

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	丹沢レジデンシャルホーム（5回目受審）
経営主体(法人等)	社会福祉法人常成福社会
対象サービス	障害者総合支援法に基づく施設入所支援
事業所住所等	〒259-1302 神奈川県秦野市菩提1711-2
設立年月日	平成 2年 7月 1日
評価実施期間	平成29年 4月 3日～平成29年10月23日
公表年月	平成29年11月
評価機関名	公益社団法人神奈川県介護福祉士会
評価項目	神奈川県介護福祉士会版 グレード2
総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業者が課題と考えていること等）	
<p>○法人の基本理念に、自由（生活上の制約はありませんから自分の考えで行動しましょう）、自主（自ら積極的にそして、自分の責任を自覚して行動しましょう）、自律（自己責任のもと一般社会と調和のとれた生活をしましょう）を掲げ、居住者の日常生活を支援している。</p> <p>○居住者は4つの棟に分かれ、日常生活を送っている。日中は、生活介護事業所や就労継続支援B型事業所に通ったり、自室で過ごしたり、移動支援サービスを利用して外出している。施設開設時より居住者自治会があり、毎月、自治会役員連絡調整会議や居住者会議を開催し、居住者の声をまとめ、施設運営の改善につなげている。</p> <p>○法人内に権利保障委員会を置き、権利保障システムを構築している。法令遵守部会や苦情解決部会、サービス評価部会、サービスシステム部会、情報管理部会、実践教育部会等6つの部会が機能している。活動の内容は、「権利保障システム実施報告書」として公表している。</p> <p>○居住者への権利保障システムは、ライフサポートシステム、リスクマネジメント、サービスマニュアルの3つの利用者支援システムと、サービス評価と苦情解決の2つのサービス管理システムの5つのシステムで構成されている。個別支援計画は、生活支援の実践システムとして、ライフサポートシステムに位置付けている。</p> <p>○居住者に提供するケアサービスは、事業所の各サービスマニュアルやリスクマネジメント等の個別検証を経て作成した個別支援計画と、居住者一人ひとりに個別に作成したケアマニュアルに沿って提供している。居住者のストレングスに着目した支援を展開している。</p> <p>○法人全体の「キャリアブック」を作成し、全職員に配布している。「キャリアブック」では、法人の基本理念とメッセージ、仕事のルールとマナー、職員心得について、法人の考え方を示すとともに、キャリアパスについての考え方を提示している。「キャリアブック」にて、職能要件と職務基準、階層別の研修についてまとめている。</p> <p>○実践教育部会を設置し、法人の職員としての教育を行うとともに、OJTやOFF-JT、SDS（自己啓発援助制度）により、キャリアパスに位置付けられた人材育成をサポートするシステムを構築している。職員には年2回、Doo-CAP面接（PDCAサイクルに基づいた面接）を実施し、各自が振り返りを行っている。</p> <p>○居住者の地域のイベントへの参加や、「蛸の会（居住者有志の会）」の活動、地域の研修会への職員の講師派遣等を通し、地域との交流を図っている。また、地域から講師を招くことで、地域との関係作りに努めている。秦野市社会福祉協議会との連携や、地域住民対象の研修会の開催、障害者虐待防止等に関する普及・啓発活動を行っている。</p> <p>○福祉サービス第三者評価を継続的に受審し、今回が5回目の受審となる。また、段階別の評価（グレード制）に取り組み、前回に引き続きグレード2の評価を受審している。第三者評価に継続し</p>	

て取り組むことで、提供する福祉サービスの質の向上に施設全体で取り組んでいる。

評価領域ごとの特記事項

1.人権の尊重	<p>○意思表示が難しい居住者からの意向の把握については、日常生活場面での関わりを大切にしている。普段の関わりや介助場面、生活場面で、居住者本人の表情や行動を観察して意向を汲み取り、生活の場面場面で居住者本人が、次に行うことを選択できるよう支援している。また、支援担当が月1回、定期的に居住者と面接する機会を作り、居住者の思いを汲み取っている。</p> <p>○法人内に権利保障委員会を設置している。居住者への権利保障の仕組みについては、年度初めに、法人内の全職員に対して、理事長から説明を行い、システムの理解、促進を図っている。</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>○ストレングスの視点を大切にして、居住者との普段の関わりや介助場面、生活場面で、本人の意向や強みを確認している。職員は、個別支援に関する外部研修に参加し、支援技術の向上に努めている。</p> <p>○入職後2年目以上の職員が居住者の支援担当となり、個別支援計画を策定している。初めて支援担当となる職員に対しては、サービスシステム委員会が、面接の仕方や支援計画の立て方等の内部研修を行っている。個別支援の視点に基づく支援計画の策定については、課題解決型の計画に特化しないよう、居住者本人の思いややりたいことが中心になるよう留意している。</p> <p>○法人全体で、福祉サービスにおける権利保障システムを構築している。権利保障システムは、ライフサポートシステム、リスクマネジメント、サービスマニュアルの3つの利用者支援システムと、サービス評価と苦情解決の2つのサービス管理システムの5つのシステムで構成されている。個別支援計画は、生活支援の実践システムとして、ライフサポートシステムに位置付けられている。</p>
3.サービスマネジメントシステムの確立	<p>○苦情受付担当や苦情解決責任者を置き、居住者や家族の要望や苦情に対応している。居住者の声は、居住者の自治会役員連絡調整会議で職員と一緒に話し合いを行っている。話し合いの内容は、居住者会議で報告している。苦情解決を、第1ステージ<サービス提供場面での苦情解決>、第2ステージ<組織活動での苦情解決>、第3ステージ<苦情解決責任者による苦情解決>、第4ステージ<第三者委員による苦情解決>、第5ステージ<運営適正化委員会による苦情解決>の5段階のステージに分類し、その特性に合わせた対応を行っている。第三者委員による苦情解決では、当事者団体のかながわ身体障害福祉ネットワーク（Kーフレンズ）が協力している。</p> <p>○リスクマネジメントにより把握した居住者個々の課題やリスク事象への対策チーム、業務の課題・改善を提起する業務改善提案書、食事や入浴サービスの質の向上のための改善チーム等、日常的に提供するサービスの検証、改善に努めている。</p>
4.地域との交流・連携	<p>○居住者の地域のイベントへの参加や、「蛍の会（居住者有志の会）」の活動、地域の研修会への職員の講師派遣等を通し、地域との交流を図っている。また、地域から講師を招くことで、地域との関係作りに努めている。</p> <p>○秦野市社会福祉協議会との連携や、地域住民対象の研修会の開催、障害者虐待防止等に関する普及・啓発活動を行っている。</p>
5.運営上の透明性の確保と継続性	<p>○居住者によるサービス評価を、年1回実施している。居住者自身によるアンケート票への記入の他、居住者が自由に気兼ねなく意見を述べられるように、他部署の職員や第三者委員による聴き取りも行っている。第三者委員との面接時には、居住者の情報を細かく提供している。また、毎月定期的に行って</p>

	<p>いる支援担当との個別面接時や日々の支援場面の中で、居住者の声を丁寧に聴き取るようにしている。居住者の声や意見は、月1回開催する棟会議で内容を検討し、会議録を回覧して周知を図っている。また、内容により、食事サービス委員会やマネチリ（マネージャー・チーフ・リーダー）会議等で検討を行っている。サービス評価は実習生の声も聴き、「権利保障システム実施報告書」にまとめて公表している。</p> <p>○居住者への個別支援の強化を目指し、ストレングスの視点を取り入れて、各棟の居住者の特性に合わせて支援を行っている。各棟の取り組みの内容は、3ヶ月に1回、リーダー会議で内容を共有し、会議録で全体に周知・共有している。また、棟リーダーが他の棟会議に参加し、情報を共有することで、居住者への個別支援の強化につなげている。その他、マネチリ会議や非常勤生活員との話し合いの場で、情報を共有している。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>○実践教育部会を設置し、法人の職員としての教育を行うとともに、OJTやOFF-JT、SDSにより、キャリアパスに位置付けられた人材育成をサポートするシステムを構築している。</p> <p>○キャリアパスについては、新任職員研修で内容を説明し、職員には年2回、DooCAP面接を実施し、各自が振り返りを行っている。</p>