

障がい者グループホーム・ケアホーム第三者評価  
評価（結果）報告書

「ナトゥールハウス」  
（横浜市都筑区）

N P 法人 市民セクターよこはま

2011年9月

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 県央福祉会 ナトゥールハウス
対象サービス	共同生活介護（ケアホーム）・共同生活援助（グループホーム）
事業所所在地	横浜市都筑区
設立年月日	2007年6月
評価実施期間	2011年6月～2011年9月
公表年月日	2011年10月（予定）
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>&lt;ホームの概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉法人県央福祉会が運営する知的障がい者・精神障がい者を対象とするホームです。</li> <li>・ホームの運営方針として、「入居者が自立を目指し、地域において共同して日常生活を営むことができるよう、入居者の立場に立った支援に努めます」を掲げています。</li> <li>・住宅街の中に、木造2階建ての2棟があり、男性棟と女性棟に分かれていて、男性棟には体験利用者用の居室が1室あります。</li> <li>・現在の利用者は男性5名、女性4名です。日中は、利用者のほとんどが「横浜市中山みどり園」に通っています。</li> <li>・職員体制（世話人・生活支援員）は、男性棟・女性棟合わせて、常勤職員2名、非常勤職員10名です。</li> <li>・ホームのバックアップ施設は、同じ法人が運営する「横浜市中山みどり園」（生活介護・自立訓練（生活訓練）事業所）で、日常的に連携が図られています。</li> </ul> <p>&lt;ホームの支援の特長、努力・工夫している点など&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者一人ひとりが安心して安全に過ごしやすい環境作りを目標に支援しています。</li> <li>・日常の生活の中で、身の回りのことなどはできるだけ利用者自身で行うようにし、必要なところを手助けすることを全職員で話し合い、利用者の自立を支援しています。</li> <li>・利用者が病院などへ通院する際に付き添いが必要な場合には、勤務シフト・時間など（場合によっては時間外勤務となっても）を工夫し、職員が同行しています。</li> <li>・職員間の日々の情報交換を、日誌を用いて行っているほか、月1度の職員会議を開催し、さらなる情報の共有化や利用者へのより適切なサービス提供の徹底を図っています。</li> <li>・運営法人全体として、職員の資質向上のため、さまざまな研修を行っていて、常勤職員・非常勤職員とも参加しています。</li> <li>・他の通所施設利用者が体験入居する機会を設け、地域生活・自立生活を支援しています。</li> </ul>	
評価領域ごとの特記事項	
1. 人権の尊重	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者一人ひとりが安心して安全に過ごしやすい環境作りを目標に支援しています。</li> <li>・利用者を「さん」づけで呼び、あだ名などと呼ばないようにしています。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の居室に入るときは必ずロックをし、本人不在のときは入室しないようにしています。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援計画書は、所定の様式で作成しています。個別支援計画書の作成にあたっては、家族が参画できる場合は家族も加わって作成し、利用者と（家族のいる人は）家族の署名・捺印をもらっています。また、作成にあたり、日中活動の通所先である「横浜市中山みどり園」の職員の意見を聞くなど、連携を図っています。</li> <li>・日常の生活の中で、身の回りのことなどはできるだけ利用者自身で行うようにし、必要なところを手助けすることを全職員で話し合っています。</li> </ul>
3. サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者全員について一人ひとりに金銭管理台帳を作っています。利用者の一時帰宅時や、通所施設での家族会議の開催時に、家族に台帳を確認してもらっています。</li> <li>・運営法人が、苦情解決規則などを定めています。苦情解決の流れ・苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員などの名前と連絡先を玄関に掲示しています。また、意見箱を設置しています。</li> <li>・緊急時の対応についてのマニュアルを作成しています。</li> <li>・ホームの提携病院や、利用者のかかりつけ病院などの連絡先を事務室に掲示し、緊急時に誰もが対応できるようにしています。</li> <li>・年2回の避難訓練を実施しています。</li> </ul>
4. 地域との交流・連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の自治会に加入しています。</li> <li>・職員は地域の人々や近隣のコンビニ店主・店員などと日ごろからあいさつを交わし合い、良好な交流をしています。</li> </ul>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者には、入居契約時にサービス提供の考え方や内容を重要事項説明書により周知しています。ホームのパンフレットや重要事項説明書などには、ふりがなをつけるなど、利用者にわかりやすいように工夫しています。</li> <li>・職員間の日々の情報交換を、日誌を用いて行っているほか、月1度の職員会議を開催し、さらなる情報の共有化や利用者へのより適切なサービス提供の徹底を図っています。</li> </ul>
6. 職員の資質向上の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営法人全体として、さまざまな研修を行っていて、多数の職員が参加しています。</li> </ul>
7. 日常生活支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師からの指示がある利用者に対しては、毎日体温測定や血圧測定を行っています。また、利用者の様子や状況を見て、必要に応じ体温を測るなど健康管理に留意しています。</li> <li>・定期的な病院などへの通院には職員が付き添い、医師の意見やアドバイスなど聞いています。</li> <li>・休日に利用者が散歩や買い物に出かける際には、職員が同行しています。また、ガイドヘルパーと出かける利用者に対しては、ガイドヘルパー派遣事業者を探すことや、ガイドヘルパーなどとの連絡は職員が行っています。</li> <li>・利用者のほとんどが同じ通所施設に通っているため、朝夕の送迎は職員が送迎者により行っています。また、通所先の職員と利用者の様子や状況など情報交</li> </ul>

	換を十分に行っています。
--	--------------

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者一人ひとりが安心して安全に過ごしやすい環境作りを目標に支援しています。</li> <li>・利用者を「さん」づけで呼び、あだ名などで呼ばないようにしています。</li> <li>・職員が利用者の居室に入るときは必ずロックをし、本人不在のときは入室しないようにしています。部屋の清掃や寝具干しなどで不在時に入室する必要がある場合には、あらかじめ本人の了解を得るようにしています。</li> <li>・利用者はほとんどみんなが、常に職員とかかわり合っていたい気持ちを持って過ごしています。利用者たちのずっとかかわってほしい気持ちに、どこまで応じたらよいのか職員間で話し合い、順番に一人ずつと個別にかかわる時間を作っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者同士の相性などに配慮し、トラブルを避けるなど一人ひとりがより快適に過ごしやすいようにすることが課題と考えています。</li> </ul>
<p><u>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</u>                      （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>・自分の意見や要望を、言語で伝えることが難しい利用者も入居しています。絵やシールを使って意思の疎通を図ったり、ジェスチャーで伝えたりするなどの工夫でコミュニケーションをとるようにしています。</li> <li>・先の予定が明確でないと不安になってしまう利用者には、事前にその日の予定や先の予定を本人専用のカレンダーに記入するようにしています。</li> <li>・現在、利用者の1名が成年後見制</li> </ul>	

	度を利用しています。	
--	------------	--

**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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援計画書は、所定の様式で作成しています。</li> <li>・個別支援計画書の作成にあたっては、家族が参画できる場合は家族も加わって作成し、利用者と(家族のいる人は)家族の署名・捺印をもらっています。また、作成にあたり、日中活動の通所先である「横浜市中山みどり園」の職員の意見を聞くなど、連携を図るよう努めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意思疎通の困難な利用者からの意見や希望などをどのようにくみ取っていくかが課題と考えています。</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活の中で、身の回りのことなどはできるだけ利用者自身で行うようにし、必要なところを手助けすることを全職員で話し合っています。</li> <li>・かながわ福祉サービス運営適正化委員会など外部機関の案内を玄関に掲示し、外部の人へも相談できることを利用者に伝えていきます。</li> <li>・体験入居の希望者を受け入れる際は、事前に日中活動施設での様子を観察し、ホーム入居中の支援がより良いものになるようにしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者を手助けする範囲や配慮の内容が、利用者の状況により日々違うことがあり、対応が難しいと考えています。</li> </ul>

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について</u>                      (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>・利用者全員について一人ひとりに金銭管理台帳を作っています。利用者の一時帰宅時や、通所施設での家族会議の開催時に、家族に台帳を確認してもらっています。</li> <li>・現金は金庫に保管し、常勤職員のみが出し入れするようにしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員が休みの日に現金の出し入れのできないことを課題と考えています。</li> </ul>
	<p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営法人が、苦情解決規則などを定めています。苦情解決の流れ・苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員などの名前と連絡先を玄関に掲示しています。</li> <li>・玄関に意見箱を設置しています。</li> </ul>	
	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の対応についてのマニュアルを作成しています。</li> <li>・ホームの提携病院や、利用者のかかりつけ病院などの連絡先を事務室に掲示し、緊急時に誰もが対応できるようにしています。</li> <li>・年2回の避難訓練を実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常勤の新人職員への、緊急時対応マニュアルの周知徹底を課題と考えています。</li> </ul>
<p><u>その他、生活環境整備や緊急時の地域との協力関係やバックアップ体制整備など、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</u>                      (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(10)(15)(16))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃や布団干しなどについては、自分でできる人は自分で、手助けが必要な人は職員と一緒に、できない人は職員が行うように、それぞれの状況にあった支援をしています。</li> <li>・原則として男性棟・女子棟それぞれに1名の宿直員を配置しています。</li> </ul>	

**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><u>地域との関係づくり、連携</u> について (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」4-(17))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自治会に加入しています。</li> <li>・職員は地域の人々や近隣のコンビニ店主・店員などと日ごろからあいさつを交わし合い、良好な交流をしています。</li> <li>・地域のお祭りに、希望する利用者は参加しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の人が行っている、警備見回りや草取りなどの活動に、今後できる範囲で参加していきたいと考えています。</li> </ul>

**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</u> について (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"> <li>・利用者には、入居契約時にサービス提供の考え方や内容を重要事項説明書により周知しているほか、ホーム内に掲示しています。</li> <li>・ホームのパンフレットや重要事項説明書などには、ふりがなをつけるなど、利用者にわかりやすいように工夫しています。</li> <li>・職員間の日々の情報交換を、日誌を用いて行っているほか、月1度の職員会議を開催し、さらなる情報の共有化や利用者へのより適切なサービス提供の徹底を図っています。</li> <li>・常勤職員は、バックアップ施設である「中山みどり園」の職員会議に出席し、情報交換を行っています。また、同じ法人が運営する他の2つのケアホーム・グループホームとのホーム会議を開催し、ホーム運営や利用者支援のあり方などを検討しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホーム職員会議に参加できなかった非常勤職員には、議事録や口頭で内容を伝えていますが、全員が参加できるように工夫することが課題だと考えています。</li> <li>・勤務日数が少なかったり勤務時間が短い非常勤職員と常勤職員が直接顔を合わせる機会が少なく、意思疎通が図りづらい点が課題だと考えています。</li> </ul>



<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>		
---	--	--

**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>・運営法人全体として、さまざまな研修を行って、多数の職員が参加しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神奈川県や横浜市などが行う研修に参加できていないことが課題と考えています。</li> <li>・研修に参加していない職員がいることや、どの研修に参加するかを職員の自由選択に任せているので必要不可欠な研修に参加していない職員がいること、採用時の研修のあり方などが課題と考えています。</li> </ul>
<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>		

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状況等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>・医師からの指示がある利用者に対しては、毎日体温測定や血圧測定を行っています。</li> <li>・利用者の様子や状況を見て、必要に応じて体温を測るなど健康管理に留意しています。</li> <li>・服薬は、薬をホームで預かり、チェック表を用いて飲み忘れなどがないようにしています。</li> <li>・定期的な病院などへの通院には職員が付き添い、医師の意見やアドバイスを聞いています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分では痛みなどを訴えることが困難な利用者には、職員ができるだけ早く変化に気づくよう心がけています。</li> </ul>
	<p>（自由時間・就労支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休日に利用者が散歩や買い物に出かける際には、職員が同行しています。また、毎月1~2回外出ボランティアが週末に来訪しています。さらに、ガイドヘルパーと出かける利用者に対しては、ガイドヘルパー派遣事業者を探すことや、ガイドヘルパーなどとの連絡は職員が行っています。</li> <li>・利用者のほとんどが同じ通所施設に通っているため、朝夕の送迎は職員が送迎者により行っています。また、利用者の様子や状況などは、連絡帳・電話・送迎時の会話などを通じて通所先の職員と情報交換を十分に行っています。連絡帳は、希望すれば家族も見ることができます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休日にテレビを見たりして外出したがる利用者に対し、本人の意思を尊重すべきか、健康などを考えてどこまで外出を促したら良いかが難しいと考えています。</li> </ul>
	<p>（ホームと家族との関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅日を確認したり、利用者の健康状態などの変化があったりした場合には、電話などで家族と連</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的に家族との連絡・連携をさらに深めることが課題と考えています。</li> </ul>

	絡を取っています。	
<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>・食事の献立は、日中活動の通所施設における給食業者の栄養士が作成しているので、一日を通してバランスのとれたメニューとなっています。</li> <li>・利用者の状況に応じ、刻み食をつくるなど調理の工夫をしています。</li> <li>・休日に外出などをせずホームに残っている利用者に、昼食を提供しています。</li> </ul>	

**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**

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	常勤職員の資質向上への取り組み
	理由	<p>管理者・サービス管理責任者とも、他の通所施設などを兼務していて、ホームには常駐せず、日常的な運営業務などはほとんど常勤職員(世話人)が行っていて、利用者一人ひとりへのサービスがより良くなるように日々取り組んでいます。しかし、管理者が期待している世話人のやるべきことと、現状での世話人のやっていることに少しギャップがあります。世話人が障がい者施設やホームでの経験が少ないことなどを踏まえて、管理者が、これまでの対応・フォローに加えて、「何を行うか」「どのように行うか」などを具体的にアドバイスしたり、報告・連絡・相談をどのような場合に行うか事例を示したりするなど、よりきめ細かい対応をすることが望まれます。それにより世話人に期待されている役割が明確に伝わり、主体性や資質の向上が図られ、利用者へのさらに良いサービス提供につながることを期待されます。</p>
領域 4	取り組みを期待したい事項	地域とのさらなる交流・連携の強化
	理由	<p>現在、地元の自治会に加入していますが、職員が自治会の活動などにほとんど参加していません。職員が積極的に自治会と関わり、交流・連携を図ってホームの存在を地域の人々に認識してもらうことにより、利用者の地域での生活がより充実したものとなることを期待されます。</p>

領域 7	取り組みを期待 したい事項	利用者の家族とのさらなる関係づくり
	理由	現在は、利用者の様子や状況などに変化があった場合に家族と連絡を取っています。さらに、定期的に報告をするなどをして、家族にホームへもっと関心を持ってもらい、ホーム運営に対する意見や要望などを出してもらうことにより、利用者へのよりよいサービス提供につながることを期待されます。
領域 7	取り組みを期待 したい事項	余暇活動の充実
	理由	休日などの自由時間には、利用者の外出時に職員やガイドヘルパー・ボランティアが同行するなど、一人ひとりが楽しんでいますが、ホームの利用者全員で出かけるようなことは行われていません。全員が参加するイベントなどを企画・実行することにより、余暇活動の範囲が広がり、集団で楽しむことや仲間意識を持つ機会ともなることが期待されます。
領域 2	取り組みを期待 したい事項	個別支援計画作成の仕組みづくり
	理由	個別支援計画の作成にあたり、日中活動の通所先である「横浜市中山みどり園」の職員の意見を聞くなど、連携を図るように努めていますが、より一歩進めて、合同で会議を開き、利用者本人の希望を取り入れながら長期目標を共有化するなどの仕組みづくりをすることが望まれます。休日・夜間を含めて最も長い時間利用者に関わるホーム側が主体的に動くことにより、より良い利用者への支援となることが期待されます。

**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) ヒアリング調査(本人) ヒアリング調査(家族) 観察調査	<p>ヒアリング対象者：2名 ヒアリング方法：対象者1名ずつと調査者2名で実施。1名は体験入居者用の空室で、1名はリビングで答えてもらう。</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は優しい。相談もできる。</li> <li>・休日は、外出するよりも自分の部屋でテレビを見て過ごしたい。</li> <li>・毎日、みどり園(通所施設)に行っている。作業が難しいことはない。</li> <li>・自分の買い物をしたいときは、職員に言って、お金を出してもらって買いに行く。</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は優しい。食事も満足している。</li> <li>・毎日、みどり園(通所施設)で仕事をしている。</li> <li>・休日はガイドヘルパーと外出する。</li> <li>・歯医者に行く予定があるときは、職員が連れて行ってくれる。</li> </ul>

## 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「コメント」

### 評価を受けた障害者グループホーム・ケアホームのコメント

利用者の生活の場のケアホームは、障がい者福祉のキーであると考えています。

その中で、今回の第三者評価を受けた中で、個別支援計画については、他事業所や関係機関と連動した中で、将来像を見据えて作成していきたいと考えております。

今回の評価を踏まえ、より豊かな利用者の生活の実現に向けて努力して行きたいと思っております。