

障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価
評価（結果）報告書

「高田西グリーンハイム」
（横浜市港北区）

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 高田西グリーンハイム
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	横浜市港北区
設立年月日	2009年4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><ホームの概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・住宅街の中の木造2階建て建屋の2階を利用しています。（1階は別の法人が運営するケアホームとなっています） ・現在の利用者は男性2名、女性4名です。日中は、一般企業に2名、「横浜市中心山みどり園」（同じ法人が運営）に1名、その他の作業所等に3名が通っています。 ・職員体制（世話人・生活支援員）は、常勤職員1名、非常勤職員5名です。 ・ホームのバックアップ施設は、同じ法人が運営する「横浜市中心山みどり園」（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。 <p><ホームの支援の特長、努力・工夫している点など></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームでの暮らしが、利用者それぞれに楽しいものであるような環境作りを目指しています。そのために、まずは利用者の話を聞くことを優先としています。 ・比較的自立度が高い利用者が多く、休日などは外出・買い物・ホームで過ごすなど自分が好きなことをして楽しんでいます。自由時間には、職員との会話を楽しむ利用者も多く、できるだけ一人ひとりの話に耳を傾けるよう職員は対応しています。 ・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。 ・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。 ・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。 	
評価領域ごとの特記事項	
1.人権の尊重	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームでの暮らしが、利用者それぞれに楽しいものであるような環境作りを目指しています。そのために、まずは利用者の話を聞くことを優先としています。 ・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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が居室に入るときには必ずノックと声かけをし、無断では入室しないようにしています。洗濯物の取り込みなどで、不在時に入室することはあらかじめ利用者の承諾を得ています。
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"> ・所定の様式で、利用者一人一人の個別支援計画書を作成しています。内容は具体的であり、利用者本人にも分かりやすい計画書となっています。計画書の内容を本人に(家族のいる人は家族にも)説明し、署名・捺印をもらっています。 ・利用者から希望や意見が自発的に出るとはほとんどないため、職員から話しかけて利用者の気持ちをくみ取る努力をしています。
3. サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none"> ・金銭管理については、利用者や家族の希望に沿い、ホームで管理している人と、家族が管理している人がいます。ホームで管理している人には、折々に預金通帳残高などの確認をしてもらっています。 ・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。 ・事務室内の電話のそばに、緊急連絡先と連絡の手順を書いたものを掲示し、誰でもが対応できるようにしています。 ・避難訓練は、同じ建物1階の別の法人が運営するケアホーム「風」と合同で実施しています。
4. 地域との交流・連携	<ul style="list-style-type: none"> ・地元自治会に加入し、近隣住民ともあいさつを交わし、良好な関係を保っています。 ・地域の民生委員がホームに来て職員と情報交換をしています。 ・1階のケアホーム「風」の職員とは、常に助け合う気持ちを持って接しています。 ・災害時の避難場所に指定されている近隣の中学校で行われる避難訓練に参加しています。
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<ul style="list-style-type: none"> ・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。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。 ・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。
6. 職員の資質向上の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
7. 日常生活支援	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に声をかけたり、状況を見たりして、必要に応じ体温を測るなど健康管理に留意しています。服薬支援が必要な利用者には、決められた時間に服薬しているかどうかを確認しています。 ・比較的自立度が高い利用者が多く、休日などは外出・買い物・ホームで過ごすなど自分が好きなことをして楽しんでます。自由時間には、職員との会話を楽しむ利用者も多く、できるだけ一人ひとりの話に耳を傾けるよう職員は対応

	<p>しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者のホームでの状況に変化などがあつたときに電話などで勤務先・通所先と連絡を取っています。利用者の勤務先・通所先を職員が訪れ、日中活動の様子を見学しています。同じ法人が運営する通所施設に通っている利用者は職員が車で送迎し、その際に通所施設の職員と情報交換を行っています。
--	---

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"> ・ホームでの暮らしが、利用者それぞれに楽しいものであるような環境作りを目指しています。そのために、まずは利用者の話を聞くことを優先としています。 ・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。 ・利用者はそれぞれ居室の鍵を持ち、各自でプライバシーの確保をしています。 ・職員が居室に入るときには必ずノックと声かけをし、無断では入室しないようにしています。洗濯物の取り込みなどで、不在時に入室することはあらかじめ利用者の承諾を得ています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不適切な言葉遣いなどが多い利用者に対して、どこまで止めてよいか判断に迷うことがあり、職員全員で話し合う必要があると考えています。
<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"> ・比較的自立度の高い利用者が多く、ほとんどの利用者は携帯電話を使用し、自由に外部とのコミュニケーションを取っています。 ・ほとんどの利用者とは言語での意思疎通が可能ですが、言語が不自由な利用者とは、ゆっくりと相對しての会話を心がけ、ジェスチャーなども交えながら意思疎通を図ることで円滑な人間関係を構築しています。 	

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>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 (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"> ・利用者から希望や意見が自発的に出ることはほとんどないため、職員から話しかけて利用者の気持ちをくみ取る努力をしています。 ・所定の様式で、利用者一人一人の個別支援計画書を作成しています。内容は具体的であり、利用者本人にも分かりやすい計画書となっています。計画書の内容を本人に(家族のいる人は家族にも)説明し、署名・捺印をもらっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全利用者が集まり、何をしたいか、やりたいことはあるかななどを職員とともに話し合う機会を持つことが課題と考えています。
<p>その他、自立支援や相談支援など、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"> ・利用者は、入浴、排泄、洗濯、食事の後片付けなどの日常的なことは自分でやっています。 ・職員が利用者の様子の変化を感じたり、不安に思ったりしたことを、細かく日誌に記入し、他の職員と情報を共有する仕組みができています。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者自身が、できていると思っても、職員の目からは不十分と思われること(入浴時に、汚れが残っている部分があるなど)について、注意やアドバイスをする必要があるかと感じています。 ・入居者のほとんどが職員と話をすることを楽しみにしています。現在は、必要と思われる一人だけと、世話人が日と時間を決めて一対一の話をしてはいますが、話をしたい人全員とこうした時間を作りたいと考えています。

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>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 （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"> ・利用者や家族の希望に沿い、ホームで管理している人と、家族が管理している人がいます。ホームで管理している人には、折々に預金通帳残高などの確認をしてもらっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族が金銭管理をしている利用者と、日常の金銭出入りについて、小遣い帳をつけている場合、きちんとつけているか、現金の額と合っているかなど、ホーム職員がどこまでかわるべきかが難しいと考えています。
	<p>（苦情解決）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・玄関に意見箱を設置しています。 ・毎日の様子を見て、必要と感じられる利用者には職員から話し合う機会を作っています。 	
	<p>（緊急時対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室内の電話のそばに、緊急連絡先と連絡の手順を書いたものを掲示し、職員の誰でもが対応できるようにしています。 ・リビングには、警報機が火災を検知したときに自動的に消防署へ通報する火災発信機と、119番通報専用電話機が設置されています。 ・避難訓練は、同じ建物1階の別の法人が運営するケアホーム「風」と合同で実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の2階にホームがあるため、緊急時の避難はしごの使い方を、職員全員で消防署職員から学ぶ予定です。
<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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・居室の家具やしつらえなどは、各人が自分の好みのようにしています。 ・居室の管理・清掃は基本的に各人で行っています。 ・現在の入居者に該当者はいません 	

<p>(対応項目:「自己評価・第三者評価項目」3-(10)(15)(16))</p>	<p>が、車椅子使用の利用者にも対応できるように1階から2階へのエレベーターを設置できるスペースを準備しています。3ヶ所あるトイレのうち1ヶ所は、車椅子で利用できる広さにし、バリアフリーを考慮しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して、毎日必ず1名の宿直職員を配置し、緊急時への対応などに備えています。 	
--	--	--

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"> ・地元自治会に加入し、近隣住民ともあいさつを交わし、良好な関係を保っています。 ・地域の民生委員がホームに来て職員と情報交換をしています。 ・1階のケアホーム「風」の職員とは、常に助け合う気持ちを持って接しています。 ・災害時の避難場所に指定されている近隣の中学校で行われる避難訓練に参加しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・回覧板などで地域の行事等の知らせを受けても、利用者の日中活動がそれぞれ違うために参加が難しく、実現していません。参加していきたいという希望は持っています。

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"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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と考えています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

<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><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 (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"> ・利用者に声をかけたり、状況を見たりして、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。 ・服薬支援が必要な利用者には、決められた時間に服薬しているかどうかなどを確認しています。 ・通院に付き添いが必要な利用者には、職員が同行しています。 <p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・比較的自立度が高い利用者が多く、休日などは外出・買い物・ホームで過ごすなど自分が好きなことをして楽しんでいます。 ・自由時間には、職員との会話を楽しむ利用者も多く、できるだけ一人ひとりの話に耳を傾けるよう職員は対応しています。 ・利用者のうち、同じ法人が運営する通所施設に通っている人は、職員が車で送迎しています。その際に通所施設の職員と情報交換をしています。 ・その他の利用者については、ホームでの状況に変化などがあつたときに電話などで勤務先・通所先と連絡を取っています。 	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の勤務先・通所先との連携をさらに深めることが課題と考えています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の勤務先・通所先を職員が訪れ、日中活動の様子を見学しています。 	
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の様子に変化があった場合などに電話や手紙で家族に伝えています 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>その他、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</p> <p>(対応項目：「自己評価・第三者評価項目」)</p> <p>7-(26)(27)(28)(29)(30)(33)(34)(35))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・朝食や、食材配達会社が休みのとき(盆や正月)の夕食のメニューに、利用者の希望を取り入れています。また、誕生会のときも、該当する利用者の意見を聞き、好きなものを作るようにしています。 	

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

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	<p>取り組みを期待したい事項</p> <p>理由</p>	<p>常勤職員の資質向上への取り組み</p> <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、日常的な運營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	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をより充実したものとなることが期待されます。
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、利用者は外出・買い物・ホームで過ごすなど、自分が好きなことをして楽しんでいます。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、日中活動の勤務先や通所先などとの連携はほとんど行われていません。情報交換を密にしたり、合同で打ち合わせを行ったりして、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。日中活動の場の運営主体がそれぞれ利用者ごとに異なるので難しい面もありますが、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を期待されます。

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	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、事務室で実施。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・住み心地が良く満足している。 ・休みの日には、ガイドヘルパーと映画を見に行くこともある。 ・夕食の後は自室でテレビドラマを見て過ごすことが楽しみ。 ・勤務の都合で朝が早いので、夜あまり遅くまで起きていることはない。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄を使って、作業所に通っている。 ・何か困ったことがあれば職員に相談できるが、今は何も問題がない。 ・他の入居者と、仲良くすごしている。 ・食事はおいしい。嫌いなものはない。

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。