

# 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 特定非営利活動法人あまね かもめはうす

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	特定非営利活動法人あまね かもめはうす
対象サービス	知的障害者ケアホーム
事業所所在地	横須賀市
設立年月日	平成18年 1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>

- 特定非営利活動法人あまねが運営するケアホームで、閑静な住宅街の一角にある2階建ての一軒家に、20代から50代までの男性4人が生活している。
- 建物はケアホーム専用の一戸建てであり、平成18年1月の開設時から現在まで利用者の入れ替わりはない。
- 職員体制は、泊まり勤務7名（法人職員1名含む）、食事作りのみ担当2名、掃除等1名の体制となっている。職員は近隣住民が中心で、開設以来、大きな変動はなく安定している。
- ホームでは障害のある人たちが主体的に地域で生活することを支援することを理念に掲げている。利用者はホームを利用する以前の生活環境などもそれぞれに異なり、生活上の大きな困難を抱えている利用者もいるが、「ホームは利用者にとっていつでも帰れる場所であること」を大切に、関係機関と連携をとりながら、一人ひとりの生活の安定と継続に向け支援している。

<ホームの支援の特徴、努力・工夫している点など>

- 就労に積極的ではない利用者には、ホームから勤務先に業務内容の変更などの調整を働きかけるなど、本人にとっての適切な環境づくりに向けて連携をはかっている。また、健康面に課題や不安を抱えている利用者には、専門医療機関との連携のもとでの服薬管理の徹底や日中活動先の事業所との連携をはかるなど、一人ひとりの生活の安定や継続に向けて、日中・夜間の区分けなく生活すべてを支える思いをもって支援を行っている。
- 法人の職員が週1回泊まり勤務に入り、利用者の気持ちをじっくり聴く時間を設けて、本人の意向を受け止めている。利用者本人の思いや希望の尊重をしつつ、一方で地域での自立した生活に向け、地域社会の中でのルールも勘案しながら、一人ひとりへの支援を行っている。
- 旬の食材で手をかけたおいしい食事を提供することやこまめな掃除で清潔の保持に努める一方、利用者にとって束縛感が強くないよう、時には一人で家にいる時間を大事にしたり、喫煙などは一方的に禁止するのではなく利用者が一緒に喫煙時のルールをつくったりするなど利用者主体の暮らしの場になるよう取り組んでいる。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	<ul style="list-style-type: none"> <li>○世話人（非常勤職員）は開所時から勤務している職員が多く、長い関わりの中で利用者への理解を深め、利用者のさまざまな課題を受け止めて支援にあたっている。また、言語でのコミュニケーションが困難な利用者にも表情や態度などから本人の意向を汲み取り支援をしている。</li> <li>○利用者が無断欠勤をしたり、無断外泊したりすることがあるが、本人が抱える葛藤や負担感を慮り、本人にとってホームが常に安心、安らぎの場となるよう、帰ってきた時はいつでも「おかえりなさい」と迎え入れる姿勢をホームの方針にして支援にあたっている。</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>○法人の職員が週 1 回泊まり勤務に入り、利用者の意向や思いを把握している。簡単なことは世話人（非常勤職員）会議等で対応方法を周知している。</p> <p>○生活上の大きな困難を抱えている利用者が多いが、現在の経営環境ではホーム専任の常勤職員を配置することは難しく、日常生活活の支援に追われて個別支援計画の検証や見直しが十分ではないとして、ホームでは課題としている。</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、管理者と法人職員の複数の目で確認するようにしている。ホームでは成年後見人が必要な利用者があり、行政に要望を伝えているが、利用に至っていない状況がある。</p> <p>○緊急時対応については、消防署直通の火災通報システムを設置している。町内の防災訓練にも必ず参加して、地域住民に利用者のことを知ってもらうようにしている。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>○地域からの理解を得ることを非常に重視し、大家さんが近くに住んでいるので、町内会との橋渡しや民生委員との連携などホームが地域の一員となるよう支援してもらっている。</p>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>○重要事項説明書と個人情報の取り扱いについての同意書は、利用者が理解しやすいよう、なるべく文字にして示すことや、家賃など金銭面のことはお札の写真で示すなど工夫している。</p> <p>○契約書、重要事項説明書、個人情報同意書のほかに、「約束事」という書面を作成し、ホームで行う支援の内容について利用者にわかりやすく説明をしている。</p>
6. 職員の資質向上の促進	<p>○外部研修については、時給と交通費を支給し、参加を促している。横須賀市のグループホーム連絡会等の研修情報を職員に周知し、希望者が参加したり、市の自立支援協議会のワーキンググループに参加して情報交換を行うなどの取り組みをしている。</p> <p>○法人全体で自立支援法や権利擁護の学習会などで研修を行っている。法人の常勤職員が週 1 回泊まり勤務に入り、世話人とのコミュニケーションを十分に図っている。</p>
7. 日常生活支援	<p>○健康管理支援では、利用者の通院時は職員が必ず付き添い、日誌に内容を記入し、職員全員が情報を共有できるようにしている。必ず毎日服用しなければならない薬については、日付ごとに分包し、日誌に服用のチェック欄を設けて確認を徹底している。</p> <p>○就労や日中活動先との連携では、利用者の変化を見逃さないようホームでの本人の様子に注意し、本人にとって過度な負担とならないよう、勤務先や事業所に仕事内容などの調整を働きかけるなど連携をはかっている。</p> <p>○利用者はヘルパーを利用して買い物やカラオケなどに外出している。ホームでは利用者の希望を聞ききながら、土日に職員が同行して日帰り温泉に出かけたりしている。</p> <p>○家族との関係については、家族の事情に配慮しながら、家族と信頼関係の強い法人職員が訪問して利用者の生活の状況を伝えている。</p> <p>○食事は、栄養士が作成した献立を基にしながら、なるべく安い食材を探したり、季節の食材を取り入れたりして手をかけて作っている。洗濯は利用者本人が行い、職員は部分的に必要な支援をしている。</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>○一人ひとりの思いを大切にしながら、障害があっても地域で生活を送ることができるように支援することを理念としている。</li> <li>○知的障害だけでなく、過去に社会的問題を抱えている利用者や、精神的な面で仕事や生活に問題を抱えている利用者など、様々な課題を抱えている方たちの思いを尊重しながら支援をしている。</li> <li>○利用者の要望を聴き、買物等の希望がかなえられるよう支援している。買物等が計画的にできるよう、金銭面の自立に向けた支援に取り組んでいる。</li> <li>○利用者が、仕事の負担でお酒に逃げたり、ホームを無断外泊したりすることがある。本人の仕事の負担の軽減に配慮し、ホームに戻ってきたときの対応では、叱責せず「おかえりなさい」と迎える姿勢をとっている。</li> <li>○過去に生活上の問題があっても、差別を感じることはない支援や取り組みを行っている。</li> <li>○職員も利用者も仲間という対等な関係を基本として、「さん」付けで呼んでいる。</li> <li>○利用者の各居室は鍵がかかっている。仕事から帰ってくると、各自自分の部屋で自由な時間を過ごすことができ、プライバシーが保たれている。</li> <li>○それぞれの利用者を尊重した関わりを持ちながら支援していくため、関係医療機関や就業先の施設、障害福祉課、民生委員などの関係機関と連携をとりながら支援している。</li> </ul>	

<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>○言葉の不明瞭な利用者には、職員が良く耳を傾けている。長年の関係の中で、言葉が不明瞭な利用者の話の内容についても、理解できている。</p> <p>○法人の職員が、毎週泊まり勤務をして、利用者の話を常に聴いている。</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>	<p>○温泉が好きな利用者から、温泉に行きたいという希望があり、月1回温泉に行っている。</p> <p>○利用者数人と横浜に外出した際に、ある利用者が箱根に行くと言ったが、勘違いし現状を聴き入れられなくなり、トラブルが起きたので、横浜から箱根に行って帰ってきたことがある。できるだけ利用者の希望に沿ってすぐに対応している。</p> <p>○個人の希望や個人の情報は、世話人会議で周知している。</p> <p>○個別支援計画は、できるだけ利用者の希望に沿って作成している。個別支援計画書は、利用者に内容を説明し、サインをもらっている。</p>	<p>○個別支援計画は策定しているが、計画の見直しや評価について十分な検討ができていない。職員の体制上の問題など、今後の課題と考えている。</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>○各自の居室の掃除や洗濯などはほとんどの方が自立して、自分で行っている。援助が必要な方には、世話人が声掛けをしながら支援している。</p> <p>○法人の職員が常に話を聴き、利用者の生活の支援を行っている。</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>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)                      ○1名は自己管理、他の3名の方は通帳や現金を預かっている。通帳や現金は、鍵のかかる部屋の金庫に保管し、2人体制で管理している。                      ○通帳や出納帳は、内容を本人に確認してもらい、納得の上で管理をしている。                      ○お小遣いの使い方については、計画性を持って使っていくことができるよう、職員と利用者が話し合っている。</p> <p>(苦情解決)                      ○要望は法人の職員に伝えられている。特に苦情は出ていない。                      ○第三者委員を設置している。</p> <p>(緊急時対応)                      ○事故や急病があった時は、管理者または法人の職員に連絡が行き、10分位でホームに到着して対応できようとしている。                      ○災害に関しては、火災通報システムを設置しており、消防署に連絡が行くようになっている。緊急時はすぐに使用できるように手順が掲示してある。                      ○防災訓練はホーム独自では行っていないが、地域で行われる防災訓練には毎回参加している。</p>	<p>○成年後見制度の利用については、市に協力を仰ぎ、申立ての準備を行ったが、利用は実現しなかった。ホームの中での金銭管理は問題もあるため、成年後見制度の利用については、今後の課題として捉えている。</p> <p>○17時頃までの数時間、世話人が不在の時間がある。その間に仕事から帰ってきた利用者は、自分の部屋で過ごしているが、今後、利用者が重度化してくると職員配置を検討していかなければならないと考えている。反面、いつも世話人がいると、束縛感を感じることもあるため、配慮が必要と考えている。</p>
<p>※その他、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>○以前、不審火による小さい火災が2度ほどあったため、ホーム内に防犯カメラを設置した。その後は地域の方たちと連携を取りながら、事故防止に取り組んでいる。</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>○ホームの大家さんが近くにおり、ホームと町内会や民生委員とのパイプ役となり、関わってくれている。</p> <p>○町内の自治会に加入し、お祭りなど自治会行事に利用者が積極的に参加している。</p> <p>○地域の防災訓練に参加したり、消防署からは年1回の消防の検査に来てもらっている。防災通報装置は業者による点検を年2回行っている。</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>○契約書などの各種書類については、利用者が理解しやすいように、利用者用の重要事項説明書と個人情報使用同意書を別に作成している。文字を大きくし、ルビをふり、利用料はお札の絵で示し、支援の内容もわかりやすい文章にしている。</p> <p>○利用者用の重要事項説明書の中で、法人の運営方針をわかりやすく示し、利用者の理解を深めることができるように努めている。ホームでの生活が暮らしやすくなるよう、何でも言ってほしいことを伝えている。</p> <p>○日々の生活の中での伝達事項については、文字が理解できる利用者には、できるだけ書面で確認できるように配慮している。書面の確認が困難な利用者には、繰り返し口頭で説明し、理解を促している。日常の支援場面においても、言葉掛けを頻繁に行っている。</p>	
<p>※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                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(18)(21)(22))</p>	<p>○平成17年前後に、いくつかの事業を同時に開始した。開始後5年が経過する中で、現在は、法人の理念を理解して、利用者支援を実践できる人材の育成に力を注いでいる。</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>○横須賀市のグループホーム連絡会や作業所連絡会より、3～4ヶ月に1度の頻度で研修の案内がある。案内は、掲示や回覧で周知し、希望者が参加できるようにしている。</p> <p>○法人内研修は、定期的ではないが、実施している。勤務時間などを考慮して、同じ内容のものを時間をずらし、また、昼と夜に分けるなど、2回開催している。法人内研修では、障害者自立支援法の理解や権利擁護に関する研修を実施している。</p>	<p>○外部研修の案内をし、参加を促しているが、現実的には研修への職員の参加は少ない。時間的な制約があったり、世話人の年齢層が高いこともあるが、ホームでは、利用者の理解を深めるために、できるだけ参加してほしいと考えている。</p> <p>○内部研修は、テーマの絞り込みが難しい。何を聞きたいのかわからないこともある。法人全体での研修でもあるので、特定の利用者への支援内容の検討ではなく、研修テーマを広げて実施したいと考えている。</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>○常勤職員が、週1回、ホームの宿直をし、世話人の話をよく聴くようにして、常勤職員と世話人のコミュニケーションを図っている。</p> <p>○ホームでは、これまで、ボランティアや実習生の受け入れは行っていないが、見学者の受け入れは随時行っている。</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</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>○基本的には、利用者が服薬管理を行っているが、複数の薬を服用するケースも多く、世話人が分包されたものに日付を入れるなどの支援を行っている。また、必ず服薬を確認しなければいけない利用者については、日誌のチェック欄に状況を記載している。</p> <p>○病院への通院は、必要時には必ず世話人や管理者が付き添うようにしている。通院の状況は、ホームのボードに注意点などを書き、世話人全員が把握できるように配慮している。</p>	<p>○風邪薬など、定期薬以外の薬は、残りがあれば利用者はずっと飲み続けようとするため、どの状態で服用を止めるか、職員間で統一した関わりが必要と考えている。</p>
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <p>○土日を中心に、ヘルパーを利用し、カラオケや買物に行ったり、温泉まで出掛けたりしている。家族等との交流が少ない利用者も多く、土日もホームにいるときには、食事の提供を行っている。</p> <p>○利用者が日中の活動を行っている作業所・活動ホームや事業所とは、常に連携を図っている。小さな変化も見逃さないよう、何かあったら、報告・連絡をしてほしいことを伝えている。利用者の加齢により、歩行が不自由になってきた方もいる。</p>	
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <p>○ほとんどの利用者に、家族がいない。家族の方がいてもほとんど交流がなく、家族会は作っていない。</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>○世話人がきめ細かく、よく手をかけて、食事作りを行っている。季節に合った食事を提供できるよう配慮しながら、食材の購入からの準備を行っている。</p> <p>○ホーム内の清掃を、世話人が丁寧に行っている。訪問時もホーム内の清潔が保たれていた。</p> <p>○家族等との交流がない、あるいは少ないため、お盆や正月も、利用者はホームで過ごすことが多い。利用者がホームにいる時は、365日、支援を提供している。</p> <p>○共同で使用している居間のテレビについては、何を観るかは力関係で決まってしまう。各居室に個人用のテレビがあるため、特に問題とはなっていない。</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3	取り組みを期待 したい事項	○地域の防災訓練には定期的に参加しているが、ホーム独自の防災訓練は実施されていない。今後に向けて、計画的な取り組みを期待する。
	理由	○利用者の心身の状態に配慮し、緊急時を予測したホーム独自の対応が求められている。
領域5	取り組みを期待 したい事項	○今後に向け、法人の中長期計画の策定と、次代を担う人材の育成に期待する。
	理由	○平成18年設立の比較的新しい施設なので、今後の福祉サービスの継続性・安定性と、さらなるサービスの質の向上を期待するため。

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 利用者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。  ◇ヒアリングで確認できたこと ○職員はとても優しく、悩みごと時々、聞いてくれる。 ○職員が相談しやすい。困ったことは、今の所ない。 ○お金の使い道や使った金額などを報告してくれ、とても安心している。 ○ホームで具合が悪くなったり、けがをしたことは、これまでない。 ○ホームでは、好きなように過ごすことができる。 ○休みの時には、いろいろな所へ出掛けることができる。職員も付き添ってくれる(次の日曜日の外出の予定を楽しそうに何度も繰り返し話していた)。 ○ホームでの生活がとても楽しい。特に皆と一緒にホームで食事ができることが、一番楽しい。食事がとてもおいしい。

## ※ 「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

こもればと同様ですが、グループホーム内の細かいところまで気づいていただきありがとうございます。かもめはうすの利用者の方とはお互い様々な葛藤があり、やっと今日のように落ち着いた生活ができるようになりました。（もちろん今でも細かいトラブルはありますが）利用者の方から料理が美味しいとっていただけなのが一番嬉しいです。私たちができることは、暖かいご飯と清潔な住居を提供することだと考えているからです。

今後、大きな災害を想定して独自に避難訓練を実施することは、利用者の方の障害特性を考えると本当に必要なことだと考えていますので、近々に取り組みを実施したいと考えています。

中長期計画の策定については、法人として急務であると考えていますので、法人と職員とが一体になり考えていきたいと思えます。（現場の声をきちんと聞いて策定することが大切だと考えています）