

福祉サービス第三者評価結果(障害⑤)

① 第三者評価機関名

社団法人日本経営士会山梨経営支援センター

評価決定日 平成20年10月15日

② 事業者情報

名称: あなやまハイツ(バックアップ施設穴山の里)	種別: 知的障害者共同生活援助事業
代表者氏名: 施設長 栗原 信	定員(利用人数): 5名
〒 407 - 0263 所在地: 山梨県韮崎市穴山町5187-4	TEL 0551-25-6028

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	基本方針(①利用者の尊厳の確保②自立支援③地域との連携④安全の確保⑤保護者との連携⑥地域の福祉センターとしての役割⑦人材の育成)は事業計画書に明記されており、会議等で必要な都度確認し職員・世話人への周知徹底を図っている。利用者には支援目標・内容の説明の際に説明し、保護者には機関誌や面会日に説明して理解を深めている。組織的には、バックアップ施設との連携を含めて、就労移行事業の重要な一角を占めている。
II	組織の運営管理	社会福祉法人信和会の全体構成の中で、一つ一つの福祉施設の位置付けと経営層・職員・世話人の役割・責任が、運営体制上(組織図・業務分担表・業務マニュアル・会議一覧・勤務体制表・日程表など)で明確になっている。グループホーム報告会を中心に、現場の意向を反映した意思決定と決定事項の迅速な現場での実施・検証など、自立支援法に基づき事業運営を、経営・現場が一体となって進めていることは高く評価できる。
III	適切な福祉サービスの実施	個別支援計画を作成し、毎月の支援目標・支援方法と日々の状況が、状況報告書・世話人日誌に記録され、毎月のグループホーム報告会で報告・検討されている。支援方法には、「本人の主体性を尊重し、ゆとりある生活環境を提供していく」と掲げられており、利用者が当番制で自分達の生活の役割を分担することで自主性を育むことや、支援状況の情報交換など、3ホームとバックアップ施設が協力して相乗効果を上げていることが、報告書・日誌などからも覗える。
IV 1	個別のサービス提供方針に基づいた適切な支援	個別のサービス提供方針は、個人の「支援目標」「支援方法」として明記され、毎月のグループホーム報告会にて確認されている。毎月の状況報告書には利用者一人一人の状況及び評価が記録され、支援内容や方法の検討がなされており、適切にサービスが提供されていることが確認できる。また、利用者調査からも個々の利用者の要望について、誠実に対応しているとともに、個人に応じたアドバイスや自立への取り組みを行っていることが覗われる。
IV 2	利用者の状態に合わせたサービスの実施	グループホームの特性上、直接的な身体介護が必要な利用者は少ないが、汗をかきやすい利用者には必要に応じてシャワーを浴びれるように設備が整っていたり、重い物を運ぶ際に手伝ったりと、個々の利用者の特性に応じてきめ細やかな支援が行われている。毎月街まで行って、買い物や外食をする機会を設けており、一人で街に出かけることが難しい利用者に対して休日の支援も継続的に行われ、利用者の満足度も極めて高い。
IV 3	利用者の自主性と家族との交流	利用者調査では「音楽を聴いている」「絵を描いている」「パズルをしている」等個人個人で違った余暇の楽しみ方をしている様子が伺われる。金銭管理については、バックアップ施設である穴山の里にてしっかり管理されているが、個々には賃金明細や利用料の明細などを渡し、自己管理できるように配慮している。利用者の家族とは、年3回の帰省を設けると共に、日々の生活の中で重要なこと(健康など)は連絡を取り合い、連携を密にしている。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

利用者調査にて無回答や非該当を除くと、各項目に対して100%肯定的な回答となった。利用者ご本人の障害特性上どうしても制限しなければならない部分では、不満を口にすることもあるが、基本生活は誰もが満足できるサービスが提供されていることが伺えた。利用者の関心が大きい食事については、朝食でも主食以外で3品目以上ある日がほとんどで、限られた予算の中での世話人さんの努力が感じられた。近年新しく建て替えられた建物は家庭的で明るい雰囲気が漂っている。女性利用者が5人で生活しているが、利用者同士の喧嘩もなく、精神的にも安定した環境が整えられているのであろう。立地的には駅まで歩いても行ける距離なので、一人で外出できる利用者にとっては休日に自分だけで出かけることができている。また、バックアップ施設が隣接しているので、健診をしてもらったり、急な不調にも看護師に対応してもらえるので、非常に安心して暮らせる条件が整っている。

◇ 改善を求められる点

改善というよりも課題ともいえるが、近隣の授産施設に通っている利用者で、将来的に別の企業等に働きたいと思っている利用者に対してどのように対応していくのか、考えていく必要がある。近隣には企業が少ないこともあり、通勤手段や時間、本人の作業能力など加味しながら、バックアップ施設と授産施設などと連携を取りながら利用者の自己実現が達成されることが望まれる。新しい法体系の中、既に苦慮されているところであろうが、就業環境が十分ではないグループホームは今後増えていくことが予想されるので、今後のモデルケースとなりうる取り組みが期待されよう。

利用者から「パソコンを使えるようにしてほしい」という要望が挙がっていた。ご本人の特性上制限しなければならない部分もあろうが、可能ならその環境を整えていけると良いし、不可ならば利用者に分かる説明をしていくことも必要であろう。

キーワード(3~5個)

家庭的な明るい環境、美味しい食事、安心感、きめ細やかな支援、安定感

⑤ 利用者調査からの「概評」

「特に評価の高い点」にて前述した通り、利用者の満足度は極めて高い結果となった。グループホームの利用者は障害が軽かったり、社会経験もあったりするので、不満も出やすいのであろうが、要望が少しだけ出るとどまったのは、日頃の世話人さんはじめ、関係機関等の努力の賜であろう。全利用者が女性ということもあり、初対面の男性調査員に戸惑いつつも、慣れてくると皆嬉しそうに日常生活の様子を話してくれ、安心して暮らせている様子が伝わってきた。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の第三者評価結果をふまえ、法人としても、またバックアップ施設である「穴山の里」として、より良いグループホームとして行きたい。

⑦ 各評価項目にかかる第三者評価結果別紙

評価細目の第三者評価結果

山梨県福祉サービス第三者評価事業 共通基本項目							
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1)理念、基本方針が確立されている	理念が明文化されている	1	a	b	c
			理念に基づく基本方針が明文化されている	2	a	b	c
		(2)理念や基本方針が周知されている	理念や基本方針が職員に周知されている	3	a	b	c
			理念や基本方針が利用者等に周知されている	4	a	b	c
	2 計画の策定	(1)中・長期的なビジョンと計画が明確にされている	中・長期計画が策定されている	5	a		c
			中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	a		c
		(2)計画が適切に策定されている	計画の策定が組織的に行われている	7	a	b	c
			計画が職員や利用者等に周知されている	8	a	b	c
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1)管理者の責任が明確にされている	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している	9	a	b	c
			遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている	10	a	b	c
		(2)管理者のリーダーシップが発揮されている	質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している	11	a	b	c
			経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している	12	a	b	c
II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1)経営環境の変化等に適切に対応している	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	13	a	b	c
			経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている	14	a	b	c
			外部監査が実施されている	15	a	b	c
	2 人材の確保・養成	(1)人事管理の体制が整備されている	必要な人材に関する具体的なプランが確立している	16	a	b	c
			人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17	a	b	c
		(2)職員の就業状況に配慮がなされている	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている	18	a	b	c
			福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19	a	b	c
			(3)職員の質の向上に向けた体制が確立されている	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	20	a	b
		個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている		21	a	b	c
		定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている		22	a	b	c
		(4)実習生の受け入れが適切に行われている		実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している	23	a	b
			実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	24	a	b	c
	3 安全管理	(1)利用者の安全を確保するための取り組みが行われている	緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている	25	a	b	c
			利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している	26	a	b	c

評価細目の第三者評価結果

山梨県福祉サービス第三者評価事業 共通基本項目						
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果	
II 組織の運営管理	4 地域との交流と連携	(1)地域との関係が適切に確保されている	利用者地域とのかかわりを大切にしている	27	a b c	
			事業所が有する機能を地域に還元している	28	a b c	
			ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している	29	a b c	
		(2)関係機関との連携が確保されている	必要な社会資源を明確にしている	30	a b c	
			関係機関等との連携が適切に行われている	31	a b c	
			地域の福祉ニーズを把握している	32	a b c	
		(3)地域の福祉向上のための取り組みを行っている	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	33	a b c	
			(1)利用者を尊重する姿勢が明示されている	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている	34	a b c
				利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している	35	a b c
(2)利用者満足の向上に努めている	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している	36		a b c		
	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	37	a b c			
	(3)利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している	38	a b c		
苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している		39	a b c			
利用者からの意見等に対して迅速に対応している		40	a b c			
III 適切な福祉サービスの実施	2 サービスの質の確保	(1)質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している	41	a b c	
			評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている	42	a b c	
			課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	43	a b c	
	(2)個々のサービスの標準的な実施方法が確立している	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている	44	a b c		
		標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している	45	a b c		
		(3)サービス実施の記録が適切に行われている	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている	46	a b c	
	利用者に関する記録の管理体制が確立している		47	a b c		
	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している		48	a b c		
	3 サービスの開始・継続の開始	(1)サービスの提供の開始が適切に行われている	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	49	a b c	
			サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている	50	a b c	
		(2)サービスの継続性に配慮した対応が行われている	事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている	51	a b c	
	4 サービスの策定の策定	(1)利用者のアセスメントが行われている	定められた手順に従ってアセスメントを行っている	52	a b c	
			利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	53	a b c	
		(2)利用者に対するサービス実施計画が策定されている	サービス実施計画を適切に策定している	54	a b c	
			定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	55	a b c	

評価細目の第三者評価結果

障害者・児施設版付加基準 ⑤								
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果			
IV	1	(1)個別のサービス提供方針に基づいた適切な支援について	個別のサービス提供方針を適切に作成している	1	a	b	c	
			個別のサービス提供方針に基づいて、適切にサービスが提供されている	2	a	b	c	
		(2)利用者の状態に合わせたサービスの実施について	食事に関しては、おいしく楽しく食べられるよう工夫されている	3	a	b	c	
			入浴に関しては、利用者の希望や事情を反映した支援を行っている	4	a	b	c	
			排泄に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている	5	a	b	c	d
			整容その他に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている	6	a	b	c	
			利用者の健康を維持するための支援を行っている	7	a	b	c	
			安定的で継続的なサービスを行っている	8	a	b	c	
			利用者の自主性を尊重し、主体的にホームでの生活が送れるような取り組みを行っている	9	a	b	c	
		(3)利用者の自主性と家族との交流について	金銭管理その他利用者の財産を管理するための支援を行っている	10	a	b	c	d
			ホームと家族との交流・連携を図っている	11	a	b	c	