

障害者グループホーム第三者評価
評価（結果）報告書

ケアホームむさし

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	社会福祉法人若竹大寿会 ケアホームむさし
対象サービス	障害者グループホーム
事業所所在地	横浜市神奈川区
設立年月日	平成24年9月1日
評価実施期間	平成27年11月～平成28年2月
公表年月日	平成28年2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>○バックアップ施設の地域活動ホーム「ほのぼの」のもとに、3つのグループホームがある。各ホームは隣接しており、職員が連携して利用者の支援にあっている。ケアホームむさしは、建物の持ち主が設計段階から職員の意見を聴き、車椅子の利用者も生活できるバリアフリーの仕様になっている。</p> <p>○ケアホームむさしでは、現在、7名の男性の利用者が生活を送っている。利用者の年齢は20歳代から60歳代までと幅が広く、障害も多岐にわたっている。利用者のうち6名は日中、生活介護事業所に、1名は就労継続支援B型の事業所に通っている。</p> <p>○「ホームの生活は利用者が主体であること」、「地域との調和を第一に考え、地域との交流を大事にすること」、「健康な暮らしの基本は、安心と安全の保障であること」を、支援の基本としている。</p> <p><支援にあたって努力・工夫している点></p> <p>○利用者の権利擁護を重視している。年1回、職員や利用者に関心に関する意識調査アンケートを実施する他、定期的に開催する職員研修会においても、権利侵害をテーマに日頃の支援を振り返る機会を作っている。研修会の開催や利用者や家族との面談をスムーズに行うことができる場として、グループホーム生活支援センター「アシスト」を1年前に開設している。</p> <p>○利用者が自ら意見を述べ、ホームの生活を考えていくことを目指し、利用者自治会の立ち上げの支援を行っている。自治会は発足したばかりで、ルールづくりなど今後も支援を継続していく予定である。自治会は、あくまでも利用者主体の会であり、職員の関わりが過剰にならないよう留意している。</p>	
評価領域ごとの特記事項	
1. 人権の尊重	<p>○年1回、職員を対象に、権利擁護に関する意識調査アンケートを実施している。また、文章をわかりやすく書き直し、利用者にも同じ内容のアンケートを行っている。アンケートの結果は、利用者や家族に報告している。</p> <p>○職員研修を年6回、定期的に開催している。権利擁護の研修では、権利侵害のDVD映像を見ながら、日頃の支援を振り返る機会を作っている。DVD映像は利用者にも示し、権利侵害とはどのようなことなのか理解してもらい、侵害が起きた場合、訂正、是正要求をすることができることを伝えている。</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>○利用者の多くが、家庭での生活からホームの生活に移行している。入居当初は「ホームの生活に慣れる」ことが中心になるが、家族の協力を得て、これまでの生活習慣や食習慣を確認、尊重しながら、ホームでの生活のリズムに少しずつ合わせられるよう支援している。</p>

	<p>○利用者とのコミュニケーションを密に取り、ニーズを引き出している。日常の場面ではなかなか時間を取ることができないため、入浴介助の時間などを使って、1対1の会話の中から利用者の思いを汲み取るようにしている。</p> <p>○週末には家族がホームを訪れることが多く、その際にコミュニケーションを密に図り、ホームでの出来事を報告し、信頼関係を築いている。</p>
3. サービスマネジメントシステムの確立	<p>○利用者や家族からの苦情は、苦情解決責任者が内容を確認し、緊急性や重大性の判断をして、解決に向けた取り組みを行っている。</p> <p>○バックアップ施設の地域活動ホーム「ほのぼの」に2名の職員が夜間の勤務についているので、夜間、緊急事態が発生した場合は、「ほのぼの」から応援の職員を派遣する体制を整えている。</p> <p>○利用者の高齢化に伴い、心身の状態が低下する可能性があるため、年1回の定期健康診断の受診を働きかけている。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>○ホームの開所と同時に、町内会に加入している。町内会とは災害時の地域防災協定を結んでいる。盆踊りや秋祭りなど、地域の行事には、ホームの利用者と職員が積極的に参加し、地域の方々との顔の見える関係作りを行っている。</p> <p>○避難訓練やホームのテラスで行うバーベキューなど、周囲に配慮が必要な行事を行う際には、事前に職員が近所に挨拶に回り、理解を得るようにしている。</p>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>○法人の全体会議で、「人を大切にします」という理念や「職員の誓い」などの周知徹底を図っている。また、ホーム会議やホーム長会議、ほのぼのの全体会議を通し、利用者に提供するサービスの基本的な考え方や情報を共有している。</p> <p>○ホーム利用時に、利用者や家族に対し、重要事項や運営規程の説明を行い、書面をホームのリビングに掲示している。</p>
6. 職員の資質向上の促進	<p>○ホームでの業務全般の「職務分掌」を作成している。管理責任者や統括責任者、サービス管理責任者、ホーム長、世話人、生活支援員それぞれの業務を明文化することで、各業務がスムーズに遂行できるようにしている。</p> <p>○年6回、内部研修を開催し、職員のスキルと業務の理解の向上に努めている。研修日は毎回予備日を設け、職員全員の参加を目指している。</p> <p>○外部研修には、上長からの指示で参加する他、職員の参加希望も聞いている。研修参加後は、研修報告書と資料の提出を義務付け、研修内容を全体で共有するようにしている。</p>
7. 日常生活支援	<p>○1日2回、起床時と入浴前に、検温や血圧測定の実施を行っている。また、毎月の体重測定や、年2回の歯科定期検診にて、利用者の健康管理を行っている。</p> <p>○利用者と一緒に献立を決め、毎日近所のスーパーに食材の買物に出掛けている。食事にこだわりのある利用者は、一緒に買物に行き、食材を選んでもらっている。</p> <p>○家族を定期的にホームへ招いている。訪問時は、ホームで提供している食事を一緒に食べてもらい、家族の意見もできるだけ取り入れるようにしている。家族も高齢化が進み、ホームへの期待もますます大きくなっている。利用者が安心してホームで生活を送っている様子を、家族に見てもらおう機会にしている。</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><u>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</u>について（必須記入）</p> <p>（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）</p> <p>○年1回、職員を対象に、権利擁護に関する意識調査アンケートを実施している。文章をわかりやすく書き直し、利用者にも同じ内容のアンケートを行っている。アンケートの結果は、クリスマス会などの場で、利用者や家族に報告している。</p> <p>○ホームを利用する前は、家庭内の生活が中心だったが、ホームを利用することにより、他者との関わりが多くなっている。時には失敗することもあるが、多くの社会体験を積み重ね、利用者が自立性を高めていくことができるよう支援している。</p> <p>（権利侵害の防止）</p> <p>○職員研修を年6回定期的に開催している。権利擁護の研修では、権利侵害のDVD映像を見ながら、日頃の支援を振り返る機会を作っている。DVD映像は利用者にも見ていただき、自分達の権利の意識と、権利侵害とはどのようなことなのか理解してもらい、侵害が起きた場合、訂正、是正要求することができるよう教えている。</p>	<p>○1人勤務の時間帯が多いため、利用者の思いを汲み取ることには限界がある。利用者が自ら意見を述べ、ホームの生活を考えていくことを目指し、利用者自治会の立ち上げの支援を始めている。自治会は発足したばかりであり、ルールづくりなど今後も継続して支援していく必要がある。また、あくまでも利用者主体の会となるよう、職員の関わりが過剰とならないよう留意していく必要があると捉えている。</p>

	<p>(プライバシーの保護)</p> <p>○職員研修を年6回定期的に開催している。権利擁護の研修では、実際の権利侵害のDVD映像を見ることで、利用者のプライバシーの保護に関しても、振り返る機会としている。</p>	<p>○15時から20時は、職員が2人勤務となる。世話人室以外の場所は利用者の生活の場であることを常に意識し、業務上のやり取りを含め、職員同士の私語に気を付ける必要があると捉えている。</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、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」1-(4)(5)(6))</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</u>について(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>○利用者の多くが、家庭での生活からホームの生活に移行している。入居当初は「ホームの生活に慣れる」ことが中心になるが、家族の協力を得て、これまでの生活習慣や食習慣を確認、尊重しながら、ホームでの生活のリズムに少しずつ合わせられるよう支援している。</p> <p>○利用者とのコミュニケーションを密に図り、ニーズを引き出している。日常の場面ではなかなか時間を取ることができないため、入浴介助の時間や個別の歯磨き介助の時間を使って、1対1の会話の中から、利用者の思いを汲み取</p>	<p>○利用者自身の高齢化もあるが、同時に家族の高齢化も進んでいる。保護者が両親から兄弟などに代わることも予想され、今後の家族の対応窓口について、確認を行っていく必要があると考えている。</p> <p>○利用者の多様なニーズに応えていくには、現在の職員体制では無理な部分がある。利用者の余暇活動の支援は、家族の対応に頼っている現実がある。今後は外部の支援機関などの開拓が必要と考えている。</p> <p>○個別支援計画は、半年に1回、定期的に見直しを行っているが、利用者の高齢化で、現在のアセスメ</p>

	<p>るようになっている。</p> <p>○家族には、生活費の明細書などを毎月、郵送している。週末には家族がホームを訪れることが多く、その際にコミュニケーションを密に図り、ホームでの出来事を報告し、信頼関係を築くことができるよう努めている。</p>	<p>ントシートの内容では不十分と感じている。ADLの項目を細分化するなど、アセスメントシートの見直しが必要と感じている。</p>
<p>※その他、<u>自立支援</u>や<u>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、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</u>について （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）</p> <p>○預かり金規定を定めている。また、「おこずかい帳」を作成し、利用者と一緒に管理している。6名の利用者から通帳を預かっているが、印鑑は別に保管して、運営の透明性を確保している。</p>	<p>○預かり金規定は、家族への説明資料としては活用できているが、利用者には内容が分かりにくい面がある。利用者が理解できるよう、簡単で分かりやすい内容にする必要があると感じている。</p>
	<p>（苦情解決）</p> <p>○利用者や家族からの苦情は、苦情・要望等対応記録票に記録している。苦情解決責任者が内容を確認し、緊急性や重大性の判断をして、解決に向けた取り組みを行っている。</p>	<p>○苦情と要望を区別することはむずかしく、対応した職員によっても受け止め方が異なる場合がある。また、家族も遠慮して、ダイレクトに苦情を申し立てないこともある。どの職員が関わっても、同じように対応できる仕組み作りが必要と捉えている。</p>

	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○バックアップ施設の地域活動ホーム「ほのぼの」に2名の職員が夜間の勤務についているので、夜間、緊急事態が発生した場合は、「ほのぼの」から応援の職員を派遣する体制を整えている。 ○利用者の高齢化に伴い、心身の状態が低下する可能性があるため、ホーム側から、年1回の定期健康診断の受診を働きかけている。健康診断に家族が付き添えない場合には、ホームの職員が付き添いの対応を行っている。 ○近隣の内科クリニックと、協力医療機関に関する協定書を交わし、利用者の健康状態の変化に対応できるようにしている。協力医療機関には、利用者の既往歴を事前に伝え、スムーズな受診が可能となるようにしている。 ○年2回、昼と夜を想定した避難訓練を実施している。うち1回は、広域避難場所/地域防災拠点の中学校まで、移動訓練を行っている。 ○災害時に備え、隣接するグループホームの庭に、4日分の非常食や毛布、簡易型トイレなどの備蓄品を置いている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年2回、避難訓練を実施しているが、夜間は職員1人での対応となる。重度の知的障害がある方や、車椅子使用の方など、自力では避難できない利用者の避難方法については、今後も課題が残っている。 ○現在、40歳以上の利用者が5人、ホームで生活している。40歳を超えると急激に心身の状態に低下が見られるので、高齢期の体調の変化や気づきの重要性について、職員間で共通した認識を持つ必要があると考えている。
<p>※その他、<u>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</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、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」3-(15)(16)(17))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○緊急事態発生時のマニュアルを整備して、緊急時の対応について職員に周知している。 ○毎月、ホーム会議を定期的に行い、利用者の体調の変化に合わせた緊急時の対応について、職員間で話し合いや確認を行っている。 	

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>○ホームの開所と同時に、町内会に加入している。地元の消防署長の提案で、町内会とは災害時の地域防災協定を結んでいる。盆踊りや秋祭りなど、地域の行事には、ホームの利用者と職員が積極的に参加し、地域の方々との顔の見える関係作りに努めている。</p> <p>○町内会の防災訓練には、ホームの職員が参加して、地域の活動に協力している。</p> <p>○避難訓練や、ホームのテラスで行うバーベキューなど、周囲に配慮が必要な行事を行う際には、事前に職員が近所に挨拶に回り、理解を得るようにしている。</p> <p>○常日頃から、近所に対して、挨拶を欠かさないようにしている。</p>	<p>○地域との交流は、職員が中心になっていることが多い。利用者自身が地域と交流する機会を増やしていく必要があると考えている。</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</u>について (必須記入)</p> <p>(対応項目: 「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>○法人の全体会議で、「人を大切にします」という理念や「職員の誓い」、「方針」について、周知徹底を図っている。また、ホーム会議やホーム長会議、ほのぼの全体会議を通し、利用者に提供するサービスの基本的な考え方や情報を共有している。</p> <p>○ホーム利用時に、利用者や家族に対し、重要事項や運営規程の説明を行い、ホームのリビングに掲示している。職員は、グループホームの内部研修において、サービス利用契約書や重要事項説明書の理解と、事業者としての義務を確認している。</p> <p>○利用者に配布する予定表や献立表には必ずルビを振り、読みやすくしたものを渡している。</p>	<p>○重要事項説明書や運営規程をホーム内に掲示しているが、利用者にとって分かりにくいものになっている。サービスの内容や生活のルールなど、利用者がわかりやすい表示に変えていく必要がある。</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、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」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>○ホームでの業務全般の「職務分掌」を作成している。管理責任者や統括責任者、サービス管理責任者、ホーム長、世話人、生活支援員それぞれの業務を明文化することで、各業務がスムーズに遂行できるようにしている。</p> <p>○年6回、内部研修を開催し、職員のスキルと業務の理解の向上に努めている。研修日は毎回予備日を設け、職員全員の参加を目指している。バックアップ施設「ほのぼの」主催の合同研修にも参加している。</p> <p>○外部研修には、上長からの指示で参加する他、職員の参加希望も聞いている。研修参加後は、研修報告書と資料の提出を義務付け、研修内容を全体で共有するようにしている。</p> <p>○年1回、利用者と職員が権利擁護に関する意識調査アンケートを行っている。アンケートの結果は、利用者や家族に報告している。</p> <p>○職員の勤務表作成にあたっては、事前に公休日を募り、スタッフが希望する休日が取れるよう配慮している。次月の勤務表は、前月の20日までには作成するようにしている。</p>	<p>○利用者の高齢化への対応方法や、緊急時の対応、通院の対応に向けた職員配置に課題があると考えている。</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、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」6-(26)）</p>	<p>○利用者の余暇活動の支援に向け、ボランティアの参加を呼び掛けている。利用者が職員以外の人と接することができる機会を多く作るようにしている。</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</u>について（必須記入）</p> <p>（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> <p>○1日2回、起床時と入浴前に、検温や血圧測定の実施チェックを行っている。また、毎月の体重測定や、年2回の歯科定期検診にて、利用者の健康管理を行っている。</p> <p>○服薬管理マニュアルを作成している。利用者の薬はホームで預かり、複数職員による確認（ダブルチェック）を行っている。</p> <p>○簡単な傷の処置や対応については、バックアップ施設「ほのぼの」に所属する看護師に相談している。</p> <p>○感染症対策として、ノロウイルスキットを備えている。定期的に吐しゃ物などの適切な処理方法について、研修を行っている。毎年6～9月を食中毒予防月間、11～2月をウイルス性感染症胃腸炎予防月間としている。</p> <p>○利用者と一緒に献立を決め、毎日近所のスーパーに食材の買物に出掛けている。偏食のため、献立作りがむずかしい利用者は、一緒に買物に行き、食材を選んでもらっている。</p>	

	<p>(自由時間・就労支援)</p> <p>○支援計画に基づき、外部支援機関と連絡、調整を行い、自由時間や就労の支援を行っている。</p> <p>○町内会に入会し、地域の盆踊りや秋祭りなどの催しに、利用者と職員が積極的に参加し、地域の方たちにホームを理解してもらえるようにしている。</p>	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <p>○家族を定期的にホームへ招いている。訪問時は、ホームで提供している食事を一緒に食べてもらい、家族の意見もできるだけ取り入れるようにしている。家族も高齢化が進み、ホームへの期待もますます大きくなっている。利用者が安心してホームで生活を送っている様子を、家族に見てもらおうようにしている。</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)</p> <p>(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>○日中活動から帰宅後、利用者は順番に入浴している。入浴は毎日提供している。浴室にはリフトも設置しているが、現在はリフトを使用して入浴する利用者はいない。</p> <p>○毎月、理容師がホームを訪れ、利用者の散髪の援助を行っている。</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	
3、7	取り組みを期待 したい事項	利用者の高齢化が進んでいる。加齢に伴う心身の状態の変化に対応できる環境整備やケアのあり方を検討していくことに期待する。
	理由	利用者の最高齢者は67歳であり、今後の生活の変化が予測できるため。

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 <u>2名</u> ◇ヒアリングの方法 日中活動から帰宅した2名の利用者(60歳代)に、調査員が聴き取りを行った。ヒアリングは、利用者の居室で実施した。調査員の問いかけに対し、ホームでの生活や日中活動の様子を積極的に話してくれた。 ◇ヒアリングで確認できたこと ○ホームの職員は、皆、とても優しい。 ○このホームでの生活は、自然にも恵まれ、満足している。 ○食事がおいしい。食べたいものがある時は職員に伝えると作ってくれる。好き嫌いはない。 ○食事はおいしい。嫌いなものはない。 ○お風呂は日中活動から帰って、すぐに入る。浴槽に入るのは手伝ってもらうが、衣服の着脱や洗身は自分でやっている。 ○お風呂は毎日、17時に入る。 ○家族がよく来てくれるので、特に困っていることはない。 ○正月には、家族と一緒に、神社へお参りに行った。 ○自分は健康だが、具合が悪くなった人がいると、職員が家族や病院に連絡して、よく面倒を見てくれる。 ○月曜日から金曜日は、日中活動の施設に通っている。 ○日中活動では、お菓子作りなどを行っている。 ○部屋では、時代劇やスポーツ中継のテレビを見ている。 ○バーベキューをやったりして、ここの生活は楽しい。

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

今回、第三者評価の公表を行うことで、我々事業者は公共性のあるサービス提供事業者であるという意識を再確認でき、又、事業所としての試みや、取り組みを地域社会に伝えるよい機会となりました。ご利用者の方々にとっても、今まで以上に安心して生活できる一助になったのではないかと思います。