「障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価」評価結果からの課題整理と課題解決に向けた方策・制度的課題への提言について

平成 24 年 10 月

社会福祉法人　神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

もくじ

もくじ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

はじめに　障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価制度創設の背景　・・・・・・2～３

１．障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価の整理・分析の進め方　・・・・・・４

２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理　・・・・・・・・・・・・５～７

３．課題の解決に向けて～法人・事業所や関係機関等による課題解決～　・・・・・・８～１０

４．課題の解決に向けて～制度改善が必要な課題～　・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１～１２

参考１　「障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価」評価結果からの課題分析
（課題の整理・要点）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３～１９

参考２　課題解決に向けた方策　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２０～２４

はじめに　　障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価制度創設の背景

（1）福祉サービス第三者評価の目的と実施経過

福祉サービスの第三者評価は、社会福祉基礎構造改革による措置制度から契約利用方式への転換に伴い必然的に福祉サービスの質の向上が求められるようになった中で、事業者でも利用者でもない外部の第三者が、時代の要請（社会的要求水準）を指標とする客観的な評価を行うことで、各サービス事業者におけるサービス提供のシステム化(質のばらつきの解消による質の向上)を促進すること、また同時に評価結果の公表を通して、サービス内容の可視化（選択に資するための情報公開）を促進することを目的に導入されました。

福祉サービスは本来、非常に個別性が高く標準化には馴染まないサービスです。福祉サービスを提供した結果、福祉サービスの理念が実現されたかどうかを外部から評価することは極めて困難です。なぜなら「尊厳の保持や自己決定の尊重、自己実現の達成」が叶ったかは、サービス提供を受けた利用者本人の「実感」によってでしか確認することができず、かつ「実感」にはその時々の思いや暮らしの環境を背景に著しい個人差があるためです。

このため、福祉サービスの第三者評価では、サービス提供の結果や効果ではなく、サービスを提供する体制（職員研修の実施状況、設備・機器の整備など）や手順（マニュアル整備など）など標準化できる部分に重点を置いた評価を行ってきました。福祉サービス第三者評価が制度開始から主に施設サービスを対象に進められてきたのは、集団ケアを基本形態とし、サービス提供にあたって一定の標準化をせざるを得ないという施設サービスの特性が、第三者評価に必要な「指標化」につながりやすいという側面をもっていたからでした。

（2）障害者グループホーム・ケアホームへの第三者評価の新たな仕組み

施設サービスには施設サービスとしての固有の役割がありますが、障害福祉の分野では長きにわたり、障害のある人の暮らしのあり方について、「地域の中で、自分らしく、あたりまえの暮らし」を営むことがないがしろにされてきたことを省みて、昭和 50 年代頃から生活ホームや福祉ホームなどの実践が進められ、平成元年には「障害者グループホーム」制度が誕生しました。その後、さまざまな制度改正等が行われ今日に至っています。

障害者グループホーム等では、障害のある人が地域の中で少人数による共同生活を営む形態を採り、一人ひとりが自らの意向や自己決定に基づいて主体的な生活を送ることを目指しています。障害者グループホーム等は共同生活の形態ではありますが、そこに暮らす利用者の「自分らしい暮らし」のあり様とは一人ひとり異なるものであり、「個別性の尊重」を基本とした生活支援が展開されています。

このように実践が進められてきた一方で、昨今の障害者グループホーム等を取り巻く様々な状況から、障害者グループホーム等における支援の状況について、検証・確認を求める声が高まりました。小規模体制で利用者と職員の密接な関わりができる反面、密室性も高くなることから外部の目が入ることの必要性、重要性は多くの関係者から課題として提起されているところでもあります。

このような背景を受けて、神奈川県では平成 21 年 7 月の「かながわ障害者地域生活支援推進プログラム大綱」で、平成 22 年度からの 5 年間の取り組みの基本的な方向の一つに「障害者グループホームなどの質の向上と確保」を掲げ、障害者グループホーム等への第三者評価の導入を計画しました。

しかし、**障害者グループホーム等でのサービス提供は前述の通り、利用者の「一人ひとりの自分らしい暮らし」の実現に向けた個別支援が基本であり、障害者グループホーム等のサービスを標準化することは極めて困難です。**このようなサービス特性をもつ障害者グループホーム等に対し、施設サービスに対する第三者評価と同じ考え方にたって第三者評価を実施することは可能なのか、障害者グループホーム等での支援の質を適切に評価するためにはどのような視点や手法を設定するべきかなど第三者評価を実施するにあたっての懸念や様々な課題を整理した結果、本県では障害者グループホーム等に独自の第三者評価の仕組みを構築しました。

(3) 障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価が目指すもの

障害者グループホーム等は多様な運営形態でのサービス提供が必要とされています。障害者グループホーム等第三者評価では、その特性をしっかり踏まえて、それぞれの障害者グループホーム等において利用者に対し一人ひとりに合わせた支援がどう実践されているか、そのための努力や工夫、あるいは今後の課題は何かなどを職員との丁寧な対話により引き出し、**多様な障害者グループホーム等のそれぞれの状況に応じたサービスの質の向上への気づきの促しや動機付けをはかることを目指します。**

また、第三者評価では、サービス提供事業所の職員が自らのサービス提供をふりかえることがサービスの質の向上に不可欠であるとして、評価の過程では「自己評価」に非常に重きを置いています。自己評価に取り組む重要性ついては障害者グループホーム等に対する第三者評価でも変わりありません。**第三者評価の実施が、障害者グループホーム等において提供しているサービスを職員全員でふりかえり、ホームの支援目標や方針の共有を進める契機となるよう、障害者グループホーム等の取り組みをバックアップしていくことを目指します。**

一方、障害者グループホーム等は「個別支援」を重視したサービスであるため、利用者支援で生じる様々な課題がその利用者の特性から生じる個別(ケース)的な問題とされてしまい、課題が普遍化されにくい面があります。また、障害者グループホーム等は比較的新しいサービスのため、固有の役割の確立という今後の課題もあります。**第三者評価によって、障害者グループホーム等が直面している課題を明らかにして様々な立場の方々と課題の共有化、課題提起をはかり、制度の基盤強化や発展に向けた動きにつなげていくことを目指します。**

このように障害者グループホーム等の第三者評価は、**それぞれの障害者グループホーム等における、支援者の“思い”と利用者一人ひとりの“願い”の結びつけに向けた橋渡しと、障害者グループホーム等制度の発展を目指して行います。**

１．障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価の整理・分析の進め方

（１）趣旨

「障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価」は、グループホーム等の多様性を尊重し、職員の「思い」を丁寧に確認し、職員間の振り返りを重視するため、これまでの第三者評価とは異なる手法で実施してきました。また開始当初より、「第三者評価によって、障害者グループホーム等が直面している課題を明らかにするとともに、様々な立場の方々と課題を共有化し、問題提起をはかることにより、制度の基盤強化や発展に向けた動きに繋げていくこと」が期待されていました。

これまでに 30 ホームが第三者評価を受審しており、これらの評価結果からみえる課題を整理・分析し、課題解決に向けた方策を検討・提案することにより、福祉サービスの質の向上に資する取り組みを推進するものとします。

（２）分析対象

障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価を受審し、平成 23 年度末までに神奈川県社会福祉協議会・かながわ福祉サービス第三者評価推進機構ホームページより公表されている 30 ホームの評価結果から分析を行いました。

（３）評価結果からの課題整理・分析の方法

①課題整理にあたっての視点

評価結果に示されている「ホームが課題としていること及び改善に向けたホームの取組み」及び、「第三者評価機関として特に今後ホームに課題として取組みを期待したい事項」の課題の中から、個々の事業所の努力不足を問う課題提示ではなく、制度的な課題や個々の事業所・ホーム単独では解決が難しい課題を取り上げて整理を行いました。

②整理の進め方

まず、公表されている「評価（結果）報告書（詳細）」の、「ホームが課題としていること及び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」から、問題・課題として記載されていることや、行わなければいけないが出来ていないことを抜き出し、各領域・項目ごとに整理・要約し、要約した内容をもとに共通する内容で分類分けをおこないました。

次に、領域を超えて課題を再整理し、その課題に対して解決に向けた方策を検討しました。そこから、「法人・事業所や関係機関等による課題解決」と、「障害者グループホーム等の制度に関する課題」と整理を行いました。

（４）評価結果からの課題等分析についての検討体制及び提案方法

これらの検討は、推進機構障害者グループホーム等第三者評価部会による検討・協議を行い、取りまとめを行いました。さらに部会の検討と合わせて、推進機構運営委員会、県社協障害福祉施設協議会等において検討をお願いし、ご意見をいただきました。

検討・協議等を経て取りまとめた提案等については、神奈川県社協・障害福祉施設協議会を通じて県社協・政策提言委員会の政策提言の一環に組み入れを行いました。さらに推進機構発行冊子やホームページ等にて周知を行います。

２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理

公表された「評価（結果）報告書（詳細）」の、「ホームが課題としていること及び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」から、問題・課題として記載されていることや行わなければいけないができていないことを抜き出し、各領域・項目ごとに要約・整理し、整理した内容をもとに共通する内容で分類分けを行った結果、下記の６項目に再分類ができました。

１．利用者支援に関する課題

（１）利用者との接し方

①利用者に寄り添った支援　領域１・２・３・７

・自立意欲のへの働きかけ

・意思決定への支援

・利用者の個性に沿った支援と職員（非常勤職員等）の理解

・利用者の意思の尊重と、職員の「良かれ」もしくは「社会通念上を見ての問題」の違い（入浴時の汚れ、間食など）

・利用者間のトラブルへの働きかけ

②利用者に対しての統一した支援　領域１・５

・比較的高齢・未経験者による支援

・スタッフの統一した支援

・利用者への不適切な接し方

③プライバシーに配慮した利用者への注意の方法と、全職員への徹底　領域１

④インターネット等による買い物、危険性の情報提供　領域１・３

・インターネット等による買い物や、ネット利用に伴う危険性の情報提供

・就労からの帰宅中における不明な入会の勧誘や、インターネットによる販売などの被害に合わないよう話し合い

（２）利用者の問題解決に向けて職員の対応　領域１・２・７

・迅速な職員の対応と利用者との信頼関係の形成

・利用者との定期な意見交換の場の設定

・日常的な家族との連携、利用者状況を報告

・多くの家族に参加してもらう仕掛け、ホームへの関心やホーム運営への意見・要望を上げてもらう

（３）金銭管理への支援　領域３

・利用者が自己管理できる仕組み（キャッシュカード、インターネットによる買い物）

・お金の使い道を考える機会を設ける

・小遣い帳の職員の関わりや、出納帳の利用者の自己管理の促し方

・ホームによる金銭管理の取り組み、常勤職員不在時の金銭支出時の対応・マニュアル化

（４）成年後見制度、日常生活自立支援事業の活用・促進　領域１・３

・成年後見制度、日常生活自立支援事業について利用者、家族への説明、利用の促進

・権利擁護に関連する制度の職員研修の強化

（５）個別支援計画の作成・モニタリングの工夫・充実　領域２・７

・個別支援計画の見直しや評価の職員間の十分な検討、利用者・家族の参加（親の意見が全面に出ないよう注意）

・意思疎通が困難な利用者からの意見や希望のくみ取り方、意見箱など、利用者の特性に配慮した意見収集の検討
・利用者や家族にも分かりやすい様式
・日中活動の勤務先や通所先などとの連携
・真のニーズの見極め
・支援記録の作成・充実

２．日常生活支援

（１）服薬管理　領域３・７

・職員間で統一した関わり・ルール作り（薬の手渡し、服用確認など）
・痛みを訴えることの困難な利用者の変化の察知
・体調管理と利用者への促し方（本人意思の尊重と健康管理）
・勤務先との連携

（２）余暇支援　領域２・６・７

・ボランティアの活用（同性ボランティア、外出支援、職員以外の話し相手）
・ガイドヘルパー等の活用
・ホーム利用者全員が参加する行事等の実施と充実
・近隣ホームの利用者同士との交流

３．ホーム運営における課題

（１）利用者の意見・苦情を言いやすい環境づくり　領域１・２・３

・利用者の考えの言える場や機会を数多く設定
・第三者委員に直接連絡が出来る仕組みづくり
・相談支援事業所等との連携
・利用者間苦情の周知、相互コミュニケーションによる解決の模索
・オンブズマンの訪問回数の増加

（２）職員間の情報共有　領域１・２・３・５・６

・職員会議の定期的開催・回数の増加（利用者の生活状況や考え・希望の情報共有、服薬やトラブル時など統一した関わりのため）
・非常勤職員への情報提供（定期的な職員会議、日誌や連絡ノートによる確認、職員のハンドブックの作成など）
・世話人会の開催頻度
・管理者による世話人へのアドバイスやスーパーバイズの実施
・自立支援に向けた方針を法人本部など関係職員全員で共有
・ヒヤリハットの共有

（３）ホーム理念等の周知・共有　領域５

・ホームの独自理念の作成と周知、ホーム等の運営理念や職員倫理、人権意識の確実な理解を促し、自己点検等の実施
・利用者や家族にも分かりやすい表現方法
・法人の中長期計画の策定と、次代を担う人材の育成

・基本的なマニュアルの作成
・カラー印刷などによる見やすいパンフレットの作成
・文書や掲示だけでなく定期的な口頭での説明

４．地域との協力関係及び関係機関との連携

（１）地域との連携・交流　領域３・４

・地域関係機関（地域住民、警察、消防署など）との連携・強化
・町内会活動や行事、会合、地域活動（見回り、草取り、夏まつりなど）への参加
・利用者が地域と良好な関係を持つことができるような支援

（２）ボランティアや実習生等の受け入れ　領域５・６

・ボランティアの活用、実習生の受け入れ
・近隣の学校との交流

５．災害時の対応

（１）全職員・利用者の災害時対応の共有　領域３

・避難訓練や避難誘導、緊急時対応マニュアルの周知徹底や火災報知機、避難梯子の使い方など、全職員の参加

（２）ホームによる自主的な避難訓練等の実施　領域３

（３）緊急時に向けて地域住民との協力関係　領域３

・地域住民との協力関係の構築
・町内会との防災協定の締結
・地域の諸機関との連携（特に警察署、消防署、行政機関）

（４）緊急時・災害時に向けた備蓄　領域３

（５）同一法人内の連携　領域３

６．職員の確保、職員体制の充実

（１）職員の確保、職員体制の充実　領域１・３・５・６・７

・現行の報酬制度では常勤雇用は困難
・同性介護を行うための職員雇用・配置が困難
・夜勤体制のための人員確保の難しさ
・円滑、丁寧な支援のための分業（支援と食事作りの分業など）
・個別対応が必要な場合、利用者の希望を可能にする職員体制
・世話人不在時の対応の明確化
・ピア・スタッフの活用

（２）研修　領域６

・外部研修への積極的な参加
・内部研修内容の充実（日常支援に関わる内容や権利擁護、利用者の将来（高齢化）など）と開催頻度の増加
・雇用形態や勤続年数に合わせた階層別研修
・職員の参加しやすい時間の研修開催と職員勤務の調整

３．課題の解決に向けて　～法人・事業所や関係機関等による課題解決～

5～7 ページの「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題を解決するための方策を検討する中で、1 つの課題には様々な要素が含まれていることから、その課題を解決するためには複数の解決方策があることが明らかになりました。さらに、この課題を解決するためには、事業所や関係機関で実施できる解決方策と、制度的な問題から生じている課題のため、制度への提言が必要な内容がありました。ただし、これから記載する内容は現時点の障害者グループホーム等第三者評価結果からみられた内容ですので、今後も評価結果等をもとにしたさらなる検討・見直しが必要です。

まず、課題の解決に向けて、法人・事業所や関係機関が協力して解決に向けて取り組む必要のある内容 4 項目を次のように整理しました。

（１）方針・指針やマニュアル等の整備・作成

法人や事業所内の理念や、業務についての方針・指針として示すべきことと、業務に関する具体的な実施方法等を普遍化したマニュアル等の作成と、支援の実施が求められています。

グループホーム等の運営では、手探りで行う部分も多数ありますので、方針・指針やマニュアル化が不足している現状が見られます。

しかし**現在の社会情勢や効果的な利用者支援を鑑み、また援助経験の少ない職員による支援を補完するためにも、不足している方針・指針や、業務のすすめ方・マニュアル等が必要であると考えます。これらについては、各ホームの利用者支援の中から導きだすだけでなく、法人内での検討や、近隣の複数ホームが共有して検討する事も有効と考えられます。**

さらに、**計画的な人材育成についても課題として多数上げられており、早急な人材育成計画の作成が望まれます。**人材育成計画には、研修情報の収集も必要ですが、現在は様々な機関が研修を実施していることもありますので、それらを有効活用することも考えられます。

【作成すべき方針・指針】

法人・事業所理念、中長期計画や人材育成計画が必要です。人材育成計画では、研修の活用を具体的に明記することが望まれます。人権・尊厳の保持についての基本姿勢を明確にして、オンブズマンや第三者委員の活用をすることも必要です。また、個別支援計画の作成・見直しも必要です。

【不足している業務マニュアルや内容】

※注意：次は、現在の評価結果から読み取れる内容です。各ホームの状況に合わせて検討して下さい。

・定期的な自己評価の実施
・個別支援計画等の支援方法の見直し
・職員間の情報伝達方法の明確化
・利用者との意見交換や情報共有の場について
・契約書・重要事項証明書や個別支援計画など、利用者や家族にわかりやすい様式
・服薬に関すること（確認方法、職員間の共有など）

・金銭管理に関すること（常勤職員が不在時の出納、リスクを分散した役割分担、家族等連絡方法など）
・インターネット等による買い物、危険性の情報提供方法
・ホーム内の余暇活動の充実

（２）研修の実施

障害者グループホーム等では、援助経験の少ない職員が多く配置されていますので、対人援助職として必要な知識･技術を習得する様々な研修が必要です。これまでの評価結果報告書からは、管理者・サービス管理責任者から見える世話人等の課題や、世話人等が感じている援助への不安が、随所に記載されていました。したがって、このまとめの研修対象者は、世話人・生活支援員等として検討しました。

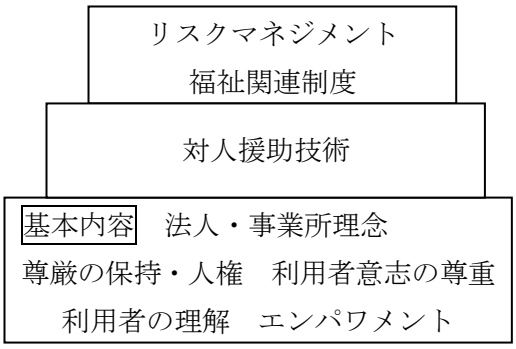
研修は、「（１）方針・指針やマニュアル等の整備・作成」の人材育成計画にも関わります。**まとめた課題やホームの課題をもとに、法人内外の研修を有効活用し、不足する場合は近隣ホーム等と協力しながら実施し、法人・事業所やホームの人材育成を検討する必要があります。**

研修の内容については、課題整理を行う中で、人権や利用者意思の尊重などの「対人援助職としての基本内容の理解」と、「対人援助技術等のスキル向上」、の知識とスキル内容が組み合わさる課題が散見されました。改めて、**「対人援助職としての基本内容の確認・理解」と合わせて、課題に合わせた「対人援助技術等のスキルの向上」が望まれます。そのためにも、今後は、サービス管理責任者等による事例検討やスーパーバイズ（SV）の実施が効果的と考えられます。**

【研修内容】

基本的な内容として、下記の理解が必要です。
・法人理念・事業所理念
・対人援助職の基本である利用者の人権・尊厳の保持
・利用者意思の尊重、利用者の理解、エンパワメント等

それらを理解した上で、対人援助技術の習得、リスクマネジメントや福祉関連制度等の理解が必要です。



研修を作成する際には、5～7 ページの「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題に合わせた研修内容を検討いただくと良いと考えます。この際には、基本的な内容の再確認と合わせて、課題に合わせた技術の向上を図ることを念頭に置く必要があります。また、参考２（p.20～24）もご参照ください。

【実施方法】

研修は、**階層別に知識を習得・積み上げるため、知識を習得するための講義と、技術を習得するために演習、事例検討、SV を効果的に組み合わせて実施することが良いと考えます。**事例検討や SV は、本来はサービス管理責任者が日常的に行うことが良いとされますが、現在の職員体制では難しいと見受けられます。現時点では基礎研修をもとに実施し、職員のスキル向上を図ることが望まれます。

研修実施単位は、職場内（事業所やホーム、法人内）研修も必要ですが、近隣ホームとの集合研修などを組み合わせて、効果的に実施してください。

（３）事業所・法人内や関係機関との連携・情報共有

障害者グループホーム等では、職員一人の勤務体制が大半を占めておりますので、他職員との連絡調整は連絡ノートや議事録の回覧による情報伝達や月１回の職員会議参加など、全ての職員が顔を合わせる機会が少ない状況です。また中心に担うべきサービス管理責任者も多忙のため、定期的に実施することが困難な状況もあります。

しかし、多くの課題項目において、「職場内の共有・協働・連携は課題である」と明記されており、それだけに共有する場や時間が必要とされていることを表しています。

また関係機関との協働・連携も、一人勤務のため、利用者支援を優先することから、実施出来ていない現状にあります。

この課題の解決に向けては、**グループホーム等内部の情報共有の意識化と実施、さらに関係機関との調整・協働が出来るよう体制整備が必要です。**

【事業所やホーム・法人内の連携】

5～7 ページの「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題のうち、これらの課題を解決するためには、事業所やホーム・法人内の連携・情報共有が必要とされています。課題を参考に、法人や事業所・ホームにて再度整理し、「（１）方針・指針やマニュアル等の整備・作成」と合わせて連携方法の検討を行ってください。また参考 2（p.20～24）もご参照ください。

【関係機関等との連携】

利用者支援のためにも、関係機関等との連携について必要性を理解されていますが、人員体制や事業所やホーム・法人内の情報共有が不足していることなどから、実施できていない様子が伺えます。**利用者支援の課題に対して、事業所やホーム・法人内の情報共有のうえで、利用者に係わる関係者・機関、利用者家族との調整・連携を行って下さい。**

また多くの事業所やホームにおいて、地域とは具体的な連携が取れていないと認識しています。地域の中で生活するためには、地域との連携は重要なことであり、さらに利用者が地域住民と生活の場で触れあい、学ぶ機会となります。今後、地域との交流・連携は検証が必要と考えられます。

（４）情報提供・周知（情報が必要となる対象者、内容及び提供方法の工夫）

利用者や家族等に対して、必要で有益な情報を伝えることは、「やらなければいけない」という課題認識を持ちつつも、行えていない状況が見られます。

ホームで生活する利用者にとって必要な情報と、利用者が声を上げられる場・機会を大切にして、対象者（利用者や家族など）に対して、必要な情報をその人にとって分かりやすい方法で伝達することが必要です。特に、利用者に係わる福祉関係制度や、ホームでの生活を充実するための情報を整理することが望まれます。また参考 2（p.20～24）もご参照いただき、各ホームにおいて、伝えるべき対象者、情報の伝え方の工夫について課題を整理し、ホームに適した方法で実施する必要があります。

４．課題の解決に向けて　～制度改善が必要な課題～

障害者グループホーム・ケアホームの制度は、発展途上のため、よりよい支援のために必要な課題の解決が求められています。「３．課題の解決に向けて　～法人・事業所や関係機関等による課題解決～」にも記載しましたが、課題を解決するためには、事業所や関係機関で解決できる解決方策と、そもそも制度的な問題から生じている課題のため制度への提言が必要な内容が複合しています。法人・事業所や関係機関による改善だけでなく、併せて制度改善をすることで、今後の障害者グループホーム・ケアホームの発展につながると考えます。

ここでは、制度改善が必要である現状と課題を整理し、課題解決に向けて必要となる制度改善に整理しました。この内容は、神奈川県社協・障害福祉施設協議会を通じて、神奈川県社協・政策提言委員会に提言を行っています。

（１）現状と課題

○専門性の高い職員の雇用が困難

報酬単価が低く、専門的、経験豊富な常勤職員の雇用・配置が困難であり、福祉サービスが未経験の非常勤職員や嘱託職員による支援に頼らざるを得ない現状があります。それにより、5～7ページの「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題「1. 利用者支援に関する課題」や、「3. ホーム運営における課題」「4. 地域との協力関係及び関係機関との連携」「6. 職員の確保、職員体制の充実」という課題が上げられています。

○職員間の情報共有が図れていない

非常勤職員の分業的雇用形態もあり、福祉サービスに重要な職員間の情報共有が図れておらず、結果的には利用者に不利益が生じています。「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題 1～6 の全ての項目において、事業所や法人内の連携を課題解決に向けた方策として、必要ではあるが実施出来ていない現状があります。

○研修の参加が困難

職員への専門的基礎研修が必要ですが、業務遂行が優先され、研修への参加が難しく、職員の価値観によった支援がされています。「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題「1. 利用者支援に関する課題」や「2. 日常生活支援」「3. ホーム運営における課題」「6. 職員の確保、職員体制の充実」が該当しますが、この課題整理の中でも階層別や課題別研修の必要性が上げられています。また、研修は事業所や法人内だけでなく、近隣ホーム等との協力も必要です。

○夜間支援体制、同性介護、利用者の希望に沿った支援など、基本的な支援が行えない

「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題「6. 職員の確保、職員体制の充実」が該当しますが、財源的にも、人材確保面からも、夜間支援体制を確保することが難しいです。また現行基準での職員体制では、同性介護や利用者の希望に沿った支援が満足に行えず、利用者の満足度が向上しない状況です。

○健全な雇用環境や経営環境が困難

「２.障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題を整理するにあたり、低賃金や超過勤務などで離職率が高い傾向にありますが、現行基準では雇用環境の改善が困難な状況にあること、NPO 法人等の小規模法人による運営が多く、実績払いによる不安定な経営環境にあることが推測されます。

○成年後見制度、日常生活自立支援事業の活用が困難

「２．障害者グループホーム等第三者評価結果からの課題の整理」の課題「1．利用者支援に関する課題」に該当します。成年後見制度や日常生活自立支援事業など、利用者の権利擁護に関わる制度について、利用者や家族には、制度の周知が不足していることや、現行制度の使いづらさがあります。そのため制度の活用も進まず、特に金銭管理などはホームや事業所等の対応が求められています。

（２）課題への対応

上記 6 点の課題を解決するために、これら 5 つの課題への対応が求められています。

○小規模事業所が多く、職場内研修の開催が非効率等困難な環境にあります。**職員が研修に参加しやすいよう職場の近くである福祉圏域で、情報共有や**基礎・課題別研修会を開催**する必要があります。**

そのためにも、障害者グループホーム等を支援するための支援センターを身近な地域に設置**することも必要です。**

○サービス管理責任者の配置基準は、現行制度では 30：1 であり、さらに兼務も可能なため、専門性が発揮できず、職員の資質向上に必要な職員研修や事業所や法人内、地域や関係機関との連携が困難です。**ゆとりある専門職や職員配置や代替職員の確保等により、職員の研修参加や事業所や法人内、地域や関係機関との連携が可能となるよう**職員配置基準の改善**が必要です。**

○サービスの質の向上に必要な人材の確保が経営（経済）環境から困難視されています。**常勤の福祉専門職が確保できるよう**報酬単価の改善**が必要です。**

○経営基盤の不安定な小規模法人が使命感により運営している実態があります。**安定・継続して事業が実施できるよう**報酬制度（実績払い）を改善**することが必要です。**

○成年後見制度や日常生活自立支援事業など、利用者の権利擁護に関わる制度の使いづらさ・理解しづらさがあります。利用者や家族にも分かりやすい権利擁護に関わる制度の広報啓発や、障害者が使いやすい仕組みに向けた見直し**が必要です。**

参考１

「障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価」評価結果からの課題分析（課題の整理・要点）

○参考１のまとめについて

公表された「評価（結果）報告書（詳細）」の、「ホームが課題としていること及び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」から、問題・課題として記載されていることや行わなければいけないができていないことを抜き出し、各領域・項目ごとに整理・要約し、要約した内容をもとに共通する内容で分類分けを行った資料です。これをもとに、本資料 5～7 ページの課題の整理を導き出しました。

○標記方法について

・黒字は、障害者グループホーム等第三者評価結果の「評価（結果）報告書（詳細）」に記載された「ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み」を明記しました。

・※（赤字）の標記は、「第三者評価機関として特に今後ホームに課題として取組みを期待したい事項」を明記しました。

領域１　人権の尊重

	課題の整理		ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み（カテゴリー分け）
	大カテゴリー	要約内容	
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	**■職員体制の充実**	●現行の報酬制度では常勤雇用は困難 ・同性介護を行うための職員雇用・配置 ・夜勤体制のための人員確保の難しさ	・現行の報酬制度では雇用は困難 ・泊まり勤務に現在の倍のスタッフ数を配置 ・夜間など勤務体制上、異性介助になる ・同性介護ができていない
	■利用者への接し方、関わり方	●比較的高齢・未経験者による、支援のばらつき ・スタッフの統一した支援の確認 ・利用者への不適切な接し方 ・プライバシーに配慮した利用者への注意の方法と、全職員への徹底 ●利用者の意思の尊重と、職員の「良かれ」もしくは「社会通念上を見ての問題」の違い ●職員の迅速な対応をする仕組みづくり ●一人で課題をかかえることがないよう、研修会、様々な資源の活用	・利用者との関わり方にどうしてもばらつき ・スタッフミーティングを重視し、スタッフ全体の意識を高め、利用者に対して統一した支援を提供 ・障害特性について、非常勤の世話人を含め、全職員が常に理解を深める ・「連絡ノート」の記載だけでは細かいニュアンスが伝わらない ・母親的な関わりが強く出てしまう（甘えさせてしまうなど） ・年齢の若い利用者に対し、子ども扱いのような接し方 ・職員によっては危険を事前に避けようとする気持ちから“過干渉“自立支援と転倒防止を考えた危機管理の両立 ・プライバシーに配慮 ・過干渉となり、影響を及ぼす一面がある ・管理者は複数施設を兼務、問題が発生した場合の対応の遅れが課題 ・職員の対応が迅速にできるような体制作り ・管理者も一人で課題を抱える事無く法人主催の研修会への参加、相談、市や県の様々な資源を活用する
※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	**■オンブズマンの訪問**	●オンブズマンの訪問回数の増加	・オンブズマンの訪問は、今後は回数を増やす
	■成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用促進	●成年後見制度や日常生活自立支援事業等の利用者や家族への説明、利用の促進 ●権利擁護に関連する制度の職員研修の強化	・成年後見制度の利用がそれほど進んでいない ・何時の時点で利用者に情報提供や説明をして行くかが課題 ・「家族の集い」で説明していますが、出席者も少ない ・利用者には、成年後見人制度や、日常生活自立支援事業の理解を得るのが難しい ・制度改正については、より詳細でわかりやすい説明が必要 ・職員の研修を強化 ・利用者に伝えたことが理解されているかどうか、職員間で確認し合う体制作りが必要。利用者と個別に話す時間を増やすことも含め、今後の課題。
	■勧誘や詐欺等への予防	●インターネットによる被害にあわない方法の指導、情報提供の強化	・被害にあわない様な方法の指導、利用者への情報提供を強化 ・就労からの帰宅中における不明な入会の勧誘やインターネットによる販売など被害に遭わないよう､話合いの機会

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

	課題の整理		ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み（カテゴリー分け）
	大カテゴリー	要約内容	
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	**■個別支援計画の見直し、モニタリングの充実**	●個別支援計画の見直しや評価について十分に検討できていない	・計画の見直しや評価について十分な検討ができていない。職員の体制上の問題など、今後の課題。 ・計画の見直しや評価について、十分な検討ができていなかった ・日常生活の援助に実際に関わっている世話人の参加は必要 ※個別支援計画の一層の充実をすすめる
	■分かりやすい個別支援計画の様式	・個別支援計画の様式改善	・家族の承認欄の位置の変更など（分かりやすい様式への改善）を課題 ※分かりやすい書類、様式への改善
		・支援記録の作成・充実	・支援状況、経過記録が記載されていない
	■個別支援計画の見直し等への利用者・家族の関わり・意見の反映、関係機関からの情報収集	●個別支援計画の見直し・モニタリング時の利用者・家族の参加 ・親の意見が全面に出ないよう注意	・モニタリングや評価の部分については、利用者、家族の参加がない ※利用者・家族を含めた個別支援計画の作成 ・親の意見が全面にでてしまいがち
		●意思疎通が困難な利用者からの意見や希望のくみ取り方 ・利用者との定期な意見交換の場の設定 ・意見箱など、利用者の特性に配慮した意見収集の検討 ・日中活動の勤務先や通所先などとの連携	・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課題 ・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どを職員とともに話し合う機会を持つことが課題 ・利用者と定期的に意見交換の場を設ける ・利用者や家族の生活上の要望や意見を十分に拾いきれていません ※個別支援計画作成の仕組みづくり
	■ニーズとデマンドの見極め	●真のニーズの見極め	・本来的に必要な要求（ニーズ）と被害妄想などからくる幻影的な要求（デマンド）が混在している現状で、利用者のニーズとデマンドの見極め方が課題 ・本当に必要な支援（ニーズ）を見極め
	■迅速な利用者の意見の反映	●利用者の希望や意見などに対する迅速な対応	・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 ・利用者意見の実現までに多少のタイムラグがある ※利用者の要望、意見などに対するより迅速な対応
	■職員の情報共有・研修	●利用者の考え・希望の確認のため、職員同士の情報共有の場の設定	・利用者が何を考えているのか、どう思っているのかを確認するために、利用者とスタッフのミーティングの場が必要 ・高齢者に対する支援についても研修 ・支援者（世話人）や生活支援員、サービス管理責任者の技術の向上を高めていくことが必要
	■利用者の発言しやすい場づくり	●利用者の発言しやすい場づくり、雰囲気作り	・発言できるような雰囲気づくり ・個別相談の利用者は少ない
※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	**■利用者に関わる機関・友人の訪問**	●友人など訪問者が増える取り組み ・地域相談支援事業所の訪問	・友人などの訪問が少ない。訪問者が増える取り組みを検討。 ・オンブズマン以外の地域の相談支援機関のホームへの訪問を検討
	■利用者への支援	●利用者間トラブルに対する職員の介入するタイミングなどの対応の徹底 ・利用者の意思の尊重と、職員の「社会通念上を見ての問題」の違い、注意の方法（入浴時の汚れ、間食） ・利用者全員と話し合う時間を設ける	・対応についてスタッフによってばらつきがある ・ホームでのスタッフによる解決する能力 ・利用者自身が、できていると思っていても、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 ・話をしたい人全員とこうした時間を作りたい
	■利用者の意欲向上への働きかけ	●自立意欲の引き出し方 ・自立支援に向けた方針を関係職員全員で共有する	・「意欲」をどう引き出すか課題 ・自立支援に向けた方針を本部の関係職員全体でどう確認するかを課題 ・自立に向けステップアップした支援を提供

	■職員の情報共有	●ヒヤリハットの共有	・ヒヤリ・ハットの事例も集めていますので、職員間で情報の共有を検討。緊急事（例:利用者の体調の急な変化など）職員全体が即時に共有できる連絡方法を課題。

領域３　サービスマネジメントシステムの確立

	課題の整理		ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み（カテゴリー分け）
	大カテゴリー	要約内容	
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【金銭管理】	**■成年後見制度、日常生活自立支援事業の利用**	●成年後見制度、日常生活自立支援事業の利用」 ・成年後見制度の利用、市町村行政の協力 ・日常生活自立支援事業（あんしんセンター）の活用	・成年後見制度の利用 ・あんしんセンターや成年後見人制度の活用
	■ホームによる金銭管理	●金銭管理に関する対応・マニュアル化（常勤職員不在時の金銭支出時の対応、金庫・出納の役割分担） ・金銭管理の取り組み	・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 ・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 ・透明性、安全性を確保する事を課題 ※金銭・財産管理の取組み
	■利用者へ金銭管理を促す支援	●利用者の自己管理できる仕組み ・お金の使い道を考える機会を設ける ・小遣い帳の職員の関わりや、出納帳の利用者の自己管理の促し方 ●インターネット等による買い物や、ネット利用に伴う危険性の情報提供	・利用者本人が金銭を自己管理できる仕組みを検討 ・本人が管理する場合のエンパワメントについては課題 ・一人でお金を使うことが難しいという課題はあるがスタッフと一緒に本人もお金の使い道を考えるような機会を設けていきたい ・日常の金銭出入りについて、ホーム職員がどこまでかかわるべきか ・利用者に出納帳をつける事を習慣化させ、自己管理できるようにする事を課題 ・ネット利用に伴う危険性の情報を知らせて、被害に会わない様指導する
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【苦情解決】	**■不満や苦情を言いやすい場の整備**	●不満や苦情の言いやすい場の整備 ・自分の考えの言える雰囲気、場や機会を数多く作る ・第三者委員の確保、直接連絡が出来る仕組みづくり ・相談支援事業所等との連携 ・利用者間苦情の双方納得のいく方法で対応、相互コミュニケーションによる解決の模索 ・職員間の情報共有	・自分の考えていることを言える場や機会を、数多く作ることが必要 ・気軽に相談できるような雰囲気や、相談しやすいスペースの確保 ・オンブズマンが訪問しているが、利用は消極的 ・第三者委員へ直接連絡ができる仕組み作りが必要 ・第三者委員会の設置を検討 ・相談支援事業所の来所頻度を上げ、利用者との面談回数を増やし定期的に実施 ・苦情を周知させ、相互のコミュニケーションによる解決を模索 ・利用者の訴えが理解できず、正確に代弁できていない。職員全員の課題。
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【緊急時対応】	**■全職員・利用者の災害時対応の共有**	●避難訓練や避難誘導、緊急時対応マニュアルの周知徹底や火災報知機、避難梯子の使い方など、全職員の参加	・避難訓練を体験したことがないスタッフがいる ・利用方法を全職員が学ぶ必要がある ・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 ・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 ・非常災害時の避難誘導がスムーズに出来るかどうかが不安 ・災害発生時の職員の動きを決め、日常の訓練の機会を増やす
	■ホームによる自主的な避難訓練等の実施	●ホームによる自主的なの避難訓練の実施	・自主的な避難訓練が実施されていない ※地域の防災訓練には定期的に参加しているが、ホーム独自の防災訓練は実施されていない ※災害などにおける緊急時対応 ※非常災害時の避難、救出などに関する自主的な訓練の実施
	■緊急時に向けて地域住民との協力関係	●地域住民との協力関係の構築 ・町内会との防災協定の締結	・地域住民との協力関係が作られていない ・町内会と防災協定を検討 ・介護手順、避難誘導の訓練、町内会・消防団・行政・消防署との連携など課題 ※地域住民との協力・連携体制の強化

	■緊急時・災害時に向けた備蓄	●緊急時のホーム備蓄等の整備	・緊急連絡体制と緊急時非常持ち出し品の整備を検討 ・避難訓練をホーム単独で行う事などを、検討課題 ※災害などにおける緊急時対応 ※ホームにおける非常災害時用の飲食料品や備品の備蓄 ※大災害に向けての準備や訓練
	■同一法人内の連携	●同一法人の連携、役割分担、指針の策定	・同一法人での連携については具体的な指針が定まっていません ・「防災あんしんカード」（A４版のより有効な活用方法 ※災害などの緊急時対応
	■世話人不在時の対応	●世話人不在時の対応の明確化	・世話人が不在の時間がある ・ホームに利用者しかいない場合の対応が十分ではない
	■職員体制の充実	●夜勤体制の確保	・宿直者の確保が課題
	■服薬管理	●医療機関情報の整理	・利用者ごとの医療情報が整理されていない
※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	**■職員のスキルアップ・研修の実施**	●利用者同士のトラブル発生時の対応・解決力のための研修	・きめ細かい対応や解決する力がスタッフに求められる
	■災害時等の町内会や地域の団体、関係機関との連携方法の明確化	●地域の諸機関との連携（特に警察署、消防署、行政機関） ・地域との防災協定の締結	・地域の諸機関との連携が課題 ・自治会が実施する防災訓練への参加や、緊急時、災害時の協力関係をどう築いていくかが課題 ・災害発生時の地域住民との協力体制に課題 ・地域に溶け込めるよう取り組んでいく ・地域と防災協定の締結など、地域住民とホームが助け合う体制の構築が未着手であり、今後の課題です。
	■町内会等との関わり	●町内会活動への参加や地域との交流	・町内会に加入していますが、職員は一人体制の為､なかなか参加できません｡地域との交流は急務の課題。
	■緊急時・災害時に向けた備蓄	●個人用やホームの防災用備蓄	・ホームとしての防災用備蓄は今後の課題

領域４　地域との交流・連携

	課題の整理		ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み（カテゴリー分け）
	大カテゴリー	要約内容	
地域との関係づくり、連携について	**■地域との連携**	●地域との連携 ・地域関係機関（地域住民、警察、消防署など）との連携・強化 ・行事や会合、地域活動（見回り、草取り、夏まつりなど）への参加 ・利用者が地域と良好な関係を持つことができるような支援	・地域との具体的な連携は取れていない。消防・警察機関なども同様。 ・地元の行事や会合にホームとして参加することを課題 ・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 ・地域住民との交流までには至っていない ・ボランティアをしたいと提案 ・地域と日常的に接する機会が少ない ・利用者や職員が自治会の行事などに参加する事は殆んどありません ・地域の社会資源（他の施設）の活用を課題 ・地域との良好な関係づくり ・地元の消防団との関わり ・地域の行事への参加が難しい ※地域とのさらなる交流・連携の強化 ※地域（地域住民、警察、消防署など）との協力体制を築いていく事 ※地域との関係づくり・連携 ※地域との関係づくり､交流 ※防災への取り組み ※地域との交流・連携 ・利用者自身が地域との良好な関係を持つことができるような支援

領域５　運営上の透明性の確保と継続性

	課題の整理		ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み（カテゴリー分け）
	大カテゴリー	要約内容	
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	**■ホーム理念等の周知**	・ホームの独自理念の作成と周知 ・利用者や家族にも分かりやすい表現 ・法人の中長期計画の策定と、次代を担う人材の育成 ・基本的なマニュアルの作成 ・カラー印刷などによる見やすいパンフレットの作成	・中途採用した職員には理念の周知までには至っていない ・事業所独自の理念も考案 ・利用者や、家族にとって、読みにくい漢字や理解しにくい部分もあり、今後分かりやすい表現の文章を検討 ・重要事項説明書などは、利用者にも分かりやすい平易な言葉で編集 ※分かりやすい書類、様式への改善 ※ホーム独自の理念を期待します ※今後に向け、法人の中長期計画の策定と、次代を担う人材の育成に期待する ※今後に向けて、グループホームやケアホームを含めた法人全体の中長期計画を策定することを期待する ※運営の透明化と意思決定の仕組み ※パンフレットは更に充実したカラー刷りのものを期待します ・法人のパンフレットやホームページの更新 ※外部への広報機能の強化を進める
	■職員間の情報共有	・非常勤職員への情報提供（定期的な職員会議、日誌や連絡ノートによる確認、職員のハンドブックの作成など） ・全員参加による会議や常勤職員・非常勤職員の交流 ・職員会議の回数増加 ・世話人会の開催頻度	・非常勤職員への情報提供の方法が課題であり、職員の「ハンドブック」の作成。 ・職員間の引き継ぎ、情報共有が滞る事を防ぐ ・ホーム職員会議に全員が参加できるように工夫することが課題 ・意思疎通が図りづらい点が課題 ・自己流になる危険性 ・月一度の職員会議の回数を増やしたい ・世話人会の開催頻度が課題
	■利用者への情報提供・周知	・文書や掲示だけでなく定期的な口頭での説明 ・利用者の不安を取り除き、自尊心を傷つけず、不公平感をなくす対応	・利用者への周知は、文書や掲示だけでは不十分。定期的に口頭などで説明する機会を持つ必要がある。 ・制度や支給額が変わるたびに受給者の不安感を引き起こしています。この不安感を取り除く事が課題
	■ボランティアや実習生の受け入れ	・ボランティアの活用 ・実習生の受け入れ ・近隣の学校との交流	※ホームを理解してもらうため、ボランティアや実習生の積極的な受け入れを期待する。地域に開かれたホーム作りに取り組むことを期待する。 ※ボランティアや実習生の受け入れ ※ボランティアや実習生受け入れ態勢の整備
※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	**■利用者への支援**	・スタッフとしての立場での関わり ・通院など常勤職員対応の増加	・スタッフとしての立場での関わりをする ・全体会議に、全ての職員がなかなかそろいません。特に、時給の職員と専門職との意思統一については課題。 ・病院への送迎や、付添いなど、今後ご家族が通院などの対応が出来無くなった時、どうして行くか課題
	■ホーム等の運営理念、職員倫理の定期的な自己点検	・ホーム等の運営理念や職員倫理、人権意識の確実な理解を促すため、自己点検等の実施	・自己検証も含め、改善検討 ・一人職場なので、自己検証する場がありません ・非常勤の支援者（世話人）も人権に関するアンケートに取り組み、人権に関する意識の向上につなげていきたい

領域６　職員の資質向上の促進

	課題の整理		ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み（カテゴリー分け）
	大カテゴリー	要約内容	
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	**■外部研修への積極的な参加**		・現実的には研修への職員の参加は少ない ・神奈川県や横浜市などが行う研修に参加できていない
	■内部研修の充実	●研修内容の充実（日常支援に関わる内容や権利擁護など） ・雇用形態や勤続年数に合わせた階層別研修	・内部研修は、テーマの絞り込みが難しい ・職員が学びたい分野と内容が勤務体制によっては合致しない ・研修に参加していない職員がいる。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 ・福祉の専門職としてスキル・知識を深めたい ・法人としての内部研修が今後の課題 ・職員がそれぞれ学びたい分野まで細分化されてない ・経験年数や人生経験に幅があり、それらを考慮した研修が必要 ・採用前研修のあり方や内容を検討する必要がある ※サービスの質が維持向上できるような人材の育成、職員体制づくり
	■研修と勤務時間の調整	・職員の参加しやすい時間の研修開催と開催頻度の増加 ・多くの職員に参加してもらうよう勤務の調整 ・非常勤職員の研修への参加の促進	・参加しやすい時間設定と頻度を増やすことが課題 ・利用者への支援業務と受講時間が重なる ・研修と勤務時間の調整が難しい ・勤務時間帯と重なってしまう（12 時～21 時）為ローテーションのやりくりに悩み ・法人の研修時間が利用者支援の時間に重なる ・非常勤職員の研修への参加回数を増やす事を課題
	■職員の確保	●夜勤職員の確保 ・円滑、丁寧な支援のための分業（支援と食事作りの分業など） ・職員の負担の少ない勤務体制 ・ピア・スタッフの活用	・宿泊勤務が可能なスタッフ数には限りがあり、確保に苦慮 ・利用者一人ひとりへの円滑、丁寧な支援を行う為には支援と食事作りの分業が課題 ・常勤専属の職員の配置は財政的な面からも難しい ・職員の勤務時間は変則になる ・住み込みの世話人が負担を感じている ※利用者や障がいのある人をピア・スタッフとして雇用する
	■定期的な職員会議の開催	・管理者による世話人へのアドバイスやスーパーバイズの実施 ・利用者に対する情報共有化のため、職員会議の定期的開催	※常勤職員の資質向上への取り組み ※職員の質の向上を図る為に研修の機会を増やす工夫 ・時間に制約があり、伝達事項の連絡だけで終わってしまう
	■実習生の受け入れ		※職員の資質の向上の為にも実習生の受入れを期待します
※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り組みについての特記事項	**■余暇支援活動の充実**	・ボランティアの活用 （同性ボランティア、外出支援、職員以外の話し相手）	・余暇時間の活用に同性のボランティアの導入 ・ボランティアや実習生の受け入れは実績がありません ※その他特記事項：６－④ボランティアの導入を期待します ※その他特記事項：６－⑤ボランティア・実習生の受け入れ

領域７　日常生活支援

	課題の整理		ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み（カテゴリー分け）
	大カテゴリー	要約内容	
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	**■適正指導・服薬の際の事故防止**	・服薬の指導 ・服薬の際の事故防止 ・職員間で統一した関わり・ルール作り（薬の手渡し、服用確認など） ・痛みを訴えることの困難な利用者の変化の察知	・医師とのコミュニケーションが必要 ・服薬を朝、昼、夜と確認することは難しい ・どの状態で服用を止めるか、職員間で統一した関わりが必要 ・服薬については、危険が伴うため、利用者に薬を手渡すときや、服用時の確認方法など、検討が必要 ・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 ・体調不良の判断がしにくい場合もある

【健康管理・服薬支援】	**■体調管理と利用者への促し方** **■勤務先との連携** **■通院同行** **■高齢者による総合的な対応**		・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 ・本人の納得のいくような方法 ・勤務先の定期健康診断の結果は、ホームに提出されていません ・利用者の通院同行 ・利用者の高齢化が進んで来ており、介護保険上のサービス利用など制度上の課題
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【自由時間・就労支援】	**■職員の理解** **■職員と利用者との話し合い** **■利用者への促し方** **■勤務先・通所先との連携** **■職員体制の充実** **■利用者支援** **■余暇支援の充実**	・利用者の個性に沿った支援と職員（非常勤職員等）の理解 ・生活の充実に向けた、職員と利用者の話し合いの場 ・利用者意思の尊重と健康管理 ・勤務先、通所先との連携 ・個別対応が必要な場合、利用者の希望を可能にする職員体制 ・利用者生活に合わせた支援 ・意思決定への支援 ・ボランティアやガイドヘルパー等の活用 ・近隣ホームの利用者同士との交流	・非常勤職員にも理解してもらうことが困難なこともある ・職員と利用者が参加し、話し合いの場を持つ ・安定した通所の継続が課題 ・高齢の障がい者への支援が課題 ・利用者の勤務先・通所先との連携 ・一般企業に就労中に起きる事柄に、運営主体の職員の参加、関係機関との協議が課題 ・一人ひとりの希望や思いに沿うには、対応する人員が足りない ・利用者個々の休みに応じた援助が必要 ・休日の過ごし方を自分で決め、楽しむことができるよう、今後の働きかけを検討 ・ボランティアやガイドヘルパーの活用 ・利用者全員が参加する行事をもっと増やす ※余暇活動の充実 ※計画的余暇活動の充実
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【ホームと家族との関係】	**■日常的な家族との連携、働きかけ**	●日常的な家族との連携 ・多くの家族に参加してもらう仕掛け ・定期的に利用者状況を報告 ・ホームへの関心やホーム運営への意見・要望を上げてもらう	・日常的に家族との連絡・連携をさらに深めることが課題 ・「家族の集い」に参加する家族が固定化 ・家族と疎遠な利用者 ・親族等と関係が途絶えている利用者が多い ・家族懇談会の家族の出席率は低い ※利用者の家族とのさらなる関係づくり
※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	**■利用者の健康管理、把握** **■余暇支援の充実** **■職員体制の充実**	 ・ホームが実施する余暇活動の充実 ・同性介護のための職員配置 ・個別支援ができる支援体制	・体重増加やカロリーオーバーも懸念されますが、把握出来ていないのが課題 ・ホームでは、計画する余暇活動が少ない ・男性入居者の入浴や整容の支援が行き届かない ・入居者全員に個別の支援が提供できるようにしていきたい

参考２　課題解決に向けた方策

〇本まとめについて

本資料 5～7 の課題を解決するために、必要な方策を検討するための資料です。これをもとに、本資料 8～12 ページの、法人・事業所や関係機関等による課題解決と、制度改善が必要な課題を導き出しました。

〇標記方法について

・課題解決に向けて、①方針・指針や業務マニュアル等の整備・作成、②研修の内容・実施について、③事業所・法人内や関係機関との連携・情報共有、④情報提供・周知、⑤職員の専門性の確保、⑥制度的等の改善が必要な事項、で整理を行いました。

１．利用者支援に関する課題

領域	「ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み」から見える課題	解決に向けて								
		①マニュアル		②研修		③連携		④周知	⑤専門性の確保	⑥制度
		方針・指針	業務マニュアル等	内容	学習方法	事業所・法人内	関係機関等			
1 2 3 7	**（1）利用者との接し方** **①利用者に寄り添った支援** ・自立意欲のへの働きかけ ・意思決定への支援 ・利用者の個性に沿った支援と職員（非常勤職員等）の理解 ・利用者の意思の尊重と、職員の「良かれ」もしくは「社会通念上を見ての問題」の違い（入浴時の汚れ、間食など） ・利用者間のトラブルへの働きかけ			・利用者の理解 ・人権・尊厳の保持 ・コミュニケーション、対人援助	・座学 ・事例検討 ・スーパーバイズ（以下、SV）	・事例検討 ・共有	・利用者にかかわる機関との調整		〇 （常時 SV を受けられる）	
1 5 7	**②利用者に対しての統一した支援** ・比較的高齢・未経験者による支援、スタッフの統一した支援	・尊厳についてのホーム指針		・利用者の理解 ・尊厳の保持 ・対人援助技術	・座学 ・演習 ・SV	ミーティングによる共有			〇 （常時 SV を受けられる）	
1	**③プライバシーに配慮した利用者への注意の方法と、全職員への徹底**	・注意する際の注意事項		・人権・尊厳の保持	・座学 ・演習	ミーティングによる共有				
1 3	**④インターネット等による買い物、危険性の情報提供** ・インターネットによる被害にあわない方法の指導、情報提供の強化 ・就労からの帰宅中における不明な入会の勧誘や、インターネットによる販売などの被害に合わないよう話し合い		・複数事例を元に、対応マニュアル化	・危険性・気づく視点 ・話し合い方法	・座学	・詐欺等の情報収集・対応方法の共有	・事後の対応（消費生活センター等）	・利用者に情報提供、指導		
1 2 7	**（2）利用者の問題解決に向けて職員の対応** ・迅速な職員の対応と利用者との信頼関係の形成 ・利用者との定期な意見交換の場の設定 ・日常的な家族との連携、利用者状況を報告 ・多くの家族に参加してもらう仕掛け、ホームへの関心やホーム運営への意見・要望を上げてもらう		・意見収集方法の確立			・場や仕掛け方の協議 ・利用者や家族からの意見を協議・共有、対応の検討	・家族等との連絡調整、意見を引き出す （・場合により関係機関と調整を図る）	・利用者との意見交換、結果の情報共有 ・家族等への広報、情報収集、結果報告	〇 （利用者や家族等の意見の振り分け、指導）	〇 ・利用者や家族の話を聞き、迅速に対応できる体制・職員配置

3	（3）金銭管理への支援 ・利用者が自己管理できる仕組み（キャッシュカード、インターネットによる買い物） ・お金の使い道を考える機会を設ける、 ・小遣い帳の職員の関わりや、出納帳の利用者の自己管理の促し方 ・ホームによる金銭管理の取り組み、常勤職員不在時の金銭支出時の対応・マニュアル化		・常勤職員不在時の出納 ・リスクを分散した役割分担（金庫の鍵保管者と出納者の分担） ・家族への連絡内容	・利用者の理解（個性、障害） ・エンパワメント ・対人援助（利用者への促し方） ・リスクマネジメント	・座学 ・事例検討 ・SV	・共有 ・事例検討	（・ケースにより、関係機関との調整）		○ （常時 SV を受けられる）	
13	（4）成年後見制度、日常生活自立支援事業の活用・促進 ・成年後見制度、日常生活自立支援事業について利用者、家族への説明、利用の促進 ・権利擁護に関連する制度の職員研修の強化			・成年後見制度、日常生活自立支援事業の理解	・座学 ・事例検討		・利用者・家族等 ・行政や社協	・利用者・家族へ情報提供		○ ・成年後見制度の申立て、利用支援事業の活用、日常生活自立支援事業
27	（5）個別支援計画の作成・モニタリングの工夫・充実 ・個別支援計画の見直しや評価の職員間の十分な検討、利用者・家族の参加（親の意見が全面に出ないよう注意） ・意思疎通が困難な利用者からの意見や希望のくみ取り方、意見箱など、利用者の特性に配慮した意見収集の検討 ・利用者や家族にも分かりやすい様式 ・日中活動の勤務先や通所先などとの連携 ・真のニーズの見極め ・支援記録の作成・充実	・個別支援計画の見直し、実施方法	・利用者・家族の分かりやすい様式	・利用者の理解（意思疎通困難な利用者、真のニーズ）	・事例検討 ・SV	・全職員による検討	・利用者・家族等 ・通勤・通所先との連携		○ （利用者や家族等の意見の振り分け、指導）	○ ・利用者や家族の意見を聞き、対応できる体制・職員配置

２．日常生活支援

領域	「ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み」から見える課題	解決に向けて								
		①マニュアル		②研修		③連携		④周知	⑤専門性の確保	⑥制度
		方針・指針	業務マニュアル等	内容	学習方法	事業所・法人内	関係機関等			
37	（1）服薬管理 ・職員間で統一した関わり・ルール作り（薬の手渡し、服用確認など） ・痛みを訴えることの困難な利用者の変化の察知 ・体調管理と利用者への促し方（本人意思の尊重と健康管理） ・勤務先との連携		・薬の手渡し方法、服用確認	・健康管理と本人意思の尊重	・座学 ・事例検討 ・SV	・薬の取扱いの共通認識・共有の場 ・利用者変化の共有・声掛け方	・担当医師等医療機関 ・勤務・通所先との連携・情報共有		○ （常時 SV を受けられる）	

2 6 7	（2）余暇支援 ・ボランティアの活用（同性ボランティア、外出支援、職員以外の話し相手） ・ガイドヘルパー等の活用 ・ホーム利用者全員が参加する行事等の実施と充実 ・近隣ホームの利用者同士との交流		・ホーム内の余暇活動回数・内容の充実			・利用者の状況に合わせた余暇活動のマッチング	・ボランティア団体 ・ガイドヘルパー ・相談支援事業所 ・近隣ホーム ・利用者の友人			・ボランティア育成 ・余暇活動資源の充実

３．ホーム運営における課題

領域	「ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み」から見える課題	解決に向けて								
		①マニュアル		②研修		③連携		④周知	⑤専門性の確保	⑥制度
		方針・指針	業務マニュアル等	内容	学習方法	事業所・法人内	関係機関等			
1 2 3	（1）利用者の意見・苦情を言いやすい環境づくり ・利用者の考えの言える場や機会を数多く設定 ・第三者委員に直接連絡が出来る仕組みづくり ・相談支援事業所等との連携 ・利用者間苦情の周知、相互コミュニケーションによる解決の模索 ・オンブズマンの訪問回数の増加	・第三者委員に直接苦情の言える仕組み ・オンブズマンの積極的活用	・意見収集方法の確立			・場や仕掛け方の協議 ・利用者や家族からの意見を協議・共有、対応検討	・相談支援事業所 ・オンブズマン	・苦情内容及び解決方法の周知		○ ・利用者や家族の意見を聞き、対応できる体制・職員配置
1 2 3 5 6	（2）職員間の情報共有 ・職員会議の定期的開催・回数の増加（利用者の生活状況や考え・希望の情報共有、服薬やトラブル時など統一した関わりのため） ・非常勤職員への情報提供（定期的な職員会議、日誌や連絡ノートによる確認、職員のハンドブックの作成など） ・世話人会の開催頻度 ・管理者による世話人へのアドバイスやスーパーバイズの実施 ・自立支援に向けた方針を法人本部など関係職員全員で共有 ・ヒヤリハットの共有	・法人内外含めた職員間の情報共有 ・報告・連絡・相談の徹底	・職員間の情報伝達マニュアル（回数、共有方法、参加方法、世話人会等） ・利用者と職員の共有の場設定	・利用者の高齢化 ・ヒヤリハット	・座学 ・事例検討 ・SV	・共有 ・事例検討 ・SV	・相談支援事業所 ・行政機関 ・利用者の関わる関係機関		○ （常時 SV を受けられる）	
5	（3）ホーム理念等の周知・共有 ・ホームの独自理念の作成と周知、ホーム等の運営理念や職員倫理、人権意識の確実な理解を促し、自己点検等の実施 ・利用者や家族にも分かりやすい表現方法 ・法人の中長期計画の策定と、次代を担う人材の育成 ・基本的なマニュアルの作成 ・カラー印刷などによる見やすいパンフレットの作成 ・文書や掲示だけでなく定期的な口頭での説明	・事業所独自理念の創設 ・法人の中長期計画と人材育成計画の策定	・定期的な自己評価 ・利用者・家族に分かりやすい契約書・重要事項証明書 ・利用者へ周知する場の設定	・法人・事業所理念	・座学			・利用者・家族に理解しやすい広報 ・見学者に見やすいカラー印刷パンフレット		

４．地域との協力関係及び関係機関との連携

領域	「ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み」から見える課題	解決に向けて								
		①マニュアル		②研修		③連携		④周知	⑤専門性の確保	⑥制度
		方針・指針	業務マニュアル等	内容	学習方法	事業所・法人内	関係機関等			
3 4	**（1）地域との連携・交流** ・地域関係機関（地域住民、警察、消防署など）との連携・強化 ・町内会活動や行事、会合、地域活動（見回り、草取り、夏まつりなど）への参加 ・利用者が地域と良好な関係を持つことができるような支援		**・地域会合への積極的参加・住民との交流**			**・SV**	**・町内会・自治会 ・消防・警察 ・社協 ・他の GHCH や福祉施設**		**○ （地域との連携のよる役割や関係の作り方等SV）**	**○ ・地域関係機関と連携・調整できる体制・職員配置**
5 6	**（2）ボランティアや実習生等の受け入れ** ・ボランティアの活用、実習生の受け入れ ・近隣の学校との交流	**・ボランティア、実習生の受け入れ**					**・近隣学校 ・ボランティア ・実習生**			

５．災害時の対応

領域	「ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み」から見える課題	解決に向けて								
		①マニュアル		②研修		③連携		④周知 方針・指針	⑤専門性の確保	⑥制度 内容
		方針・指針	業務マニュアル等	内容	学習方法	事業所・法人内	関係機関等			
3	**（1）全職員・利用者の災害時対応の共有** ・避難訓練や避難誘導、緊急時対応マニュアルの周知徹底や火災報知機、避難梯子の使い方など、全職員の参加		**・全員参加による避難訓練 ・緊急時対応マニュアルの作成・周知**			**・避難訓練全員参加できる仕組み**				
3	**（2）ホームによる自主的な避難訓練等の実施** ・ホーム独自の避難訓練の実施	**・ホームの自主的避難訓練（昼夜実施）**	**・備蓄品の用意・定期的点検**			**・共有**	**・町内会・自治会、消防団、行政、消防署、警察等**			
3	**（3）緊急時に向けて地域住民との協力関係** ・地域住民との協力関係の構築 ・町内会との防災協定の締結 ・地域の諸機関との連携（特に警察署、消防署、行政機関）	**・地域関係機関との防災協定策定**				**・共有**	**・町内会・自治会、消防団、行政、消防署、警察等**			
3	**（4）緊急時・災害時に向けた備蓄** ・緊急時の個人用やホームの防災用備蓄等の整備		**・備蓄品の用意・定期的点検**							
3	**（5）同一法人内の連携** ・同一法人の連携、役割分担、指針の策定	**・法人災害指針**				**・共有**				

６．職員の確保、職員体制の充実

領域	「ホームが課題としてること及び改善に向けたホームとしての取組み」から見える課題	解決に向けて								
		①マニュアル		②研修		③連携		④周知 方針・指針	⑤専門性の確保	⑥制度 内容
		方針・指針	業務 マニュアル等	内容	学習方法	事業所・法人内	関係機関等			
1 3 5 6 7	**（1）職員の確保、職員体制の充実** ・現行の報酬制度では常勤雇用は困難 ・同性介護を行うための職員雇用・配置が困難 ・夜勤体制のための人員確保の難しさ ・円滑、丁寧な支援のための分業（支援と食事作りの分業など） ・個別対応が必要な場合、利用者の希望を可能にする職員体制 ・世話人不在時の対応の明確化 ・ピア・スタッフの活用		・ホームに利用者のみの場合の対応			・円滑・丁寧な支援ができるような分業		・ホームに利用者のみ在宅の場合の対応方法を利用者に伝える		○ ・利用者の希望（通院時の送迎、利用者一人一人に合わせた支援）を可能とする人員体制 ・同性介護が可能な体制 ・夜勤体制の充実 ・職員不在時間がない職員体制
6	**（2）研修** ・外部研修への積極的な参加 ・内部研修内容の充実（日常支援に関わる内容や権利擁護、利用者の将来（高齢化）など）と開催頻度の増加 ・雇用形態や勤続年数に合わせた階層別研修 ・職員の参加しやすい時間の研修開催と職員勤務の調整	・研修（内部・外部）への積極的参加 ・研修受講履歴		・テーマ別、階層別	・法人・事業所内研修や外部研修 ・開催頻度・時間の調整	・研修内容の共有 ・研修参加時の協力体制				○ ・研修に参加しやすい人員体制

「障害者グループホーム・ケアホーム第三者評価」評価結果からの課題整理と課題解決に向けた方策・制度的課題への提言について

平成 24 年 10 月

社会福祉法人　神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

〒221－0844 横浜市神奈川区沢渡４－２　県社会福祉会館３階
電話　045(290)7432　FAX　045(313)0737
メール　daisansya@knsyk.jp

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構は、国指針及び神奈川県第三者評価推進要綱に基づき神奈川県における第三者評価の中核的推進組織として、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会が設置、運営しており、県と協働して、第三者評価を推進しています。