

# 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 マーマレード

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 マーマレード
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19年11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）	
<p>&lt;ホームの概要&gt;</p> <p>○社会福祉法人翔の会が運営するケアホームで、2階建てアパートの一階部分に、30代から60代までの女性6名が生活している。2階部分は同法人の別の住居となっているほか、同一敷地内には一戸建の2住居も隣接している。</p> <p>○利用者は同法人内の生活介護事業所（3か所）にそれぞれ通っている。身体的介護を多く必要とする利用者もあり、身体介護のヘルパーを導入している。</p> <p>○職員体制は、常勤職員・非常勤職員ともに全員女性で、非常勤職員は50代が多く、同法人のホームの中では比較的年齢層が若い職員体制である。</p> <p>○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。</p> <p>&lt;ホームの支援の特徴、努力・工夫している点など&gt;</p> <p>○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。</p> <p>○生活感を大切に、家庭に近い環境になるように室内のしつらえや清潔保持にきめ細かく配慮をし、利用者同士も自然とリビングに集まったり、食事は全員揃ってから始めたりなど、家庭的な雰囲気のある生活の場となっている。誕生日のお祝いやクリスマスなどの季節ごとのイベント行事、外出をしない土日には利用者とお菓子作りをするなど、生活の中の彩りや楽しみの時間を大事に生活支援を行っている。</p> <p>○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より、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。</p> <p>○昨年は1名の方に対し、ホームでの看取りのケアを行い、最期までその人らしく生活できるよう支援を行った。利用者の情報の共有や利用者支援の方針の共有に向けて、常勤職員と非常勤職員とが日常的にコミュニケーションをとって取り組んでいる。</p>	
評価領域ごとの特記事項	
1. 人権の尊重	○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

	<p>話し合い、方針や考え方の共有をはかっている。利用者の呼び方については本人の希望も尊重しながら関わりをしている。</p> <p>○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には、ジェスチャーで示したり、実物を見せたりして本人の意向を確認している。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。</p> <p>○身体的な介護を多く必要とする利用者の支援には、外部の身体介護のヘルパーを導入している。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、個別に利用者の思いを聞いている。</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。お小遣いを自己管理している利用者には、職員が残高を一緒に確認している。</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>○ホーム内の清潔保持に努め、生活感を大事に、なるべく家に近い雰囲気になるよう小物を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、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。利用者は地域のお祭りや運動会に参加したり、地域の趣味のサークルに参加している。</p>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>○日頃から職員間でコミュニケーションをとり、理念を具体的な利用者支援に照らして話し合いを行い、利用者支援の方向性や方針の共有化をはかっている。</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 3 年が経過したが、職員の大きな入れ替えはなく、職員体制は安定している。非常勤職員も介護技術や人権に関する種々の研修に積極的に参加している。</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、利用者はそれぞれリビングや居室でテレビを見る、ヘルパーと散歩に出るなど思い思いに過ごしている。外出しない土日には、利用者が一緒にホットケーキやゼリーなどのお菓子をつくったりしている。</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>○誕生日のお祝いや、クリスマス、ひなまつりといった季節ごとのイベントなどを大事にしている。バレンタインデーには利用者と一緒にチョコレートクッキーを作り、家族にプレゼントしている。</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について</u>                      （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。利用者の中にはあだ名で呼ばれることを希望している人もいるので、本人の希望を尊重して呼び方は判断している。</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>○スタッフの年齢層は比較的若いですが、母親的な関わりが強く出てしまう（甘えさせてしまうなど）場合がある。また、スタッフによって利用者との関わり方にばらつきがある。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、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>	<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。オンブズマンとは法人内の事業所に日中通っているため、日中活動先の事業所でも話をしている。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>○身体介護を多く要する利用者の外部ヘルパーが毎日、ホームに来ているので、外部の目が常に入っている環境になっている。</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>○利用者本人が自ら電話をかけることは難しいので、職員が家族に電話をかけた際に、本人が希望すれば必ず変わるようにしている。</li> <li>○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、ジェスチャーで示したり、実物を見せるなどして本人の意向を確認している。</li> <li>○成年後見制度を利用している利用者はいないが、家族には制度を周知している。家族がまだ制度利用を希望していないので、利用に至っていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</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>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、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。外出先などは本人の希望をできるだけ聞いて、計画に取り込むようにしている。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、週末帰省時の連絡帳や電話を活用し、日頃より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>○家族、特に親の意見が全面にでてしまいがちにならないよう気をつけたいと考えている。</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>○日常生活の殆んどに身体介護を要する利用者には、朝夕と土日どちらかの昼間の食事介助と入浴介助については外部ヘルパーを依頼し、その他はマーマレードのスタッフが支援している。</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>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。お小遣いを自己管理している利用者が1名おり、残高を利用者本人と職員と一緒に確認するようにしている。自己管理について本人から希望があれば要望にそって工夫して支援している。</li> <li>○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。</li> </ul>	
	<p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> </ul>	
	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○自主的な避難訓練を、定期的実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> </ul>

<p>※その他、<u>生活環境整備</u>や<u>緊急時の地域との協力関係</u>や<u>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。特に清潔を保つこと、生活感を出すためになるべく普通の家の雰囲気近づけるよう、小物一つひとつについても家庭的なしつらえになるように配慮・工夫している。</p> <p>○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。入浴も一番風呂に入りたいという希望をもっている利用者が多いので、曜日ごとに順番を決めている。1階だけの狭い空間なので利用者間のささいなトラブルでもスタッフが早く察知でき、細やかに対応している。</p> <p>○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。</p> <p>○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>○地域のお祭りや運動会に参加している利用者がある。また地域のダンスサークルに利用者1名が通っている。</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>○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>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>○「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。</p> <p>○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。</p> <p>○理念の共有については、具体的な支援内容に照らしながら、非常勤スタッフと話し合いを行っている。常勤職員は非常勤スタッフとの日常的なコミュニケーションを積極的にとるようにし、利用者支援の方向性や方針、情報の共有をはかっている。</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>○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。</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について</u>                      (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。開所から3年が経過したがスタッフの大きな入れ替えはなく、職員体制は安定している。非常勤スタッフも自主的に介護技術向上のための研修に参加している。</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>○法人主催のお祭りの時にお店の手伝いにボランティア3名が来てくれた。個人的なボランティアの関わりは難しいので行事の時に関わってもらおう。</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>○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>○通院付き添いは、家族による付き添い対応以外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。</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。食事の時に本人に手渡し服用してもらっている。利用者1名は本人が1週間分の薬を管理しているが、服用時にはスタッフが必ず確認している。</p>	<p>○服薬については、飲ませ間違いがあり、危険が伴うため、スタッフ向け掲示板で注意喚起し、事故が起きるたびにプリントを配布している。服用時の確認の徹底が必要である。</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、ヘルパーと散歩に出たり、テレビを見たりなど、それぞれ好きに行動していることが多い。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。</p> <p>○日中は、法人内の事業所に通っている。殆んど休むことなく通うことができている。</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>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○食事は利用者全員がそろってから一緒にいただくという雰囲気が利用者の中で自然にできている。ヘルパーとの外出時にファストフードなどそれぞれ好みの食事をしている。ごくたまにはあるが出前を取るなどしている。お菓子などの嗜好品は外出時に購入して居室でそれぞれ食べている。</li> <li>○身体介護ヘルパー対応の利用者も含め、利用者全員が毎日入浴している。</li> <li>○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。</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 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、これまで以上に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>1名</u>  ◇ヒアリングの方法 利用者と調査員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 ○ホームの生活は、他の利用者も職員も、いい感じでとても楽しい。 ○食事はおいしくて、パンが好きなので、朝食にパンが出ると本当に嬉しい。 ○日中は、同じ敷地にある事業所で仕事をしている。クッキーの生地作りをしていて、お金もいっぱいもらえる。仕事をしても疲れない。 ○ダンスが趣味で、土曜日にはダンスサークルまで車で出掛けている。ダンスは、発表会もある。 ○ホームでは、好きなテレビをみたりして、ゆったりと過ごしている。一番楽しいことは、このホームにいること。

## ※「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

女性だけのホーム、スタッフも女性だけでそれぞれの居室のやわらかな雰囲気大切にしています。  
きめ細やかな配慮のできるホームです。知的障害への対応だけでなく身体障害にもヘルパーサービスなどと組み合わせて充実した支援を組み立てています。