

# 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 こもれび

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 こもれび
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、住宅街の中にある2階建てアパート形式の2階部分に、30代から60代後半の女性5人が生活している。
- 建物は2階部分はケアホーム専用であり、1階部分には同法人の居宅介護事業所や作業所が入っている。また近隣地域にも同法人の運営する作業所がある。
- 職員体制は、40代から60代までの女性の世話人7名が支援にあっている。利用者はそれぞれ異なる日中活動先に公共交通機関を利用して通っている。
- ホームでは利用者の思いに耳を傾け、真摯に向き合っていくことを支援方針としている。ホームを利用する前の生活環境なども利用者それぞれに異なる中で、一人ひとりを大切にしていけるために、利用者同士もお互いの人格を尊重し合っていけるよう、職員同士も情報を共有しながら、気持ちを一つにし、支援の方向を統一して利用者の生活を支えるよう取り組んでいる。

<ホームの支援の特徴、努力・工夫している点など>

- 家族のいない利用者も多く、またいくつかの施設を移り住んできた利用者もいるので、利用者には「最期までこのホームで暮らせる」こと伝え、本人の安心につなげている。利用者の希望で遠方にあるお墓参りに同行したり、通院付き添い時などに個別に利用者とお茶を飲みながら話をする時間を設けたりしているほか、月に2回、夜に管理者と利用者で「お茶の日」を設けて、特に時間をかけて利用者の話を聞いたり、話をしたりするなど利用者の心に寄り添う支援を重視して取り組んでいる。
- 第三者委員に月1回ホームに来訪してもらい、利用者の不満や要望をできるだけ早く聞き取り、解決するように努めている。共同生活の中では利用者同士の関係での不満も起こりやすいが、世話人（非常勤職員）はどちらかの利用者の側に立つことなく中立の立場で利用者の話を受け止め、利用者間の人間関係のバランスに配慮している。
- 地域の方々に、ホームに住んでいる利用者のことを知ってもらうことが大事だと考えて、地域との関係づくりをしている。同じ町内に法人の作業所があり、また、世話人も近所に住む方を採用していることなどから、近隣住民も利用者やホームのことを気にかけてくれ、利用者の様子をみて声をかけてくれたり、地域の催しへの誘いの声をかけてくれたりなどの関係が築かれている。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	<ul style="list-style-type: none"> <li>○共同生活の中で他の利用者との関係や世話人との関係から利用者の感情が不安定になることがあるが、利用者一人ひとりの考えていることに寄り添って対応するようにしている。</li> <li>○利用者同士の間人間関係に配慮した支援を行っている。月に2回、管理者が夜にケアホームに来て、利用者とお茶をする「お茶の日」を設けて、利用者のさまざまな話に耳を傾け、利用者の意向や思いを受け止めている。</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>○遠方へのお墓参りの希望に職員が付き添ったり、利用者同士でのトラブルが起きたときもどちらか一人の利用者に偏って同調したり、味方になったりしないよう中立の立場で接するなど、一人ひとりの利用者の意向を大切にしている。</p> <p>○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制度の利用につなげたい利用者があるが、諸事情により利用に至っていない状況がある。</p> <p>○急病時は管理者の携帯電話に一報が入り、管理者の判断で対応をはかっている。町内の防災訓練には必ず参加している。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>○自治会にも法人で加入し、近隣とは良好な関係を築いている。自治会の班長が自治会運動会への参加などの声をかけてくれたり、近隣の方が利用者の様子を心配して声をかけてくれたりする関係ができています。</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>○利用者間のトラブルが重なった時期があったため、人権やプライバシーの尊重に関する「みんなの約束」という書面を作成し、ホームに掲示して、利用者の相互尊重の意識を高めるよう取り組んでいる。</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。法人の本部となる作業所と近いため、法人の常勤職員と世話人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、利用者の通院時は管理者をはじめ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。突発的な通院が多くあり、付き添いにかかる職員の負担が大きくなっている。薬は本人が管理しているが、世話人が服用を確認している。</p> <p>○就労や日中活動への支援では、利用者の変化を見逃さないよう本人の様子に注意し、勤務先や事業所と連携をはかっている。</p> <p>○利用者は土日のヘルパーとの外出や日帰りのバスツアーなどそれぞれ好みの行事に参加している。レク旅行に参加する際には、必要があればホーム職員が集合場所まで送迎するなど、本人が参加しやすいよう配慮している。土日は利用者が思い思いに過ごしているが、週末帰宅は1名のみなので、365日の支援体制をとっている。</p> <p>○家族との関係については、週末帰宅をする利用者は送迎時に家族と相談、調整をしている。</p> <p>○食事は、季節感を大事にしながら手をかけて作っている。清掃もこまめに行い、清潔保持に努めている。</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>○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。</p> <p>○会話は成り立つが、今日行うことを今日説明すると、前から言ってくれないと怒ったり、他の利用者が世話人に何かをやってもらっていると自分もやってほしいため怒ったりするなど、感情の起伏が激しい利用者には、できるだけ気持ちに寄り添うような対応をしている。</p> <p>○利用者同士の喧嘩が以前起きてから、利用者と一緒に話し合いを行い、「暴力は絶対にやってはいけません」と貼り紙をして守っている。訪問時、利用者同士が「お互いに仲良くね」と、廊下で言葉を交わしていた。</p> <p>○廊下には、「みんなのやくそく」として、「①ほかの人の部屋に入る時はノックをして入りましょう。②自分がやられて嫌なことはしないようにしましょう。」が貼ってあり、利用者同士もプライバシーや人権を守って生活している。</p> <p>○世話人とのトラブルがあり、ホームに帰ってこなかった利用者がいたが、戻ってきた時には叱責せず、「おかえりなさい」と迎える姿勢をとっている。</p> <p>○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。</p>	

	<p>○利用者の各居室は鍵がかかっている。玄関と自室の鍵は自己管理をしており、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。</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、<u>人権の尊重</u>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>○月2回夜8時頃から、「お茶の日」として、利用者と管理者が話し合いをする時間を設けている。</p> <p>○管理者の携帯電話の番号を全員の利用者が知っており、必要な時は電話をして相談をしている。</p> <p>○管理者が食事作りや泊りもするので、利用者とのコミュニケーションはとれている。</p> <p>○利用者はそれぞれ仕事から帰ってくると、食事作りをしている世話人や管理者に、今日あったことなどを話している。</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>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>○身内の方がいない利用者から、歳をとる前に、青森へお墓参りに行きたいとの希望があった。また、福島に住んでいた利用者からも、お墓参りをしたいとの希望があり、どちらも職員付き添いでお墓参りに行ってきた。</p> <p>○仲間同士での不満を訴えることが多いが、世話人会議ではそのような訴えに対しては、一人の利用者に偏って同調したり、味方になったりしないようにすることを話し合っている。</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、これまで計画の見直しや評価について、十分な検討ができていなかった。世話人会議で意見を出してもらうよう、取り組みを始めたところである。</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>○居室の掃除や洗濯などは、全員が自立しており、各自で行っている。</p> <p>○訪問時、管理者の携帯電話に、利用者から電話がかかってきた。利用者の意向を尊重した関わりを行っていた。</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について</u>                      (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3人の利用者の金銭管理をしている。事務員が通帳から現金の出し入れをする役割、世話人が小口現金を出し入れする役割、管理者が出納帳の管理をする役割を担い、3人体制で管理している。通帳は本部金庫、小口現金はホーム金庫で預かり保管している。</p> <p>(苦情解決)                      ○第三者委員を設置している。第三者委員は障害福祉関係者、司法書士、老人福祉関係者の3人である。第三週に月1回訪問して、利用者の話を聴いてくれている。(世話人と利用者との間のトラブルを、解決してもらったことがある。)</p> <p>(緊急時対応)                      ○事故や急病があった時は、近隣に住む管理者と法人の職員に連絡が行き、すぐに対応している。                      ○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、今後の課題として捉えている。</p> <p>○利用者は、まだまだ不満や苦情を十分に言えていないと捉えている。自分の考えていることを言える場や機会を、数多く作る必要があると考えている。</p> <p>○ホームに利用者しかいない場合の対応が十分ではないことが、今後の課題と考えている。</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>○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>○町内の自治会に法人で加入し、役員なども行ったことがある。                      ○地域の防災訓練に参加している。                      ○近隣とは友好的な関係を作るよう努力している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近くに自治会の班長が住んでおり、自治会運動会への参加などの声をかけてくれるなど気にしてくれている。</li> <li>・利用者の希望で、一年中、半そでで過ごしている方には、近隣の方が寒くないか、大丈夫かと心配してくれたりしている。</li> </ul>	

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>	<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、書面を用意し、口頭で内容を説明している。利用者間でトラブルもあり、利用者と一緒に話し合っ、「暴力は絶対にやってはいけません」、「みんなのやくそく」などの文書をホーム内に貼り出している。現在はトラブルも少なくなり、落ち着いている。</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>○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。声掛けにより参加者はあるが、全体的には研修への職員の参加は少ない。時間的な制約もあるが、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>○法人の本部が近くにあり、管理者もホームの食事作りや泊りをしている。世話人からは何かあると、管理者に頻繁に連絡が入る。常勤職員と非常勤職員のコミュニケーションがよく図れている。</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、見学者は多く訪れている。</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><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>○利用者の薬は、食堂の個人個人の引き出しに入れている。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利用者もいる。服薬の確認は、食事の際に、その場で世話人が行っている。</p> <p>○定期的な病院への通院は、ヘルパーや世話人が付き添っている。通院の状況は、世話人全員が把握できるように配慮している。体調不良などの訴えで突発的な通院が多く、管理者や常勤職員がその都度、対応しているため、負担も大きい。</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、一泊旅行に行ったり、日帰りのバスツアーに出掛けたりしている。週末は全員が揃っていない時が多いが、ホームには世話人が必ずいるようにしている。</p> <p>○利用者が日中の活動を行っている作業所・活動センターや事業所とは、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。活動先からは、状況の報告、確認がいろいろと入り、連携がとれている。</p> <p>○1階に居宅介護事務所があり、ヘルパーとの連絡も密にとれている。</p>	
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <p>○家族等との交流が少ない利用者も多く、家族連絡は個々に行い、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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○家族等との交流が少ないため、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。</li> <li>○共同で使用している居間のテレビについては、トラブルはない。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。</li> </ul>	
---	---	--

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>4名</u>  ◇ヒアリングの方法 利用者4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 ○職員は皆いい人ばかりで、親切でやさしい。 ○部屋の鍵を自分で持っている。職員はドアをノックして入ってくる。 ○心配なこと、困ったことは何もない。 ○具合が悪い時は、病院まで付き添ってくれる。 ○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、日帰りのバス旅行などで外に出ている。自分の好きな所に出掛けている。 ○ホームでは食べたいもの、好きなものを出してくれる。外で食べることもある。 ○ホームでの生活がとても楽しい。皆と一緒にしゃべりをしている時が一番、楽しい。皆仲良く生活している。

## ※「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

細かいところまで見ていただきありがとうございます。利用者のかたのコメントですが、職員を気遣ってくれ、本当はもっと何か希望とか想いがあるのではないかと思います。

第三者評価機関からの課題は私たちも十分に承知しています。特に中長期計画の策定は近々行わなければならないと思っています。利用者の方の高齢化や障害の多様化によって支援のあり方を考えていかなければなりません。今は、職員が少ないなかで現場の対応に追われているのが現状です。人を育成しなければいけませんがとてもそこまできける状況ではありません。改めて指摘をうけることで、法人と職員とが一体となり考えていくことができればと思います。

また、今回東北地方太平洋沖地震があり、緊急時のマニュアルと共に実際の災害に備えての独自の訓練の必要を痛感しています。今回の発災でとった対応を整理し今後の支援に生かしていきたいと思いません。