

障害者グループホーム第三者評価
評価（結果）報告書

事業所名 かもめはうす

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	社会福祉法人あまね かもめはうす
対象サービス	知的障害者グループホーム
事業所所在地	横須賀市
設立年月日	平成18年3月
評価実施期間	平成29年11月～平成30年2月
公表年月日	平成30年3月
評価機関名	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）	
<p><ホームの概要と理念や方針></p> <p>○社会福祉法人あまねが運営するグループホームのひとつで、2階建て住居の1、2階に、4名の男性利用者（現在、1名欠員）が生活を送っている。また、サテライト利用として、1名の男性利用者が地域で生活している。利用者の年齢は、40代が1名、50代が1名、60代が2名で、ホームを開設して10年が経過する中、利用者の高齢化が進み、車椅子を使用している利用者もいる。4名の利用者は、日中は一般就労の事業所や生活介護事業所に、うち1名の利用者は介護保険制度の通所介護事業所に通っている。</p> <p>○ホームに、管理者の他に常勤職員1名と非常勤職員1名を置き、パート職員7名とともに利用者の生活面の支援を行っている。利用者の高齢化や状態の変化に合わせ、衣食住のサービス提供に不足が生じないよう、住環境の管理に注意し、特に安全と清潔に心掛けている。</p> <p>○利用者の障害は様々で、それぞれ異なる心のケアが必要なため、意思確認にあたっては会話やボディランゲージを工夫し、柔軟で丁寧なコミュニケーションを図るよう心掛けている。常勤職員や非常勤職員、パート職員が連携して、日々の支援を実践している。</p> <p><支援にあたって努力・工夫している点></p> <p>○利用者個々の状態に合わせて支援を提供するため、日誌や口頭による業務の引継ぎや、法人本部への報告、連絡、相談を密に行うよう心掛けている。利用者への支援にあたっては、各職員の意見や思いを尊重し、加齢による体力の低下や障害があっても、利用者が主体的に生活を送ることができるよう支援している。</p> <p>○個別支援計画は、利用者と話し合いを行いながら一緒に作成している。計画はあくまでも利用者本人のものであることから、図や写真などを入れた書式を独自に工夫し、「ことしのわたし」として、「ことしやってみたいこと」「とくいなこと、すきなこと」「わたしのゆめ、しょうらいのこと」などを記載した分かりやすい内容となっている。</p>	
評価領域ごとの特記事項	
1. 人権の尊重	<p>○ホームは生活の場であるため、どうしても親しみやすい呼び方になりがちである。利用者には「～さん」と呼び掛けるようにしている。また、会話も丁寧体を使い「ですます調」で話し掛けるようにしている。</p> <p>○各居室を職員が訪れる際には、ノック、声掛けをして、利用者の了解を得てから入室するようにしている。利用者が不在の時は、居室を施錠するよう、声掛けしている。</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>○個別支援計画は、利用者と話し合いを行いながら一緒に作成している。計画はあくまでも利用者本人のものであることから、図や写真などを入れ、利用者にはわかりやすい書式を工夫して使用している。</p> <p>○利用者は、自己表現力に課題があるため、日常からコミュニケーションを図り、積極的に関わって、思いや希望を把握するようにしている。</p>
3. サービスマネジメントシステムの確立	<p>○利用者の小口現金の管理にあたっては、出納帳を付けて管理している。利用者にはあらかじめ決めた金額を、夕食後に小遣いとして渡している。休みの前や外出の予定がある場合には、追加で渡している。</p> <p>○ホームで避難訓練を定期的に行う他、非常用持ち出し袋や食料、薬などを用意して、災害発生に備えている。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>○近隣の方々に対して積極的に挨拶をするよう心掛けている。ホームの隣りには外国籍の方が生活しているので、円滑にコミュニケーションが図れるよう努めている。</p> <p>○地域のゴミ出しのルールを守り、近所の落ち葉の清掃をこまめに行うなどして、地域との良好な関係作りに努めている。</p>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>○法人の理念をパンフレットに記載し、地域の方に知ってもらうようにしている。職員には、全体会議や月1回開催する職員会議、ケース会議の場で理念を示し、利用者への支援のあり方が理念に基づいたものであるか確認している。</p> <p>○月1回開催する職員会議では、利用者の情報の共有と、統一した対応を行うことができるよう取り組んでいる。職員会議には法人の職員も参加し、運営に関することや、福祉を取り巻く情勢などを伝えている。</p>
6. 職員の資質向上の促進	<p>○法人全体の研修会には全職員が参加し、法人の理念の周知や社会福祉の動向などを学んでいる。外部研修に参加した職員は、職員会議などで研修報告を行い、職員全体で内容を共有するようにしている。</p> <p>○ホームにはパート職員が多く、勤務時間も様々である。職員同士の連絡を密にするため、「連絡ノート」を活用している。</p>
7. 日常生活支援	<p>○利用者は年1回、健康診断を行って、健康面をチェックしている。ホームに、加湿器やウィルスバスターを設置している。また、インフルエンザ対策として、手洗い、うがいを励行している。</p> <p>○利用者全員が服薬している。薬はすべてホームの事務所で管理している。誤与薬を防止するため、利用者が薬を飲み終えるまで確認している。</p> <p>○利用者の障害特性は様々なため、ホームでは、利用者が自分の居室で過ごしていることが多い。</p> <p>○忘年会や新年会、クリスマス会などのホーム行事を企画、実施している。また、ホーム内で、お好み焼きや焼肉を一緒に作って、楽しむこともある。アルコールを自分で購入し、自室で飲んでいる利用者もいる。</p>

評価（結果）報告書（詳細）

7 領域の取組み状況項目 1（評価対象領域 1. 人権の尊重）

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>利用者の人格を尊重した関わり方、権利侵害の防止、プライバシーの保護について（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(1)(2)(3)）</p>	<p>(人格の尊重) ○ホームは生活の場であるため、どうしても親しみやすい呼び方になりがちである。また、利用者も親しみのある呼び方を望む場合がある。個々の状況によって配慮は必要になるが、利用者には「～さん」と呼び掛けるようにしている。また、会話も丁寧体を使い「ですます調」で話し掛けるようにしている。</p> <p>(権利侵害の防止) ○言葉では思いを正確に伝えられない利用者が多い。日々の関わりや研修などで研鑽を積み、利用者の思いを汲み取り、思いは必ず受け止めて対応するようにしている。</p> <p>(プライバシーの保護) ○各居室を職員が訪れる際には、ノック、声掛けをして、利用者の了解を得てから入室するようにしている。利用者の居室のドアは、不在時には原則、施錠するよう、声掛けをしている。</p>	<p>○利用者の言動は様々であり、職員は常に感情を抑えた関わりが必要になる。言葉以外からも利用者の思いを汲み取れるよう、職員はスキルを高める必要があると考えている。</p> <p>○利用者が何を求めているか、職員は耳を傾けるようにしているが、意思疎通が難しい利用者もおり、利用者の思いをどこまで汲み取っているか疑問も残る。利用者の思いや希望を察知する力が、これまで以上に必要と捉えている。</p> <p>○利用者の居室は中からも施錠できるようにになっている。自分では施錠が困難な利用者に対しての対応を工夫する必要があると考えている。</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、人権の尊重に関する取り組みについて、特記事項があれば記載してください（任意記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」1-(4)(5)(6)）</p>		<p>○成年後見制度を活用している利用者は、現在、1名いる。その他家族が希望しているケースもあることから、成年後見制度の活用に向けて、今後は法人全体で取り組んでいく必要がある。</p>

7 領域の取組み状況項目 2 (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	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<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> (必須記入)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(7)(8))</p>	<p>○個別支援計画は、利用者と話し合いを行いながら一緒に作成している。計画はあくまでも利用者本人のものであることから、書式を独自に工夫し、「ことしのわたし」として、「ことしやってみたいこと」「とくいなこと、好きなこと」「わたしのゆめ、しょうらいのこと」などを記載したわかりやすい内容となっている。図や写真なども入れている。</p> <p>○利用者は、自己表現力に課題があるため、日頃からコミュニケーションを図り、積極的に関わって、思いや希望を把握するようにしている。</p>	<p>○利用者の思いや希望に、すぐに対応し、どの職員も同じように対応できるようにしていく必要があると考えている。</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組みについて、特記事項があれば記載してください (任意記入)</p> <p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」2-(9)(10))</p>		

7 領域の取組み状況項目 3 (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	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<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> (必須記入) (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) ○利用者の通帳は、法人本部で管理している。ホームでは小口の現金を預かり、出納帳を付けて管理している。利用者にはあらかじめ決めた金額を、夕食後に小遣いとして渡している。休みの前や外出の予定がある場合には、追加で渡している。</p> <p>(苦情解決) ○苦情の受付の仕組みは、重要事項説明書に記載して、利用者や家族に説明している。 ○苦情は、どの職員に伝えてもよいことを利用者に話している。利用者同士の苦情に関しては、慎重に対応するようにしている。</p> <p>(緊急時対応) ○災害時に備え、非常用持ち出し袋や食料、薬などを用意している。 ○災害時に備え、「171」伝言ダイヤル活用の練習を行っている。</p>	<p>○金銭については、小遣い以外にも生活費などが必要なことを利用者に伝えるようにしているが、理解が難しく、伝え方に工夫が必要と捉えている。</p> <p>○避難訓練を年2回実施しているが、今後は回数を増やしていく必要があると考えている。</p>
<p><u>※その他、緊急時の地域との協力関係やバックアップ体制整備や生活環境整備など、サービスマネジメントに関する取組みについて、特記事項があれば記載してください</u> (任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(15)(16)(17))</p>		<p>○地域の町内会では、合同の避難訓練は行っていない。ホームが奥まった場所にあり、わかりにくいこともあるので、援助の必要がある利用者が生活していることを含め、ホームの存在を地域に理解してもらう取組みが必要と考えている。</p>

7領域の取組み状況項目4（評価対象領域 4. 地域との交流・連携）

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>地域との関係づくり、連携について（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」4-(18)）</p>	<p>○職員が中心になるが、近隣の方々に対して積極的に挨拶をするよう心掛けている。ホームの隣には外国籍の方が生活しているので、円滑にコミュニケーションが図れるよう努めている。</p> <p>○地域のゴミ出しのルールを守り、近所の落ち葉の清掃をこまめに行うなどして、地域との良好な関係作りに努めている。</p>	

7 領域の取組み状況項目 5 (評価対象領域 5. 運営の透明性の確保と継続性)

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<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> (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>○利用者に提供する福祉サービスの方針や、福祉の動向については、法人の全体会議の中で周知するようにしている。</p> <p>○月1回開催する職員会議では、利用者の情報の共有と、統一した対応を行うことができるよう取り組んでいる。職員会議には、法人の職員も参加し、運営に関すること、福祉を取り巻く情勢などその都度伝達し、職員全体の周知、徹底を心掛けている。</p>	<p>○利用者及び家族が高齢化し、サービス内容などの理解が難しくなっている。利用者や家族への周知について、検討が必要と捉えている。</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組みについて、特記事項があれば記載してください</u> (任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(21)(22)(23))</p>		

7領域の取組み状況項目6（評価対象領域 6. 職員の資質向上の促進）

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<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> (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(24)(25))</p>	<p>○利用者が日中活動から帰ってきた後の時間帯は、職員を複数配置できるよう取り組んでいる。 ○職員の研修参加への呼び掛けは、神奈川県社会福祉協議会その他の団体からの研修案内を貼り出す他、会議などで職員へ参加を促している。</p>	<p>○緊急対応など、現場で即時の対応が必要な場合があり、どうしても時間外勤務が多くなってしまふ。職員が過重勤務にならないよう配慮が必要である。</p>
<p><u>※その他、ボランティア・実習生の受入れ体制整備など、職員の資質向上の促進に関する取組みについて、特記事項があれば記載してください</u> (任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」6-(26))</p>		

7 領域の取組み状況項目 7 (評価対象領域 7. 日常生活支援)

項目	努力、工夫していること (取組みの状況を具体的に記入)	課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<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（必須記入）</u> (対応項目：「自己評価・第三者評価項目」7-(27) (28) (29) (30) (31) (32))</p>	<p>(健康管理・服薬支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者が年1回、近くの病院で健康診断を受けることができるよう調整している。 ○毎日、食事や体温、排泄の状況などを健康チェック表に記入し、良好な健康状態を維持できるよう留意している。 ○観察力を高め、利用者が普段と「違う」状態に早急に気付き、早目の受診につなげるなど、迅速な対応をするよう心掛けている。 ○利用者全員の薬を事務所で預かっている。服薬時には、必ずチェックしてから服用してもらうようにして、誤与薬がないよう気を付けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○誤与薬の防止に努めているが、薬をちゃんと飲み込んだかどうかの確認がしにくいので、注意が必要である。
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者は日中、一般就労の事業所や生活介護事業所、介護保険制度の通所介護事業所を利用している。現在、一人で活動ホームに通う訓練を行っている利用者もいる。 ○利用者は日中活動から帰ってくると、リビングでお茶を飲み、夕食までの時間は、各自居室で自由時間を過ごしている。 ○休日は、自分で行き先を決めて一人で外出している方や、移動支援のヘルパーと一緒に買物や食事に出掛けている方など様々である。車椅子を常時使用している利用者もいる。 ○利用者が運動不足になりがちなので、積極的に歩く機会を提供して一緒に出掛けている。 	

	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>○利用者の高齢化とともに、家族の高齢化も進んでいることから、家族との関わりが少なくなっている。利用者に「ホームの仲間が家族」という意識を育てている。</p>	<p>○利用者及び家族の高齢化に対して、今後の支援のあり方について検討する必要があると捉えている。</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、特記事項があれば記載してください(任意記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」 7-(33)(34)(35)(36)(37)(38)(39)(40))</p>	<p>○食事以外の時間帯は、それぞれ自宅で過ごすことが多い。入浴は帰宅した順に入り、特にトラブルもない。</p> <p>○利用者の高齢化に伴い、排泄用品などが必要な方もいる。</p>	<p>○常時介護が必要な利用者の今後の生活の場について、本人にとってどこが望ましい住まいなのか、本人の思いをどこまで受け入れるか、継続した検討が必要と捉えている。</p>

その他特記事項：第三者評価機関として今後、特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	
2	取り組みを期待 したい事項	課題ではないが、現在、利用者と一緒に、わかりやすい個別支援計画書を作成している。今後も継続して使用していくことを期待する。
	理由	利用者主体のわかりやすい個別支援計画書であるため。

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ヒアリング調査 (本人) ②ヒアリング調査 (家族) ③観察調査	◇ヒアリング対象者 1名 ◇ヒアリングの方法 訪問調査当日、日中活動の事業所から帰宅した1名の利用者にヒアリングを実施した。利用者の居室にて、ホームでの生活の様子をうかがった。 ◇ヒアリングで確認できたこと ○日中は、文房具の会社で仕事をしている。何十年も通っている。 ○会社までは、自転車に乗って行く。雨の日は徒歩で行く。 ○ホームの食事はおいしい。好き嫌いがないので、何でも好き。 ○夕食が終わると、リビングでテレビを見ている。 ○テレビは、ドラマや歌番組を見る。歌を唄うのが好き。 ○旅行に行って、カラオケで唄うのが好き。 ○お風呂は寝る前に、一番最後に入っている。 ○職員はやさしい。 ○身体を壊したことはないので、困っていることはない。 ○休みの日は、電車に乗って、鎌倉まで行く。 ○皆んなとずーっと長く、仲良くここで暮らしていきたい。

障害者グループホーム第三者評価 評価後のコメント表

評価後（評価結果を受け取った後）のグループホーム「コメント」（自由記述）

評価を受けた障害者グループホームのコメント

自己評価項目を数値評価することで、客観的にグループホームの支援業務の現状が把握でき、これからの業務遂行に非常に有意義な材料になります。ありがとうございます。