見学希望者に対しては見学目的を確認し、利用者、家族にも了解を得た上で生活の場として利用者のプライバシー保護には十分に気をつけて受け入れている。</p>	<p>○スタッフは全員女性であり、男性利用者の介護について、できれば同性介護の体制を取りたいと考えているが、男性職員を確保するには常勤雇用としなければ難しく、現行の報酬制度では雇用は困難である。また、利用者は男女混合であり、一人の利用者の介助には職員複数名が必要なため、同性介護に限定すると、泊まり勤務に現在の倍のスタッフ数を配置しなければならず運営が困難である。男性利用者を女性スタッフが介助することについては、母親的な関わりとして、家族から了解を得て行っている。</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>	<p>○以前にケアホームに住所を移していた利用者に手紙が届いた際には開封せずに利用者家族に渡していた。現在はケアホームに住所を移している利用者はいないので、手紙のやりとりはない</p> <p>○成年後見制度については2名の利用者が家族後見としている。成年後見の研修会や講演会などには家族とスタッフとで一緒に行くようにしている。</p>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個別支援計画は年度始めに管理者（サービス管理責任者を兼務）とキーパーソン（スタッフのリーダー）とで作成し、利用者家族と面談し意見をもらっている。中間見直しと年度末に評価を行い、次年度の計画策定につなげている。</li> <li>○利用者は言語によるコミュニケーションは困難だが、利用者はケアホーム入居以前から同法人の生活介護事業所に通っており、スタッフも生活介護事業所に勤務しているため、長い関わりの中で本人の表情や態度、本人への取り組みへの反応などから意向を読み取って支援を行っている。</li> <li>○利用者の様子や情報をスタッフが共有するために、活動記録票をつけている。活動記録票は情報共有を効率的に行うために、スタッフが協議して独自に工夫した書式であり、利用者の4人の様子が一目で把握できるようになっている。</li> </ul>	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○毎週末の帰宅時に家族がケアホームに利用者を迎えに来たり、家屋が利用者のケアのためにホームに来訪した際に利用者の様子を伝えたり、個人用の連絡ノートを見てもらい、家族の意見を書いてきてもらうなどの方法で、家族への報告と家族の意見を聞いている。</li> <li>○家族からの相談は管理者とキーパーソンのどちらかが受けるようにしている。</li> <li>○体調不良で生活介護事業所を休む場合は、生活介護事業所の職員（ヘルパー資格保有者）がケアホームに来て、利用者と一緒に過ごしている。</li> </ul>	

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)                      ○ホームではお小遣いを預かり、毎月の最終金曜日に収支明細と領収証とを家族に報告している。預かり金は鍵のかかる場所で保管している。</p> <p>(苦情解決)                      ○苦情解決の仕組み、連絡先などについては契約書に明記するとともに、ホーム玄関にも掲示している。</p> <p>(緊急時対応)                      ○急病時は、状況に応じて、管理者やキーパーソン、家族、生活介護事業所の看護師などに連絡を取りながら対応している。月2回往診をしてくれる近隣の病院が緊急時も往診をしてくれる。                      ○災害に備えて緊急時の対応マニュアルを作成し、ホーム単独で夜間の災害発生等を想定した避難訓練をしている。</p>	<p>○勤務日の関係で避難訓練を実際に自身で体験したことがないスタッフがいたので、全員が体験できるよう実施方法を工夫していきたいと考えている。</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>○町内会の避難訓練に利用者とスタッフが一緒に参加し、消火器の使い方などを訓練している。</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>○町内の自治会に加入し、普通のご近所付き合いをしている。近隣住民とはあいさつを交わす程度のお付き合いだが、時折、近所の方が野菜を届けてくれることもある。</p> <p>○ホームでは年1回、リビングでのミニコンサートやバザーを行っている。利用者、家族の他に、近所の方にもチラシを配ったり、お誘いの声をかけたりなど交流の場を設けている。ご近所からの参加は少ないが、続けていくことが大切だとして、継続している。</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>○ケアホーム入居時に利用者、家族にホームでは「自立した生活を念頭に、利用者が過ごしやすいように生活していただく」ことを説明し、個別支援計画にも記載して家族の意見も聞いている。</p> <p>○ケアホームのスタッフは全員、同法人の生活介護事業所での勤務経験者である。生活介護事業所で1対1の個別支援や利用者とは大人として接するなど、利用者支援の基本の姿勢や方針を身につけてからケアホームでの勤務に従事しているため、共通の認識を持って生活支援にあたっている。</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>○スタッフ間での利用者の情報の共有について、業務に追われて個別支援計画を見る時間はなかなか取れないため、大事なことはノートと口頭で周知の徹底をはかっている。各種のノート類はいつでもスタッフが見ることができるようにしている。</p> <p>○スタッフに慣れがでてきてしまっている時には「利用者中心」という原点に戻るよう、気になる言動が見られたときには、キーパーソンから注意喚起を行うようにしている。</p>	<p>○スタッフが利用者、家族と親しくなること、仲良くなるのがよいことのように錯覚してしまうことがあるので、スタッフとしての立場での関わりをすることをいつも意識したいと考えている。</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>○15時から19時30分までの支援はスタッフ4名、泊まり勤務はスタッフ2名の体制で行っている。勤務表は管理者が作成し、家庭の事情などで緊急の交替が必要な場合はその都度、調整をしている。</p> <p>○ホームのみで雇用したスタッフはならず、ホームに関わるスタッフは全員、同法人の生活介護事業所で半年以上の勤務経験を積んでからケアホームで勤務している。法人内研修は、水曜日の午後に設定されることが多いため、勤務時間の関係で参加ができにくい。外部研修で摂食障害のある人のための調理教室などに参加し、ホームで研修成果を共有している。</p>	<p>○泊まり勤務は2名体制だが、スタッフの家庭の事情などもあり、宿泊勤務が可能なスタッフ数には限りがあり、確保に苦慮している。</p>
<p>※その他、<u>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>○ボランティア、実習生などの受け入れはないが、以前にケアホームを作りたいという方の宿泊研修を受け入れたことがある。</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> <p>○利用者の薬は、キーパーソンが1回分ずつ利用者個人用の小容器にセットし、服薬時には声を出して名前を読み上げ、確認している。開設後7年間で2回誤薬事故が発生したが、すぐ医師に相談し指示を仰いで対応した。スタッフには掲示板やノートで必ず確認することを徹底している。</p> <p>○月2回、近隣の病院から往診をしてもらっている。同じ病院で年2回健康診断を受けている。それ以外の定期的な病院への通院は、家族とヘルパーが付き添っている。</p>	
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>○生活介護事業所からの帰宅後は、軽いおやつや水分補給をとった後、入浴、その後は夕食までリビングでテレビを見るなどゆったり過ごし、21時頃からは居室で過ごしている。</p> <p>○休日には体調を見て散歩に出たり、昨年11月には2か所のケアホームの交流会として、東京ディズニーランドへの日帰りバス旅行を行った。</p>	
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <p>○家族には毎週末に利用者の状況を報告するとともに、月末には預かり金の用途報告をしている。ホーム独自の家族会は設けていないが、生活介護事業所の家族会が月に1回開かれているので、その機会を活用して必要な連絡をしたりしている。</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>○食材は生協から購入しているほか、利用者家族や近所からの野菜や魚などの差し入れがあり、生活介護事業所の昼食の献立と重ならないようにしながらメニューを決めている。軟らかめに調理し、利用者一人ひとりのその日の体調を見ながら、刻みの大きさを変えるなど、食べやすさを工夫している。食事は野菜中心のメニューとし体重の管理をしっかりと行っている。</p> <p>○入浴は、順番は日替わりで全員が毎日入浴している。</p> <p>○排泄はおむつを使用しているが、夜間などは様子を見て、スタッフが付き添い、トイレに座ってみることもある。</p> <p>○整容支援は、陽気や通院などの外出予定に合わせて衣服を調節している。ひげそりは毎日行っている。</p> <p>○夜間、眠れない利用者には居室で明かりをつけてラジオをつけたり、床暖房を入れたりして、落ち着ける環境をつくっている。</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	
	取り組みを期待 したい事項	
	理由	
	取り組みを期待 したい事項	
	理由	

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	<p>◇ヒアリング対象者 <u>2名(利用者家族)</u></p> <p>◇ヒアリングの方法 利用者家族2名と調査員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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○本人はホームでのびのび自由に過ごしている。スタッフは生活介護事業所で勤務の経験があり、ケアホームだけに雇用されているスタッフがいなくて、たくさんの目が入っていることはとても安心である。</li> <li>○ホームを訪問すると居室には季節ごとに置きものや飾り付けが変えられていて、気配りを感じる。</li> <li>○健康面ではバランスのよい規則正しい食事のおかげで、身体がしっかりしてきた。</li> <li>○個別支援計画はホームが作成した案の中に家族がこうしてほしいと思うことがすでに盛り込まれている。預かり金報告もされている。</li> <li>○ホームを利用することで家族のケアに対する心の負担が軽くなり、家族の環境もよくなった。週末に自宅に帰ってくるのが楽しみである。</li> <li>○ホームで生活をしてみて、一緒に暮らす仲間としての意識が見えるなど、自宅で生活していた時には想像できなかった本人の成長を感じている。親から離れて暮らすことが本人にとって快適なのだと思う。</li> <li>○ホームを利用することで親は子を一人の人として見ることができる。親は子どもには自分がいなければという気持ちが強く障害が重いほど子離れが難しいが、安心して預けられる環境があつてこそと思っている。</li> </ul>

## ※「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

今回の項目別の問いに、普段やっていた事、必要な行動を具体的に考えることができ、再確認できた。  
7年を過ぎると、スタッフの慣れが良い面が出ることは多いが、緊張感が欠けてくる場合もあり、改めて全員が評価項目に目を通し考え、初心に帰ることができた。