

様式3 障害者グループホーム第三者評価 評価（結果）報告書

障害者グループホーム第三者評価
評価（結果）報告書

第三者評価（結果）報告書（総括）

総 括	
対象事業所名	第1ゆりの木ホーム
対象サービス	共同生活援助
事業所所在地	〒242-0022 神奈川県大和市柳橋
設立年月日	昭和62年4月1日
評価実施期間	平成28年6月～平成29年3月
公表年月日	平成29年3月
評価機関名	日本コンサルティング株式会社
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>【事業者が特に力を入れている取り組み】</p> <p>①経営層が様々な改善に取り組み、着々と成果に結びついています</p> <p>これまでの運営体制から一新し、自らもシフトに入ること現場を把握するなどの改善に力を入れています。各ホームでは、管理職と新人職員を組み合わせ互いに相談しながら運営できる体制をつくり、事業所会議には非常勤職員も参加してもらうようにすることで情報の共有化を進めるなど、着々と成果に結びついてきています。職員の自己評価でも、これらの変化をプラスに捉えている意見がいくつかありました。これらの取り組みが継続されることを期待します。</p> <p>②職員は、利用者の言動の裏にある本当の意思を感じ取るように努めています</p> <p>さまざまな障がい特性のある利用者が生活をしています。特性を理解するために法人内外の研修に参加し、一人ひとりに合った支援やコミュニケーション力の向上に努めています。本人が望む生活のため、自己選択・決定、プライバシーを尊重していますが、職員は、そのバランスを保ちながら必要なアドバイスや支援をしています。利用者の言葉に耳を傾け、普段の生活、表情、行動を良く観察することで、本人が発する言葉や行動が意思や感情をそのまま表現しているとは限らないことを職員は心得、本当の意思を感じ取るように努めています。</p> <p>③「緊急通院時資料」（持ち出し用シート）を緊急時に役立つ取り組みが始まっています</p> <p>同一法人の24時間体制の訪問看護ステーションや協力医療機関と連携し、随時相談できる体制が整っています。職員が一人勤務体制で、利用者の体調変化で救急で医療機関にかからなければならない場合も落ち着いて医療機関と対応ができるように、今年度から「緊急通院時資料」（持ち出し用シート）を個別に用意しています。利用者の基本情報、身体情報、既往歴など緊急時に必要な情報を網羅しています。服薬の情報シートも用意し一緒にファイルしています。</p> <p>【特に良いと思う点】</p> <p>①経営層のリーダーシップの下、改善へ向けた取り組みが成果につながっています</p> <p>平成27年度から現在の所長が就任して以降、様々な改善に向けて取り組んでいます。バックアップ施設の管理者を兼務していることから時間に限りがありますが、その中でも現場職員とのコミュニケーションを大切にしています。特に新人職員が配置されていることから自ら育成にあたり、また非常勤職員にも会議に参加してもらうことで情報の共有化を進めるなどの取り組みが成果となって結びついて</p>	

きています。職員の自己評価でも、これらの取り組みにより改善に向かっているという実感があることがわかります。

②利用者意向を把握するために第三者評価を活用するなど、サービス向上に向けて取り組んでいます
 利用者意向を把握するために、これまでは行事の際に口頭で希望を聞くなどに留まっていましたが、今回初めて第三者評価を受審して利用者調査を実施しました。今後はさらに利用者の主体性も発揮してもらおうと、利用者自治会の開催も検討しています。様々な角度から利用者意向を確認し、そしてサービス向上へとつなげていく姿勢の現れといえます。今回の利用者調査で出た意見に応じていくことで、満足度も向上していくと考えられますので、ぜひ継続して取り組んでほしいと思います。

③法人の他事業所や関係機関の協力を得ながら、利用者に最善の支援が提供できるように努めています
 法人は、大和市を中心に県内9つの市に96の事業所を運営しています。その強みを活かし、法人内のバックアップ施設、通所事業所、大和市障害者相談支援のサポートセンター、訪問看護ステーション、医療機関と日常的な協力連携体制をつくっています。法人の関係者が中心となって立ち上げた成人後見センターの協力も得られています。ホーム職員の支援のみならず、法人の他事業所や関係機関の協力を得ながら、日常生活、医療、経済生活などあらゆる面から利用者にとって最善の支援が提供できるように努めています。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重	人権に関する研修の受講、職員会議等で利用者の気持ちに寄り添っていくための「人権擁護ツール」の活用、日常業務内での振り返り、お互いの注意喚起など、職員一人ひとりが人権意識を持ちながら支援に努めています。さらに今年度の重点課題として、法人の理念の一つであるソーシャルインクルージョン（共生社会）の実現に基づき、バックアップ施設とも連携し、利用者の人権保障と権利擁護に努めるとともに、身体拘束や虐待など人権侵害を起こさないことを掲げています。
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	個別の支援計画書は本人・家族それぞれの意向、長期目標と短期目標に基づいて「日常生活」「医療」「社会生活」対人関係」「経済生活」の項目ごとに具体的な課題と支援方法を決めています。計画は常勤職員による個別支援会議を経て、サービス管理責任者が作成しています。事業所会議で支援計画の読み合せをおこない非常勤職員にも周知をしています。
3. サービスマネジメントシステムの確立	苦情解決制度については、契約時に重要事項説明書を読み上げて利用者等へ説明しているほか、施設内に顔写真と連絡先を明記したポスターを掲示しています。これまでのところ、苦情は届いていないとのことです。日頃、利用者から出た意見、要望等については所長に報告するようになっていきます。必要に応じて職員同士で集まって検討を行い、その内容は業務日誌に記録しています。
4. 地域との交流・連携	法人として大和市内に複数の事業所を展開していることから、法人内の会議の場で多くの地域情報が得られるというメリットがあります。各事業所間で情報を共有し、それぞれのサービス種別で取り組んでいる内容や課題を知ることで、自事業所の運営状況を客観的に把握することにつながっています。法人外の情報収集の場としては、神奈川県知的障害福祉協会に加盟しているほか、大和市障害者自

	立支援協議会に参加するなどの取り組みがあります。
5. 運営上の透明性の確保と継続性	法人では第三期中期計画として平成26年度から31年度の5年間のマスタープランを作成して、5年後のビジョンを明確に示しています。計画書には、現状分析からビジョン実現のための戦略目標、年次計画とPDCAサイクルに沿った項目の記載があります。これを基にして、事業所単位で年間の事業計画を立て、重点目標や事業所としてユニークで独創的な取り組みなどを職員会議の場で話し合い、最終的に理事会で決定しています。今年度の重点目標には、建物の移転計画や職員と利用者の関係作りなどがあります。
6. 職員の資質向上の促進	法人では職員の働きやすい職場環境づくりの一つとして「メンター制度」があります。入社1年目の職員に対して、メンターと呼ぶ先輩職員が付いて仕事に関する悩み事などの相談に乗るようになっていきます。メンターが直属の上司となると話しにくいことも出てくることから、直接業務では関わらない職員を配置するように配慮しています。この制度による両者の育成も、法人の狙いとしてあります。そのほかに職員のやる気向上につながるよう、ストレスチェックを実施して職員の状況の把握、負担がかからないようなシフト作成などに取り組んでいます。
7. 日常生活支援	健康面で常時支援が必要な利用者はいませんが、同一法人の訪問看護ステーションやホームの近隣にある協力医療機関と連携しており、利用者の健康に関する情報を密に共有できる体制があります。訪問看護ステーションとは24時間対応が可能となっています。利用者それぞれのかかりつけ医とは受診同行の際に指示を受けています。協力が可能な家族とは、面談時などに健康面で注意していることや気になることなど話し合っています。また、緊急時であっても落ち着いて医療機関と対応ができるように、今年度から「緊急通院時資料」を個別に用意しています。