

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

「阿久和ドムス」

（横浜市瀬谷区）

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 阿久和ドムス
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	横浜市瀬谷区
設立年月日	2009年9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階建てで、1階・2階とも利用者の居室は5室です。 ・現在の利用者は男性8名、女性2名です。日中は、一般企業に1名、同じ法人が運営する通所施設に1名、その他の作業所等に8名が通っています。 ・職員体制（世話人・生活支援員）は、1・2階合わせて常勤職員2名、非常勤職員8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"> ・利用者と職員は対等な関係であることを認識し、利用者が自分らしい生活を送ることができるように支援しています。 ・比較的自立度が高い利用者が多く、休日などはスポーツセンター・買い物にでかけたり、ホームで過ごしたりするなど自分が好きなことをして楽しんでいます。職員が付き添い外出することもあります。また、自由時間に、編み物・手芸などを非常勤職員と一緒にいき、楽しんでいる利用者もいます。 ・ホーム利用者全員で職員が同行してディズニーシーへ出かけたり、1階の利用者同士・2階の利用者同士でまとまって外出することもあります。 ・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。常勤職員は、横浜市が行う外部研修にも参加しています。 	
評価領域ごとの特記事項	
1.人権の尊重	・利用者と職員は対等な関係であることを認識し、利用者が自分らしい生活を送ることができるように支援しています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員が利用者の居室に入るときは、必ずノックをし、声かけをするようにしています。 ・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。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"> ・職員は利用者の日常の様子や、会話の中で利用者の希望を把握し、できる限り希望に沿う形での実現を目指す支援を行っています。 ・個別支援計画書は、利用者本人と話し合い、所定の様式で作成しています。 ・ほとんどの利用者は、洗濯・清掃などの身の回りのことを自分で行っています。不十分なところは、職員が手助けをしています。
3. サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none"> ・金銭管理は、自分で管理できる人と、ホームで管理している人がいます。ホームで管理している利用者やその家族からの希望があるときには、いつでも預金通帳などの確認をしてもらっています。 ・利用者から苦情等の話があったときは、全職員が真摯に受け止める姿勢で臨んでいます。 ・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。 ・年2回、全員参加で避難訓練を行っています。 ・協力病院の電話番号や案内地図をリビングに掲示し、緊急時に職員の誰でもが対応できるようにしています。
4. 地域との交流・連携	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の人たちへの日常的なあいさつを積極的に心がけています。 ・地元自治会に加入し、ゴミ当番も受け持っています。 ・地元の行事などにホームとして参加することはありませんが、利用者は個人的に参加し自由に楽しんでいます。
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。常勤職員は、横浜市が行う外部研修にも参加しています。 ・仕事の内容をマニュアル化し、常勤職員・非常勤職員とも同じサービス提供となるように心がけています。 ・新しい非常勤職員から、障がいについて勉強したいとの声があるので、ホームでの勉強会開催を考えています。
7. 日常生活支援	<ul style="list-style-type: none"> ・医師からの指示がある利用者に対しては毎朝検温したり、血圧測定・体重測定

をしたりするよう支援しています。また、肥満気味の人にはおやつや間食を少なくするように声かけをしています。

- ・必要な利用者には、定期的な病院などへの通院に職員が付き添い、医師の意見や指示を聞いています。
- ・比較的自立度が高い利用者が多く、休日などはスポーツセンター・買い物にでかけたり、ホームで過ごしたりするなど自分が好きなことをして楽しんでいます。職員が付き添い外出することもあります。また、自由時間に、編み物・手芸などを非常勤職員と一緒に楽しみしている利用者もいます。
- ・ホーム利用者全員で職員が同行してディズニーシーへ出かけたり、1階の利用者同士・2階の利用者同士でまとまって外出することもあります。

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</u>について （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"> ・利用者とは職員は対等な関係であることを認識し、利用者が自分らしい生活を送ることができるように支援しています。 ・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。 ・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。 ・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。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"> ・利用者に個人的に注意をするときには、他の利用者がいないときや目につかない場所などで、プライバシーに配慮しながら話をするように心がけることを、全職員に徹底させたいと考えています。
<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</u>についての特記事項 （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"> ・自立度の高い入居者が多く、ほとんどの利用者は言語による意思疎通が行えます。聞き取りが不自由な利用者とは文字によるコミュニケーションを行っています。 ・携帯電話を使用する利用者も多く自由に外部との連絡を行っています。 	

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"> ・リビングに意見箱を設置し、希望や意見を伝えられるようにしています。 ・職員は利用者の日常の様子や、会話の中で利用者の希望を把握し、できる限り希望に沿う形での実現を目指す支援を行っています。 ・個別支援計画書は、利用者本人と話し合い、所定の様式で作成しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの希望や意見を聞いてから実際に実施するまでの時間がかかっていることを課題と考えています。
<p><u>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</u> (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"> ・ほとんどの利用者は、洗濯・清掃などの身の回りのことを自分で行っています。不十分なところは、職員が手助けをしています。 ・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ません。 	

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"> ・金銭管理は、自分で管理できる人と、ホームで管理している人がいます。ホームで管理している利用者やその家族からの希望があるときには、いつでも金銭管理台帳や預金通帳などの確認をしてもらっています。 ・ホームで管理している利用者の現金管理は常勤職員が行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員の休日に、利用者から現金が必要との要望があるときの対応を、マニュアル化する必要を感じています。

	<p>(苦情解決)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者から苦情等の話があったときは、全職員が真摯に受け止める姿勢で臨んでいます。 ・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。 ・リビングに意見箱を設置しています。 	
	<p>(緊急時対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回、全員参加で避難訓練を行っています。 ・協力病院の電話番号や案内地図をリビングに掲示し、緊急時に職員の誰でもが対応できるようにしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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を設置していますが、利用方法を全職員が学ぶ必要があると考えています。
<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、<u>サービスマネジメント</u>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」3-(10)(15)(16))</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。 ・年間を通して、1階2階のそれぞれに1名ずつ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"> ・近隣の人たちへの日常的なあいさつを積極的に心がけています。 ・地元自治会に加入し、ゴミ当番も受け持っています。 ・地元の行事などにホームとして参加することはありませんが、利用者は個人的に参加し、自由を楽しんでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元の行事や会合にホームとして参加することを課題として考えています。

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について</u> (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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への周知は、文書や掲示だけでは不十分かも知れないので、定期的に口頭などで説明する機会を持つ必要があると考えています。
<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」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
<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))	<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、多数の職員が参加しています。 ・常勤職員は、横浜市が行う研修にも参加しています。 ・仕事の内容をマニュアル化し、常勤職員・非常勤職員とも同じサービス提供となるように心がけています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・新しい非常勤職員から、障がいについて勉強したいとの声があるので、ホームでの勉強会開催を考えています。
<u>その他、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))		

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
<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))	(健康管理・服薬支援) <ul style="list-style-type: none"> ・医師からの指示がある利用者に対しては毎朝検温したり、血圧測定・体重測定をしたりするよう支援しています。また、肥満気味の人にはおやつや間食を少なくするように声かけをしています。 ・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。 ・必要な利用者には、定期的な病院などへの通院に職員が付き添い、 	<ul style="list-style-type: none"> ・熱がないのに作業所などに行きたくない、熱があっても作業所などに行くなど、利用者の声と体温測定結果などが相違するとき、どのように対処したら良いか難しいと感じています。

	<p>医師の意見や指示を聞いています。</p>	
	<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、休日などはスポーツセンター・買い物にでかけたり、ホームで過ごしたりするなど自分が好きなことをして楽しんでいます。職員が付き添い外出することもあります。 ・自由時間に、編み物・手芸などを非常勤職員と一緒に楽しんでいる利用者もいます。 ・ホーム利用者全員で職員が同行しディズニーシーへ出かけたり、1階の利用者同士・2階の利用者同士でまとまって外出することもあります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・休日にホーム利用者全員が参加する行事をもっと増やすことが課題と考えています。
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、電話や手紙を通じて利用者の家族に本人の状況を伝えています。 	<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、<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>		

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	<p>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。</p>
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	<p>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</p>

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名で実施した。1名はリビングで、1名は対象者の自室で、答えてもらった。</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・入居する時は親元から離れる生活が寂しいのではないかと心配したがそんなことはなかった。楽しく暮らしている。 ・困ったことがあれば、職員が話を聞いてくれる。 ・自室に自分専用の冷蔵庫があり、飲みたいときはビールを飲む。タバコは決まった喫煙場所で吸う。 ・食事はバランスがとれていておいしい。身体にいい。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・他のグループホームにも入居経験があるが、ここは居心地が良い。 ・部屋が明るくて気に入っている。 ・非常勤の職員も話をよく聞いてくれる。 ・夕食後はリビングでみんなと一緒に過ごす。職員と編み物をすることもある。 ・みんなでディズニーシ に遊びに行って、楽しかった。

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。