

## 第三者評価結果

### I 福祉サービスの基本方針と組織（共通評価I-1～4）

事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	事業所が課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>(I-1 理念・基本方針)</p> <p>事業所は川崎市内で「ギャンブル依存症からの回復」支援活動を行っています。「変わりたい気持ちをサポートします。」をパンフレットやホームページなどに記載しています。利用者一人ひとりの特性を理解し、本人の尊厳を尊重し可能性を信じ支援に努めています。プログラムは「ゆる～く、楽しみながら」をポリシーとしています。</p>	
<p>(I-2 経営状況の把握)</p> <p>経営法人では理事会や毎月の経営会議で経営状況を把握・共有し、課題を検討しています。事業所は川崎市などとの地域連携のもと、利用希望者の状況を把握し細やかなニーズに対応し支援につなげています。</p>	<p>把握している潜在的入所希望利用者を繋げていくこと。入居者の拡大に向けた取り組みを課題としています。</p>
<p>(I-3 事業計画の策定)</p> <p>事業計画は職員の参画のもと、実際に到達可能な計画を策定しています。共同生活住居における日常生活上の支援・相談、日中活動や就労先、行政などの関係機関との連絡調整に取り組んでいます。利用者がハウスでの共同生活援助を通じて、リラックスして依存症からの回復に取り組めるよう努めています。</p>	<p>昨今のコロナ禍事情もあり、従来型の計画だけでなくBCP（Business Continuity Planning：事業継続計画）を鑑みて、想定されるリスクを抽出し、実現可能な緊急事態対応の視座が重要としています。</p>
<p>(I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組)</p> <p>「神奈川県福祉障害指定サービス事業者等自己点検シート」により自己点検を実施し内容を検討しています。利用者ごとに得て不得手が異なり、一律の支援は難しく、支援内容の計画的な取り組みが難しい状況です。各利用者の生活支援に同質なサービスが実施できるよう努めています。</p>	<p>利用者へのサービス内容が職員個々の価値観で実施されることがあり、職員間で支援内容にばらつきがあることが課題となっています。計画的な支援サービスの実施を課題としています。</p>

## II 組織の運営管理（共通評価Ⅱ－１～４）

事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	事業所が課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>(Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ)</p> <p>管理者はハウスの経営・管理に関する方針を明確にすると共に、利用者のギャンブル依存症の回復支援活動に率先して取り組み、指導力を発揮しています。依存症の通所回復施設 Nesting（ケーギャップ）のデイ・プログラムにも主体的に関わり支援しています。</p>	<p>管理者は宿泊施設である K-GAP ハウス及び日中活動支援通所施設ケーギャップにおいて、福祉事業者として、また専門援助職として依存症などに特化した専門知識や高度な専門技術を有し支援活動を実施していますが、それらの知識や技術が整備され文章化されておらず、職員に共有されていないことを課題としています。</p>
<p>(Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>事業所や連携している通所施設の職員は、依存症から回復し社会復帰した本人が、支援を行っています。新入職員は「虐待防止」や「強度行動障害支援者養成研修(基礎研修)」を受講し学んでいます。また、日常の支援活動の場面では常に職員間での情報共有や話し合いが持たれています。</p>	<p>職員は個別目標を設定し、研修を集中して受講し、支援に必要とされる専門知識・技能の習得に努めています。また、日常は経験豊かな職員から OJT で教育を受けていますが、勤務形態などから、常に OJT が実施できない状況もあり、職員の育成を課題としています。</p>
<p>(Ⅱ-3 運営の透明性の確保)</p> <p>内閣府 NPO ホームページ (HP) 及び東京都生活文化局 HP に法人設立の趣旨や、事業報告、決算報告などが公開されています。ハウスへの入居の際は運営規定と重要事項説明書を丁寧に説明し、また毎週、市教育文化会館で実施している定例相談会でも説明しています。</p>	
<p>(Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>川崎市内での交流会の場を活用し、毎週、市教育文化会館で、ギャンブル問題で困っている本人や家族などからの悩みを聞く定例相談会を実施しています。ボランティア活動として深夜川崎駅周辺を巡回し、生活困窮者に声掛けし、相談にのり救済の手を差し伸べています。</p>	<p>ギャンブル依存症当事者に対する積極的なボランティア活動による保護は、コロナ禍の為、現在は受入れが出来ていません。ハウスが新設されて3年目を迎え、町内会にも加入していますが、今年はコロナの影響もあり、事業所として地域社会との交流はなく課題としています。</p>

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス（共通評価Ⅲ-1-(1)～(5)）

事業所が努力、工夫していること (取組の状況を具体的に記入)	事業所が課題と考えていること (課題の状況を具体的に記入)
<p>(Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <p>「依存症者への対応 フィロソフィー」に「福祉事業者として・専門援助職として・権利擁護者として大切なこと」が明確に示され、職員は理解し虐待の予防に努めています。職員から声かけする活動を大切にして、呼称は「さん」付けを基本にし、居室へは利用者の許可なく立ち入りません。</p>	<p>利用者を尊重した福祉サービスの提供に取り組んでいますが、定期的な調査分析を行っていないことを課題としています。また、虐待防止の取り組みは、職員が利用者に対しての行為だけを想定していますが、現実にはその逆のケースがあることも課題としています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定))</p> <p>ハウスの特性などを紹介した資料を川崎市教育文化会館を始めとして公共施設などに置いています。利用希望者には丁寧に説明をして、見学も実施し、サービス開始時には、利用者の自己決定を尊重しています。また、退所し次のステップ(就労支援施設など)への継続に向けた支援を実施しています。</p>	
<p>(Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇)</p> <p>定例的に実施している利用者会などでのヒアリングで、利用者の意向を把握しています。要望により、利用者の部屋のカーテンを遮光カーテンに変更しました。ハウスの運営は基本的に、毎月利用者が実施しているビジネスミーティングで、自主的に決めて生活しています。</p>	<p>利用者満足に関する調査担当者の設置や、把握した結果の検討会を利用者参加のもとで実施することを課題としています。また、コロナ禍での清掃活動や除菌・消毒作業などへの配慮が必要と考えています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(4) 利用者が意見などを述べやすい体制の確保)</p> <p>職員は日々、利用者が相談しやすく意見を述べやすい環境を作り、適切な相談対応と意見の傾聴に努めています。事業所では「苦情対応マニュアル」を整備し職員に周知し、利用者には「重要事項説明書」の中で『利用相談・苦情窓口』や『苦情解決第三者委員』を紹介しています。</p>	<p>利用者としての意見と、渴望症状や不安愁訴などを原因とする精神症状的な声の聞き分けの難しさが課題です。「相談支援事業所フェリシダ」との連携などを通じて課題と向き合っています。事例集作成を通じて、支援対応マニュアルを作成することを課題としています。</p>
<p>(Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組)</p> <p>災害時訓練などを行っています。ハウスが立地している場所は、ハザードマップで浸水危険地域に指定されているため、広域避難場所の小学校までの避難訓練も実施しています。コロナ禍の為、ハウスでの食事は各居室でとっています。</p>	

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ-2-（1）～（3））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>（Ⅲ-2-（1）提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立）</p> <p>標準的な実施方法は、川崎市の支援計画フォームに記載しています。個別支援計画の内容は、職員間で共有し、日々話し合いながら、より適切な支援提供に努めています。見直しが必要な場合は、柔軟に変更し、変更に応じた支援の確認をしています。</p>	<p>個別支援計画の内容については、詳細に記載していますが、内容の反映、評価に至る記載が明確ではなく、課題だとしています。</p>
<p>Ⅲ-2-（2）適切なアセスメントによる福祉サービス実施計画の策定）</p> <p>ギャンブル依存症の回復支援を行う上で、利用者一人ひとりのインテークシート（プロフィール）に生活歴、家族構成、既往歴、変わりたいこと、変えていくこと、課題への取り組みや到達可能なプログラムの作成など、的確なアセスメントを作成し、個別支援計画に反映しています。また、支援困難ケースにおいても同様の支援計画の作成を行っています。</p>	<p>神奈川県地域生活定着支援センターや病院、川崎市からの要請によるギャンブル依存症以外の支援困難者への支援提供が課題だと考えています。</p>
<p>（Ⅲ-2-（3）福祉サービス実施の適切な記録）</p> <p>利用者一人ひとりの日々の活動や状態は、手書きで記載し、職員間で共有しています。職員はいつでも記録を確認することができます。</p>	<p>情報量が余りに多く、時短に繋がる改善策が必要だと考えています。</p>

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-（1）、（2））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>（A-1-(1)自己決定の尊重）</p> <p>利用者のエンパワメントにより、自立性を高め、自らの判断で生活できる自信を身につける支援に努めています。一人ひとりのきめ細かい生活ニーズに丁寧に対応しています。共有する台所、洗面所、風呂場、洗濯機、ごみの出し方など、利用者同士の話し合いで決めるなど、社会生活における自立・自律支援を行っています。</p>	<p>ギャンブル依存症は一人ひとりの背景が深く、その人の内面的な支援の難しさが常に課題だと考えています。</p>
<p>（A-1-(2)権利侵害の防止など）</p> <p>「依存症者の対応フィロソフィー」に支援対応を明文化し、利用者への理解と周知に十分配慮することに努めています。ハウスでのルールは、常にシンプルで利用者が自分たちで考え、行動することが、社会復帰の一つとして捉えています。ハウスでの生活が社会復帰への訓練の場所になるように支援をしています。</p>	<p>症状再燃の早期発見として利用者の不安定な状態を察知することの難しさは、永続的な課題だと考えています。</p>

A-2 生活支援（内容評価 A-2-（1）～（8））

事業所が努力、工夫していること （取組の状況を具体的に記入）	事業所が課題と考えていること （課題の状況を具体的に記入）
<p>（A-2-(1)支援の基本）</p> <p>利用者が自力で行う生活上の行為は、見守りの姿勢を基本とし、スタッフ間で常に話し合い、確認をしています。必要に応じて利用者の思いを聞いたり、手助けするなど、目標達成に向けた自立・自律に配慮した個別支援を行っています。</p>	<p>通院の支援提供において、職員の配属状況により、十分な支援ができず、今後は移動支援事業への移行を考えています。</p>
<p>（A-2-(2)日常的な生活支援）</p> <p>日常的な生活においては、基本的に本人で行い、必要に応じて職員が手を貸したり、助言するなど支援を行っています。</p>	
<p>（A-2-(3)生活環境）</p> <p>ハウスでの生活環境は、利用者で管理し、ゴミ出しや階段・玄関・手洗い・風呂場などの清掃は、役割分担で取り決めています。生活上、不具合が生じた場合は、その都度対応し、常に清潔で明るく快適な生活空間が維持できるように努</p>	<p>コロナ禍での配慮として、共有部分の消毒などを行い、ウイルス対応策を徹底することが望まれます。</p>

<p>めています。</p>	
<p>(A-2-(4)機能訓練・生活訓練) 利用者が自立しているため実施していません。 (非該当)</p>	
<p>(A-2-(5)健康管理・医療的な支援) 毎日の検温を実施し、手洗い消毒を行っています。精神的に体調を崩した時など、迅速な対応を心がけ、病院やかかりつけ医と連携し、利用者の健康管理に努めています。</p>	<p>コロナ禍で医療機関の受け入れ態勢に応じた支援、提供が課題だとしています。</p>
<p>(A-2-(6)社会参加、学習支援) 社会参加として、教会での炊き出しや月2回、川崎駅で食事を配るなど、恒例的に活動を行っています。5年の実績があり、今後も利用者と共に継続していく社会参加支援としています。学習支援は行っていません。</p>	
<p>(A-2-(7)地域生活への移行と地域生活の支援) 地域生活の移行に関しては、利用者の希望や動機付けのセッションを何度も行い、スムーズに移行できるように支援しています。本来は移行に関して利用者の意思や希望が尊重されますが、時には利用者の地域生活での課題や生活環境に配慮し、通所近くで常に支援できるように勧めた例があります。</p>	<p>賃貸物件契約時の信用調査の難しさが課題だとしています。</p>
<p>(A-2-(8)家族などとの連携・交流と家族支援) 家族プログラムや家族へのワークなど、外部開催の「薬物・ギャンブル問題家族のセミナー」や2ヶ月に一回開催される家族会、相談先などの情報を提供しています。また、世話人は、川崎市精神保健福祉センターや東京都立精神保健福祉センターで開催されるセミナーの講師や家族からの相談を受けています。</p>	<p>利用者の環境や意向を尊重した対応は、時には、回復への目的から逸脱してしまう場合もあり、基本的に家族側と本人との関係は疎遠にしています。家族交流を深め、症状が再燃することなどを避けるための支援対応ですが、この調整が難しく、課題だと考えています。</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)

評価対象 ・分類 ・項目	第三者評価機関からのコメント	
I-4 II-2 III-1-(4)	取り組みを期待したい事項	ギャンブル依存の回復事例集の作成を通して、標準的支援業務マニュアルを作成し、利用者支援へ活用することが期待されます
	理由	職員は日々の支援の中で、利用者としての意見と、渴望症状や不安愁訴などを原因とする精神症状的な声の聞き分けが難しいことなどを、支援現場で課題としています。依存症を回復した事例を収集し、事例集を作成すると共に、事例集の中から標準的な支援対応策などを抽出し、支援業務マニュアルを作成して、職員が支援に活用することが期待されます。
I-4 II-1 III-2-(3)	取り組みを期待したい事項	日々の個々の利用者への支援内容履歴及び、生活記録の整理・活用が期待されます
	理由	利用者一人ひとりの日々の活動や状態は手書きで記載し、職員間で共有しています。職員はいつでも履歴を確認することができますが、情報量が余りに多く、整理され支援に活用されている状況とはいえません。情報を整理し、定期的に利用者支援に活用される工夫が期待されます。
II-2 III-2-(1)	取り組みを期待したい事項	利用者への福祉サービス内容の均一な支援が期待されます
	理由	ギャンブル依存症からの回復支援の実施において、支援内容が職員個々の価値観で実施されることがあり、支援内容にバラツキがあることが課題となっています。入社時の研修やOJTの実施などを通じて、職員の育成を図っていますが、経験豊かな職員が持っている専門援助職として依存症などに特化した専門知識や高度な専門技術を、整備・文章化し、知識・技術が職員間に共有され、均一な支援が実現されることが期待されます。

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
<p>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)</p> <p>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</p>	<p>&lt;ヒアリング対象者&gt;            利用者本人3名 (男性3名)</p> <p>① スタッフは丁寧な態度で、気を使って提案の形で話しかけてくれる。</p> <p>② 部屋に入る時はドアの前で大きな声で〇〇さんいる！と声がけする。</p> <p>③ スタッフはよく相談に乗ってくれ、回答を用意してくれる。            毎月のビジネスミーティング (利用者会議) ではお互いしっかり話している。</p> <p>④ 生活の目標や計画について意見を聞いて一緒に考えてくれる。            短期目標は、生活にリズムを作ることに取り組んでいる。</p> <p>⑤ お金の預けは3人ともない。</p> <p>⑥ 管理者は行動力が抜群で、フットワークが良く直ぐ応えてくれる。</p> <p>⑦ スタッフ以外で相談できるのは、日中の通所施設で共に依存症回復プログラムに取り組んでいる通所施設の仲間です。            依存症リハビリテーションセンター「川崎マック」の職員に相談する。</p> <p>⑧ 具合の悪い時スタッフは手厚い対応をしてくれ安心感がある。</p> <p>⑨ 買い物など外出は自由で。ボードに行き先を書いている。            ハウス (ホーム) での生活ルールは自分たちで決め過ごしている。</p> <p>⑩ 3人ともハウス (ホーム) の暮らしに満足している。            「ゆる〜く、楽しみながら」のギャンブル依存症回復プログラムは信頼し任せられる。            夜、安心して泊まれる場所があることに感謝している。</p>