

障害者グループホーム第三者評価
評価（結果）報告書

社会福祉法人 恵和
グループホーム 恵和第4やわらぎ

評価機関：特定非営利活動法人市民セクターよこはま

第三者評価（結果）報告書（総括）

総 括	
対象事業所名	恵和第4やわらぎ
対象サービス	共同生活援助
事業所所在地	横浜市保土ヶ谷区
設立年月日	平成15年（2003年）9月1日
評価実施期間	平成28年6月～平成28年9月
公表年月日	平成28年10月
評価機関名	特定非営利活動法人市民セクターよこはま
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> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人恵和が運営する知的障がい者を対象とするグループホームです。 ・ホームの運営方針として、“グループホームは利用者の「家」”を掲げています。 ・住宅街の中にある木造平屋建てに、利用者（男性）5名が居住しています。 ・現在の利用者は、60歳代が4名、40歳代が1名です。日中は、同じ法人が運営する生活介護事業所（4施設）、他の法人が運営する生活介護事業所（1施設）に通っています。 ・職員体制は、世話人3名（非常勤）と、支援員1名（他のグループホームと兼務）です。 ・恵和やわらぎ事業所が、他の9つのグループホームを含めて統括・支援拠点となっています。さらに、バックアップ施設は、同じ法人が運営する恵和青年寮（施設入所支援・生活介護事業所）で、日常的に連携が図られています。 <p><支援にあたって努力・工夫している点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の希望・主体性を尊重した支援を心がけ、本人の「できる力」を引き出すようにしています。 ・法人全体で、利用者一人一人の基本情報、グループホームや日中活動などの日々の様子をパソコン内に記録するシステムを構築しています。パスワードを入力し、関係する職員が情報を共有できるようにしています。これにより、一人一人に見合った適切な対応ができるようにしています。 	
評価領域ごとの特記事項	
1. 人権の尊重	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の希望・主体性を尊重した支援を心がけています。個人の生活を尊重し、集団生活を強要しないようにしています。 ・職員行動指針を「笑顔で、いきいきと、生きる」と定め、6つのキーワード「誠実・尊重・本気・信頼・和・前進」にまとめています。これらを、職員各自が胸に着ける名札に印刷し、常に意識できるようにしています。 ・オンブズパーソンが2-3か月に1回程度来所し、利用者の相談に応じています。

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人一人の個別支援計画書を所定の様式で作成しています。年度初めに本人または家族・後見人と相談の上、年度の計画を作成し、半年後に上期の振り返りと必要に応じた見直しを行っています。 ・重度の障がいがある利用者が半数を占め、利用者の意向を言語で完全にくみ取することは困難です。しかし、職員は一人一人との日々の交流を根気よく深めるなかで、利用者それぞれにとって、居心地の良い環境となるよう支援しています。
<p>3. サービスマネジメントシステムの確立</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者5名の内、4名は金銭の自己管理が難しく、ホームで管理を行っています。1名については小遣いの一部を自己管理しています。 ・重要事項説明書の中に、苦情解決制度について記載し、苦情受け付け者名・苦情解決責任者名、さらに外部の相談機関も明記しています。この重要事項説明書はホームのリビング・ダイニングに常備しています。 ・運営法人で災害対応マニュアルを作成し、ホーム内には緊急時の連絡方法をわかりやすく示し掲示しています。また、非常用持ち出し袋には利用者の基礎情報一覧を備えています。
<p>4. 地域との交流・連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会に入会しています。数か月ごとに行う町内清掃には必ず職員が参加し地域の人々との交流を深めています。近隣住民とは良好な関係が築かれています。 ・ホームの催しや、運営法人の刊行する広報誌を町内会の回覧に載せることもあります。
<p>5. 運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書により、サービス提供の考え方や支援の内容を利用者および家族に周知しています。 ・ホームの運営方針として“グループホームは利用者の「家」”を掲げています。 ・「世話人心得」を定め、業務の3本柱として、①利用者支援②ハウスキーピング③自己啓発・チームづくりを掲げています。これに基づき、利用者の希望・主体性を尊重し、運営方針に沿った支援を心がけています。
<p>6. 職員の資質向上の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営法人の人材育成室が中心となり、さまざま研修を行っています。必要に応じ、横浜市などが行う外部研修にも職員が参加しています。また、グループホームを統括する恵和やわらぎ事業所として、研修計画を立て、職員の資質向上に取り組んでいます。 ・年2回、全職員に対し「虐待の芽チェックリスト」に記入してもらい、結果を集計、全員に報告して、利用者への支援評価・改善につなげています。

<p>7. 日常生活支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年1回の健康診断の他、月1回、運営法人の看護師が来所して利用者全員の健康管理を行っています。定期的な巡回以外でも気になる利用者には看護師がいつでも様子を見に出向き対処をする仕組みがあります。 ・薬の全体管理は看護師が行っています。毎日の飲み薬はホーム内当直室の引き出しで個人名をつけた仕切りに整理し、間違いのないように徹底しています。 ・利用者それぞれがしたいことを楽しめるよう支援しています。利用者は各自の居室で電気部品の工作・音楽鑑賞・テレビ鑑賞等を楽しんでいます。 ・外出はガイドヘルパーを利用して買い物・映画・カラオケ・食事等を積極的に楽しんでいます。 ・運営法人全体の取り組みとして、家族会を設けています。年2回、法人の事業計画会議開催、年3回、家族懇談会の開催を行っています。 ・法人の情報誌を季刊で発行し、法人内の施設・ホームの様子を家族に知らせています。紙面には「たちばな会通信」として家族会の欄もあり家族間の情報共有があります。
------------------	---

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）</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の希望・主体性を尊重した支援を心がけています。個人の生活を尊重し、集団生活を強要しないようにしています。例えば、食事を摂る時間は、一人ひとりの希望に合わせ、場合によっては食堂でなく個室で摂ることもできるようにしています。 	
	<p>(権利侵害の防止)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営法人として、権利擁護委員会を設置しています。また、職員行動指針を「笑顔で、いきいきと、生きる」と定め、6つのキーワード「誠実・尊重・本気・信頼・和・前進」にまとめています。これらを、職員各自が胸に着ける名札に印刷し、常に意識できるようにしています。 ・虐待防止対応責任者を定めるとともに、定期的に「虐待の芽チェックリスト」への記入を職員に対し実施しています。 ・身体拘束に関する規定を制定し、職員に周知しています。 ・オンブズパーソンが2-3か月に1回程度来所し、利用者の相談に応じています。 	
	<p>(プライバシーの保護)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営法人として、個人情報開示に関する規定を定めています。 ・自己管理できる利用者には、居室のカギを渡しています。 	

<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、<u>特記事項</u>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・言語によるコミュニケーションが難しい利用者に対しては、文字に書いて伝えたり、仕草や表情などから、利用者の意思をくみ取るようにしています。 	
--	---	--

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>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人一人の個別支援計画書を所定の様式で作成しています。年度初めに本人または家族・後見人と相談の上、年度の計画を作成し、半年後に上期の振り返りと必要に応じた見直しを行っています。 ・重度の障がいがある利用者が半数を占め、利用者の意向を言語で完全にくみ取ることは困難です。しかし、職員は一人一人との日々の交流を根気よく深めるなかで、利用者それぞれにとって、居心地の良い環境となるよう支援しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・出来る限り利用者本人の意志や希望を尊重したいとの思いと、本人の自尊心を傷つけずに必要な支援を進める手順について職員間で常に話し合いをしています。 ・利用者が日中活動に通っている事業所とは、日々、情報交換を行っているため、個別支援計画の作成にあたっての打ち合わせは、一部の利用者について行っているだけです。今後は、全員について、正式な打ち合わせ行う場を設ける必要があると考えています。
<p>※その他、<u>自立支援や相談支援</u>など、<u>意向の尊重と自立生活支援</u>に関する取り組みについて、<u>特記事項</u>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームに関わる職員全員が一つのチームとして、利用者を支援する姿勢です。さらに、運営法人内の他施設、特に隣接する通所施設えみと連携し 24 時間トータルで利用者の生活を支えています。 	

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)</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者 5 名の内、4 名は金銭の自己管理が難しく、ホームで管理を行っています。1 名については小遣いの一部を自己管理していません。手持ちの現金が多くなりすぎないように配慮し、数か月ごとに本人と相談の上、預金通帳に移すように支援しています。 <p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明書の中に、苦情解決制度について記載し、苦情受け付け者名・苦情解決責任者名、さらに外部の相談機関も明記しています。この重要事項説明書はホームのリビング・ダイニングに常備しています。 <p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> 運営法人で災害対応マニュアルを作成し、ホーム内には緊急時の連絡方法をわかりやすく示し掲示しています。また、非常用持ち出し袋には利用者の基礎情報一覧を備えています。 	<ul style="list-style-type: none"> ホーム独自の災害対応マニュアルが必要と考えています。「利用者一人一人の個人別の緊急対応フローチャートの作成。外部研修に出席できない職員に向けての救急救命法の内部研修。法人本部医務室に備えている予備薬をホームにも準備しておく。」等、ホームとしての課題を具体的に話し合い、実現に向けて動き始めています。
<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>		<ul style="list-style-type: none"> 地域で取り組んでいる災害時における「要救助者」に、ホーム利用者の加入ができないか、模索しています。

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>	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会に入会しています。数か月ごとに行う町内清掃には必ず職員が参加し地域の人々との交流を深めています。近隣住民とは良好な関係が築かれています。 ・ホームの催しや、運営法人の刊行する広報誌を町内会の回覧に載せることもあります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域への回覧物を以前ほどには出していないことに気づきがありました。

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>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（必須記入） （対応項目：「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書により、サービス提供の考え方や支援の内容を利用者および家族に周知しています。 ・ホームの運営方針として、“グループホームは利用者の「家」”を掲げ、次のような具体的項目を定めています。 <ul style="list-style-type: none"> * 利用者の考え方や感じ方、望みが大切にされる * 利用者のプライバシーが守られる * 利用者の生活は自身で決める（自己決定） * 利用者の生活の楽しみを豊かにする * 利用者の安全と安心が守られる ・職員行動指針を定めています。 ・「世話人心得」を定め、業務の3本柱として、①利用者支援②ハウスキューピング③自己啓発・チームづくりを掲げています。これに基づき、利用者の希望・主体性を尊重し、運営方針に沿った支援を心がけています。 ・法人全体で、利用者一人一人の基 	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書に振り仮名をふる配慮がなかったことに気づきました。 ・運営法人として、基本理念や経営の原則、業務手順書の整備などを含め、幅広い見直し、検討を始めています。

	本情報、グループホームや日中活動などの日々の様子をパソコン内に記録するシステムを構築しています。パスワードを入力し、関係する職員が情報を共有できるようにしています。これにより、一人一人に見合った適切な対応ができるようにしています。	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・2か月に1回のホーム会議（世話人、支援員）で、一人一人の利用者に関する支援方法などの情報交換を行っています。 ・毎月、他のグループホームも含めた常勤会議（管理者、支援員）を行っています。 	

7 領域の取り組み状況項目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 （取り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</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」6- (24) (25)）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営法人の人材育成室が中心となり、さまざま研修を行っています。必要に応じ、横浜市などが行う外部研修にも職員が参加しています。また、グループホームを統括する恵和やわらぎ事業所として、研修計画を立て、職員の資質向上に取り組んでいます。 ・年2回、全職員に対し「虐待の芽チェックリスト」に記入してもらい、結果を集計、全員に報告して、利用者への支援評価・改善につなげています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営法人の基本理念や行動指針などについて、職員研修などを通じて、内容の理解をさらに深めるよう取り組むことが必要と考えています。
<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</p>		

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」6-(26)）		
---	--	--

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</u>（必須記入） （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"> ・年1回の健康診断の他、月1回、運営法人の看護師が来所して利用者全員の健康管理を行っています。法人全体で利用者一人一人の状況をパソコン上で管理し、関係する職員が情報共有する体制があり、定期的な巡回以外でも気になる利用者には看護師がいつでも様子を見に出向き対応をする仕組みがあります。 ・薬の全体管理は看護師が行っています。毎日の飲み薬はホーム内当直室の引き出しで個人名をつけた仕切りに整理し、間違いのないように徹底しています。 ・毎朝の体温測定その他、それぞれの利用者の状態に応じた支援（排泄・血圧・睡眠時間・情緒の記録等）をきめ細かく行っています。 <p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者それぞれがしたいことを楽しめるよう支援しています。利用者は各自の居室で電気部品的工作・音楽鑑賞・テレビ鑑賞等を楽しんでいます。 ・外出はガイドヘルパーを利用して買い物・映画・カラオケ・食事等を積極的に楽しんでいます。 <p>（ホームと家族との関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営法人全体の取り組みとして、家族会を設けています。年2回、 	<ul style="list-style-type: none"> ・受診時は職員が同行し、医師の診断をわかりやすく説明していますが、利用者の理解力の問題もあり、薬の効能や副作用についての詳しい説明まではできていない状況です。 ・利用者個々に必要な配慮を、より具体的にまとめたそれぞれのケアマニュアルを作成していきたいと考えています。（現在、職員が作成した当ホームの図解マニュアルがあり、多くのケアが必要な重度の障害者については写真を用いて、ケアの手順や利用者の状態の波に応じた対応を丁寧にまとめ、有効なマニュアルとなっています。） ・一人で外出したいという利用者について、本人の希望をかなえてあげたいとの思いと、社会生活上のルールを守れるかななどを危惧する思いがあり、どのように対処すべきかを検討しています。

	<p>法人の事業計画会議開催、年3回、家族懇談会の開催を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の情報誌を季刊で発行し、法人内の施設・ホームの様子を家族に知らせています。紙面には「たちばな会通信」として家族会の欄もあり家族間の情報共有があります。 ・利用者の家族5名の内、3名は身寄りがない、又は家族との交流が途絶えており、盆・正月ともホームで過ごす利用者がほとんどです。365日24時間の支援を行っています。 	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな揉め事にはありませんが利用者間に相性の悪い人もいます。職員は日々の暮らしの中で、それぞれの気持ちをきちんと受け止めると共に様々な具体的な工夫を提案して居心地の良いホームを目指しています。 ・喫煙は本数と場所を決めて許可しています。飲酒は居室でたしなむ人もいます。 ・食事・入浴に介助が必要な人は、ヘルパーを利用しています。 ・新年会やクリスマス会、誕生会などを行い、ケーキを食べながら楽しむ機会を作っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化にともない身体の動きが不自由になってきたり、持病などが重度になってきたりしている利用者への適切な支援方法を検討する予定です。介護保険との併用も検討課題としています。

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	
7	取り組みを期待 したい事項	利用者へ、地域情報の提供を増やすことを期待します。
	理由	土・日などの休日に、外出希望者には、ガイドヘルパー派遣依頼の事務手続きを行っていますが、地域で行われる行事やイベントなどの情報や、地域の運動施設、娯楽施設などの情報を利用者に提供することで、利用者が余暇を有意義に過ごすことができるため。
	取り組みを期待 したい事項	
	理由	
	取り組みを期待 したい事項	
	理由	

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	言語によるコミュニケーションが可能な3名の利用者にヒアリングを実施しました。リビングでくつろいだ雰囲気の中で、一人ずつに10分程度の時間でお話を伺いましたが、1名は意思疎通がやや難しく、会話の内容の3割ほどの理解にとどまりました。 <ul style="list-style-type: none"> ・わからないことは先生(職員)が教えてくれるので、困ることはない。 ・ホームは居心地が良い。 ・音楽を聞くのが好きだけれど隣の人にうるさがられる。 ・毎日の食事は美味しい。 ・自分の好きな食べ物は出てこない。 ・お風呂の順番は〇〇さんの次。 ・髪の毛は理容師さんに染めてもらう。 ・日曜日はヘルパーさんと出かけるのが楽しみ。

障害者グループホーム 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

グループホーム「やわらぎ」として初めての受審となりました。自己評価を行なう過程の中で、現場を支える非常勤、担当常勤一人ひとりに意見を聞き、職員会議にてまとめる作業を行う事ができた点はとても有意義であったと思います。

やわらぎでは、利用者への支援に対する権利擁護活動として、虐待防止のためのチェックリストを実施継続して実施していますが、集計を行うまでに止まり、その結果をどう活かしていくかについては課題を残しています。今回のようにホーム毎に、また利用者の個別支援に関わる内容も含め、現状の課題とその対応策を話し合えたことは、職員一人ひとりの支援に対する倫理観を確認できる作業ともなりました。

私の中でとても印象に残ったことは、利用者の「自立」についての考え方を話し合えたことです。「自立」とは日常生活や社会生活がなんでも一人でできることを指すのではなく、「自分の生き方を自分で決め、できる力を活かせるよう、我々の支援があり、利用者にはそれを受け入れる権利がある」との確認ができたことです。このことは支援の原点の一つでありその共通認識がもてたことは今後の支援において大きな一歩だったと思います。

また、ホーム運営における課題も明確になりました。第四やわらぎの利用者にもみられる高齢化、医療的なケアへの課題、また防災、防犯などへの危機管理についての課題、業務上のマニュアルや利用者個別の配慮表などの整備、地域交流の課題など事業所運営に取り組んでいくべき課題が明確になりました。

今回頂いた評価結果を真摯に受け止め、今後の支援、事業運営に取り組んでいきます。

ありがとうございました。

恵和やわらぎ所長 酒井 崇