

障害者グループホーム第三者評価  
評価（結果）報告書

事業所名      こもれび

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	社会福祉法人あまね こもれび
対象サービス	知的障害者グループホーム
事業所所在地	横須賀市舟倉
設立年月日	平成18年1月
評価実施期間	平成29年11月～平成30年2月
公表年月日	平成30年3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>&lt;ホームの概要と理念や方針&gt;</p> <p>○社会福祉法人あまねが運営するグループホームのひとつで、2階建て住居の2階に5名の女性利用者が生活を送っている。1階には同一法人の生活介護事業所がある。利用者の年齢は、40代が2名、60代が2名、70代が1名で、ホームを開設して10年が経過する中、利用者の高齢化が進んでいる。5名の利用者は、日中は生活介護事業所や就労継続支援B型事業所、地域作業所などに、電車やバスを利用したり、徒歩で通っている。</p> <p>○ホームに、管理者の他に常勤職員1名と非常勤職員（サービス管理責任者）1名を置き、パート職員9名とともに利用者の生活面の支援を行っている。利用者の高齢化や状態の変化に合わせ、利用者がホームで生活している時間帯のうち、夕方の時間帯は3名の職員が関わるができるよう配慮している。</p> <p>○利用者から「ここでずっと暮らしていきたい」と思ってもらえるホーム作りを目指し、「利用者に幸せな日々を重ねていただきたい」との職員の思いを柱にして、常勤職員や非常勤職員、パート職員が連携して、日々の支援を実践している。</p> <p>&lt;支援にあたって努力・工夫している点&gt;</p> <p>○利用者の状況は様々であり、利用者個々の状態に合わせて、見守りや一部支援、全面的な支援を行っている。また、利用者が自分でできる「能力やパワー」を損なうことがないように、継続していくことができるよう取り組んでいる。健康面にも配慮して、月1回、看護師による健康面のチェックを行っている。</p> <p>○個別支援計画は、利用者と話し合いを行いながら一緒に作成している。計画はあくまでも利用者本人のものであることから、図や写真などを入れた書式を独自に工夫し、「ことしのわたし」として、「ことしやってみたいこと」「とくいなこと、すきなこと」「わたしのゆめ、しょうらいのこと」などを記載した分かりやすい内容となっている。</p>	
評価領域ごとの特記事項	
1. 人権の尊重	<p>○ホームは生活の場であるため、どうしても親しみやすい呼び方になりがちである。利用者には「～さん」と呼び掛けるようにしている。また、会話も丁寧体を使い「ですます調」で話し掛けるようにしている。</p> <p>○各居室を職員が訪れる際には、ノック、声掛けをして、利用者の了解を得てから入室するようにしている。利用者の居室のドアは、開放したままにしないよう、声掛けを心掛けている。</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>○個別支援計画は、利用者と話し合いを行いながら一緒に作成している。計画はあくまでも利用者本人のものであることから、図や写真などを入れ、利用者にわかりやすい書式を工夫して使用している。モニタリングも利用者と一緒に、年2回、行っている。</p> <p>○関係機関の職員や医療機関とは、日頃より情報交換を行っており、利用者の思いをできるだけ引き出せるよう配慮している。</p>
3. サービスマネジメントシステムの確立	<p>○利用者の小口現金の管理にあたっては、出納帳を付けるとともに、金銭の引き渡しの際には、職員がダブルチェックを行い、間違いのないようにしている。</p> <p>○夜間想定避難訓練を、2ヶ月に1回、ホームで行っている。非常用持ち出し袋や食料、薬などを用意し、靴は常に履きやすい場所に置いている。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>○利用者、職員とも、近隣の方々に対して積極的に挨拶をするよう心掛けている。地域のゴミ集積所の掃除当番も、職員が欠かさず行っている。</p> <p>○地域の防災訓練に、利用者と職員が参加し、地域と顔の見える関係作りを行っている。防災訓練では、地域の方と一緒に小学校まで避難し、炊き出しの訓練などを行っている。</p>
5. 運営上の透明性の確保と継続性	<p>○法人の理念をパンフレットに記載し、地域の方に知ってもらうようにしている。職員には、全体会議や月1回開催する職員会議、ケース会議の場で理念を示し、利用者への支援のあり方が理念に基づいたものであるか確認している。</p> <p>○月1回開催する職員会議では、利用者の情報の共有と、統一した対応を行うことができるよう取り組んでいる。職員会議には法人の職員も参加し、運営に関することや、福祉を取り巻く情勢などを伝えている。</p>
6. 職員の資質向上の促進	<p>○法人全体の研修会には全職員が参加し、法人の理念の周知や社会福祉の動向などを学んでいる。外部研修に参加した職員は、職員会議などで研修報告を行い、職員全体で内容を共有するようにしている。</p> <p>○ホームにはパート職員が多く、勤務時間も様々である。職員同士の連絡を密にするため、「連絡ノート」を活用している。</p>
7. 日常生活支援	<p>○利用者は年1回、健康診断を行って、健康面をチェックしている。毎日の検温を希望する利用者には検温を行い、その他、体重や血圧測定も定期的実施して、利用者の体調変化に気を付けている。</p> <p>○利用者全員が服薬している。服薬カレンダーから、毎食、自分の薬を取り出している方や、職員がその都度手渡している方など様々だが、服薬したかどうか職員がダブルチェックしている。</p> <p>○ホームでの食事は、リビングで一緒に摂取している。職員が献立を作成し、高蛋白低カロリーを基本にして、パート職員が調理している。利用者も食事作りに参加して、鉄板焼きなどを楽しむことがある。休日に、移動支援のヘルパーと外出し、外食している利用者もいる。</p> <p>○ホームでは、利用者の生活に潤いが持てるよう、クリスマス会や誕生会のイベントを行っている。</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>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> <p>○ホームは生活の場であるため、どうしても親しみやすい呼び方になりがちである。利用者には「～さん」と呼び掛けるようにしている。また、会話も丁寧体を使い「ですます調」で話し掛けるようにしている。</p>	<p>○ホームでは5人の女性利用者が生活を送っているが、利用者同士の良好な関係作りに苦慮する場面がある。気が合う人、合わない人など関係性が難しく、職員はできる限り双方の話を聞いたり、状況によっては引き離すようにしているが、継続した課題と捉えている。</p>
	<p>（権利侵害の防止）</p> <p>○利用者の権利侵害防止の取り組みとして、常勤職員が「きょうされん」（共同作業所全国連絡会）神奈川支部の研修会や学習会に参加している。研修内容は、月1回開催する職員会議の場で報告して職員に周知し、不適切な対応につながらないように努めている。</p>	<p>○利用者が何を求めているか、職員は耳を傾けるようにしているが、意思疎通が難しい利用者もおり、利用者の思いをどこまで汲み取っているか疑問も残る。また、職員が説明する場合も、できるだけかみくみで説明しているが、利用者がどう理解したか、今後もコミュニケーションのあり方については検討する必要があると捉えている。</p>
	<p>（プライバシーの保護）</p> <p>○各居室を職員が訪れる際には、ノック、声掛けをして、利用者の了解を得てから入室するようにしている。利用者の居室のドアは、開放したままにしないよう、声掛けを心掛けている。</p>	<p>○本人の了解なしに、他の利用者の居室に入ってしまう利用者があるため、在室の際も、中から施錠するよう働きかけているが、徹底できていない面もある。課題としている。</p>
<p>※その他、<u>利用者とのコミュニケーション</u>や<u>制度の利用支援</u>など、人権の尊重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（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>		<p>○成年後見制度を活用している利用者は、現在、いない。家族関係が薄い利用者もいることから、成年後見制度の活用に向けて、今後は法人全体で取り組んでいく必要がある。</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>○個別支援計画は、利用者と話し合いを行いながら一緒に作成している。計画はあくまでも利用者本人のものであることから、書式を独自に工夫し、「ことしのわたし」として、「ことしやってみたいこと」「とくいなこと、好きなこと」「わたしのゆめ、しょうらいのこと」などを記載したわかりやすい内容となっている。図や写真なども入れている。</p> <p>○モニタリングも利用者と一緒に、年2回、行っている。</p> <p>○関係機関の職員や医療機関とは日頃より、情報交換を行っており、利用者の思いをできるだけ引き出せるよう配慮している。</p>	<p>○言葉の理解や表現が困難な利用者には、ボディランゲージやアクションを入れながら伝えている。また、利用者が択一で選択できる方法も取り入れて工夫しているが、難しい面もある。今後も継続した課題としている。</p>
<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>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 (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>○利用者の通帳は、法人本部で管理している。ホームでは小口の現金を預かり、出納帳を付けている。利用者の個々の状況に合わせ、毎日もしくは週1回、小遣いを渡している。工賃を自己管理して、小遣いに充てている利用者もいる。</p> <p>○小口現金の管理にあたっては、出納帳を付けるとともに、金銭の引き渡しの際には、職員がダブルチェックを行い、間違いのないようにしている。</p>	<p>○金銭の自己管理を希望する利用者があるが、計画的な使い方が難しく、本人管理を課題と考えている。</p>
	<p>(苦情解決)</p> <p>○苦情の受付の仕組みは、重要事項説明書に記載して、利用者や家族に説明している。苦情は利用者同士の好き嫌いなどがほとんどで、職員が直接受け付けることが多い。状況をきちんと聴き、慎重に対応している。</p>	<p>○利用者同士の好き嫌いなどから、トラブルや苦情に至るケースがある。利用者にストレスが残らないよう配慮して対応しているが、個別の対応が難しい場面がある。</p>
	<p>(緊急時対応)</p> <p>○夜間想定避難訓練を、2ヶ月に1回行っている。非常用持ち出し袋や食料、薬などを用意し、靴は常に履きやすい場所に置いている。</p> <p>○災害時に備え、「171」伝言ダイヤル活用の練習を行っている。</p>	<p>○日中の利用者の安全確認が確実にでき、スムーズに引き取りができるよう、各事業所との連携を密にしていく必要があると考えている。</p> <p>○ホームの避難経路は、2階玄関までの階段だけである。非常階段はあるが、急な勾配で使用が難しい。避難経路を整備していく必要があると考えている。</p>

<p>※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>		
--	--	--

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><u>地域との関係づくり、連携</u> 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>○利用者、職員とも、近隣の方々に 対して積極的に挨拶をするよう 心掛けている。</p> <p>○地域のゴミ集積所の掃除当番を、 職員が欠かさず行っている。</p> <p>○昨年度から、地域の防災訓練に、 利用者と職員が参加し、地域と顔 の見える関係作りを行っている。 防災訓練では、地域の方と一緒に 小学校まで避難し、炊き出しの訓 練などを行っている。</p>	<p>○障害があっても、地域の方々と気 軽に話しかけることができる関係 作りを行っていきたい。ホームか ら地域に発信できる方法を考えて いきたい。</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について</u> (必須記入) (対応項目:「自己評価・第三者評価項目」5-(19)(20))</p>	<p>○利用者に提供する福祉サービスの方針や、福祉の動向については、法人の全体会議の中で周知するようにしている。</p> <p>○月1回開催する職員会議では、利用者の情報の共有と、統一した対応を行うことができるよう取り組んでいる。職員会議には、法人の職員も参加し、運営に関すること、福祉を取り巻く情勢などその都度伝達し、職員全体の周知、徹底を心掛けている。</p>	<p>○利用者への対応について、職員一人ひとりの考え方の違いを、どう統一したらよいか、利用者にとってより良い生活とは何かを判断基準にしているが、難しさもある。</p>
<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」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>○利用者が日中活動から帰ってきた後の時間帯に、職員を3人確保できるよう取り組んでいる。 ○職員の研修参加への呼び掛けは、神奈川県社会福祉協議会その他の団体からの研修案内を貼り出す他、会議などで職員へ参加を促している。</p>	<p>○契約勤務の形態の中で、どうしても利用者に関わる時間が多くなり、時間外勤務になりがちである。「人と人との関わり」が中心の仕事で重要なことと捉えているが、勤務時間についての調整は、課題でもある。</p>
<p><u>※その他、ボランティア・実習生の受入れ体制整備など、職員の資質向上の促進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」6-(26))</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について（必須記入）</u>                      (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"> <li>○利用者が年1回、近くの病院で健康診断を受けることができるよう調整している。</li> <li>○毎日、食事や体温、排泄の状況などを健康チェック表に記入し、良好な健康状態を維持できるよう留意している。</li> <li>○利用者が、普段と「違う」状態に早急に気づき、迅速な対応をするよう心掛けている。</li> <li>○服薬管理については、服薬カレンダーから自分で薬を取り出す方や、職員が手渡す方と様々だが、いずれも誤与薬がないよう複数の職員でチェックし、飲み残しがないかどうか確認している。</li> <li>○体重が増えている利用者が多くなっていることから、内科医の指導を受け、高蛋白低カロリーの食事を提供し、肥満防止に努めている。利用者には長距離の散歩も促している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○誤与薬の確認は十分に行っているが、利用者の服薬内容が変わった時などに、体調に変化がないかどうか、確認していく必要があると考えている。</li> </ul>
	<p>(自由時間・就労支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者は日中、就労継続支援B型事業所や地域の作業所、生活介護事業所を利用し、それぞれ楽しみながら通っている。</li> <li>○本人の希望により、休日に移動支援のヘルパーを利用して、映画や外食、買物などを楽しんでいる利用者もいる。</li> <li>○ホーム内で、クリスマス会や誕生会などのイベントを企画、実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一人で外出する利用者が、外出先で宗教団体の勧誘を受けたことがあった。一人で出掛けられる利用者への配慮をどのようにしていくか、課題がある。</li> </ul>
	<p>(ホームと家族との関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者の高齢化とともに、家族の</li> </ul>	

	<p>高齢化も進んでいることから、家族の面会や家族先への外泊が困難になってきている。また、家族関係が薄い利用者もあり、必要に応じて、密に連絡を取り、希望などを確認している。</p>	<p>○利用者及び家族の高齢化に対して、今後の支援のあり方について慎重な対応が求められている。利用者に生活の場を提供していく上で、今後の課題としている。</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） （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>○食事以外の時間帯は、それぞれ自宅で過ごすことが多い。入浴は帰宅した順に入り、特にトラブルもない。</p> <p>○利用者の高齢化に伴い、紙パンツ等が必要な方もいる。</p> <p>○行動障害のある利用者があるが、服薬内容の調整で、現在は状態が落ち着いている。</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	
2	取り組みを期待 したい事項	課題ではないが、現在、利用者と一緒に、わかりやすい個別支援計画書を作成している。今後も継続して使用していくことを期待する。
	理由	利用者主体のわかりやすい個別支援計画書であるため。

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 2名 ◇ヒアリングの方法 訪問調査当日、日中活動を休んでいた2名の利用者にヒアリングを実施した。利用者それぞれの居室にて、ホームでの生活の様子をうかがった。 ◇ヒアリングで確認できたこと ○日中は、食料品の仕事をしている。毎日が楽しい。 ○作業所で漬物作りをしている。お弁当を持っていく。 ○一番の楽しみは、仕事。 ○ホームの食事はおいしい。野菜や魚が好き。 ○ここの食事はおいしい。納豆、秋刀魚、卵が大好き。 ○職員が皆やさしい。親切にしてくれる。 ○職員が話をよく聞いてくれる。 ○ここで困っていることはない。 ○以前は貧血があったが、今は大丈夫。元気。 ○休みの日はテレビを見ていることが多い。韓流ドラマとか。 ○友だちとは毎日、携帯電話で楽しく話をしている。

## 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

丁寧な評価をいただいたこと、誠にありがとうございました  
今後も、法人の理念、方針に基づき、利用者さん方が幸せに、自分らしく生活出来るように支え、この評価に恥じないような支援を、実践を続けていきたいと思えます。