

# 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 ミルク

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	社会福祉法人翔の会 ミルク
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17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>

- 社会福祉法人翔の会が運営するケアホームで、住宅街の中にある2階建ての一戸建てに、20代から80代までの男性2名、女性1名が生活している。
- 利用者は全員、同法人内の生活介護事業所に通っている。高齢のデイサービスを併用して利用している利用者もいる。
- 職員体制は、常勤職員1名、非常勤職員は約10名の体制となっている。
- 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。
- 利用者全員の自分の話をじっくり聞いてもらいたいという強い希望に応えるため、時間配分が均等になるように配慮しながら、1対1で向き合う時間を大事にして一人ひとりと関わっている。同時にリビングで皆で集まる時間を設けたりなどして家庭的な雰囲気づくりにも努め、利用者同士の関係づくりにも取り組んでいる。
- 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"> <li>○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。年齢の若い利用者に対し、子ども扱いをしないよう気をつけている。</li> <li>○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</li> </ul>
----------	--

	の権利擁護の推進に活かしている。
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>○利用者は言語でのコミュニケーションが可能であり、本人が意向を直接伝えてくれる。予定を確認したい利用者にはカレンダーに予定を記入するなどして、対応している。利用者は全員、じっくり話を聞いてもらいたいという希望が強いため、時間が均等になるように配慮しながら、一人ひとりと1対1で関わる時間を設けている。</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。場合によっては時間を区切るなどしながら、一人ひとりに専用の時間をつくり、精神的な関わりを重視している。</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、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。利用者全員がお小遣いを自己管理している。エンパワメントの視点で自己管理への支援に取り組んでいる。</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>○利用者同士の小さなトラブルには早めに対応するようにしている。入浴は利用者が皆で決めた順番になっている。</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ている。利用者が隣家の犬の散歩と一緒にいたりするなど、地域の方々も利用者のことを気にかけてくれている。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>○勤務の関係でなかなか顔を合わせられない職員もいるが、日誌を活用して情報共有をはかり、利用者への関わりに重点を置いた支援方針を共通認識し取り組んでいる。</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>
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、居室で過ごしたり、ヘルパーと散歩に出たり、マッサージを受けたりなど、それぞれ思い思いに過ごしている。</p> <p>○利用者が日中活動を休む時は、昼食を用意して、一人で自由に過ごせるように配慮している。以前は休みがちだった利用者もホームで生活するようになり、コンスタントに通えるようになっている。</p> <p>○2週間に1回は外出支援ヘルパーを長時間利用したり、希望者は日曜日に常勤職員と車で遠出したりなど、生活に変化をつけることや楽しい時間を持つことを大事にしている。</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おり、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>○比較的高齢な非常勤スタッフが多い。年齢の若い利用者に対し、子ども扱いのような接し方にならないように気をつけてもらっている。</p>

<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーション</u>や<u>制度の利用支援</u>など、<u>人権の尊重に関する取り組み</u>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>○「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>○利用者個人にかかってきた電話は取り次ぐようにしている。電話をかけたい時はスタッフに声をかけてもらい、ホームの電話を使うようにしている。</li> <li>○利用者は全員、言語によるコミュニケーションがとれるが、予定を確認しないと不安になる利用者にはカレンダーに予定を記入するなど本人が安心できるように工夫している。</li> <li>○成年後見制度は現在1名が利用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○オンブズマンの相談の回数について、利用者の要望の汲み上げというよりは、外部の目が入ることで安心感を保つという意味で回数を増やすことが望ましいと考えている。</li> <li>○成年後見制度の利用支援は今後の課題であると考えている。</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><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>○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>○現在、入居者が3名ということもあり、利用者一人ひとりと話し合う時間を確保している。障害の特性により関わりの時間を多めに確保した方がよい利用者もおり、配慮している。</p> <p>○本人の希望や家族の高齢化のため、週末帰省をする利用者はおらず、年末年始やお盆の帰省程度のため家族の意向は専ら電話で確認している。法人全体での家族懇談会をお知らせしている。</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>※その他、<u>自立支援</u>や<u>相談支援</u>など、<u>意向の尊重</u>と<u>自立生活支援</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」2-(8)(9))</p>	<p>○利用者全員がスタッフに自分の話を聞いてもらいたいという気持ちを強く持っているので、全員に同じくらいの関わりの時間を確保できるように、場合によっては時間を区切るなどして均等になるように苦慮しながら、できるだけ時間を取って利用者の話を聞くようにしている。</p> <p>○洗濯は、全て自分でする利用者もいるが、一部支援が必要な利用者には、本人ができるところは本人に行ってもらい、できないところをスタッフが支援している。掃除はスタッフがやっている。</p> <p>○眼病により視力が低下している利用者があるが、視力が低下する以前は自立していたので、食事や排せつ、入浴などの支援はなるべく本人が自分でできるように工夫しながら必要な介助等を行っている。</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><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。預かり金は鍵のかかる場所で保管している。利用者は全員各自でお小遣いを管理している。お小遣いが不足した場合は法人で立替をし、後日請求する仕組みとなっている。                      ○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。                      ○年2回マニュアルに沿って利用者と一緒に避難訓練を行っている。</p>	<p>○就労している利用者について、買い物をしてもおつりがわからないなどで一人でお金を使うことが難しいという課題はあるが、本人に働いて給料をもらっているという認識はあるので、スタッフと一緒に本人もお金の使い道を考えるような機会を設けていきたいと考えている。</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>※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、エアコンの調節など本人の要望に合わせて生活環境を整備している。利用者はスタッフとの関わりを強く求めているので、精神的な面での環境を整えることも配慮している。                      ○本人の希望通りの入浴ができるよう、入浴の順番は利用者みんなで決め、その順番で入浴している。利用者同士の関わりの中での小さなトラブルが起こることもあるが早目に対応している。                      ○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>	

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。近隣の人が利用者の様子を心配して声をかけてくれたり、お隣で飼っている犬の散歩に利用者が一緒について行くこともあるなど、近隣との関係を築いている。</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>○地域の消防・警察機関なども含め、地域との連携を図っていくことを考えている。</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>○「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>○法人の基本理念や方針について、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。</p> <p>○常勤、非常勤スタッフの情報交換は日誌を活用し、利用者の様子や全スタッフへの連絡事項などの共有をはかっている。</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>○新規スタッフに対しては、常勤職員からホームでの利用者支援の考え方について話をしている。非常勤スタッフによってはなかなか常勤スタッフと会えない場合もある。非常勤スタッフは利用者との関わりの場面に重点をおいて仕事をしてもらっている。</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>○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・実習生の受け入れ体制整備など、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                      （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"> <li>○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。</li> <li>○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。高齢の利用者もあり、本人からの訴えに応じて適宜、受診している。</li> <li>○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。服薬の見守りを行い、服薬確認をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○薬を落としてしまうなど服用ができていないことがある。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。</li> </ul>
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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、それぞれ好きに行動していることが多い。ヘルパーと散歩に行ったり、訪問マッサージを受けたり、自室でのんびりしたりと思い思いに過ごしている。以前は日中活動の場を休みがちだった利用者も最近は継続して通うことができているので、日中活動の場で快適に過ごすことができているのではないかと考えている。日中活動を休む場合は昼食の準備だけし、あとは自由に過ごせるようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ホームでの生活について、必要があれば利用者みんなで集まって話し合いをしている。利用者が自分たちで決めたという気持ちをもってもらうことがその後につながるため、利用者がそう思えるように配慮しながら支援をしていきたいと考えている。</li> </ul>
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○家族との連絡は、連絡帳や電話、口頭で行っている。また、年2回家族会を開催し、意見交換をしている。</li> </ul>	

<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>○身体的介護を多く必要としている利用者があるが、介護はホームのスタッフで対応している。利用者は順番に2週間に1回程度、外出支援のヘルパーを昼食も含め長時間利用している。</li> <li>○整容支援は、全介助、一部介助、声かけというように本人の状態に合わせて支援している。</li> <li>○健康上の問題で制限している利用者もいるが、嗜好品については本人の要望に基づいて購入を支援している。</li> <li>○日曜は常勤職員と利用者が車で外出をしている。利用者は本人の意思で自由に参加するかしないかを決めている。</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、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 プライバシーに配慮しながら、調査員より聴き取りを行った。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 ○職員はやさしい。特に女性の職員がやさしい。 ○人と話をするのが好きなので、ホームでは話し相手がないのが寂しい。職員にも自分のことをもっと話したい。 ○作業所には毎日、徒歩で通っている。 ○仕事先には、月曜日に看護師さんが来てくれるので安心できる。

## ※「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

ひとり一人の意向に合わせた過ごし方を目指していますが入居者のみなさんがお互いに助け合いながら生活できるような配慮やご本人の力を引き出すような支援をしています。