第三者評価（結果）報告書（総括）

| 総　括 | |
|---|---|
| 対象事業所名 | ラベンダーハイツＣ |
| 対象サービス | 共同生活援助 |
| 事業所所在地 | 神奈川県相模原市中央区 |
| 設立年月日 | 平成 26 年 5 月 1 日 |
| 評価実施期間 | 平成 30 年　3 月　～　平成 30 年　10 月 |
| 公表年月日 | 平成 30 年 10 月 |
| 評価機関名 | 株式会社フィールズ |

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）

〈ホームの概要〉

ラベンダーハイツＣは、JR 相模線上溝駅から歩いて 10 分程の住宅やアパート、寺院や福祉施設などが並ぶ一角にあります。ラベンダーハイツＣは 2014 年（平成 26 年）5 月に社会福祉法人県央福祉会によって開設されました。運営法人は県央部を中心に神奈川県内で障がい者施設や高齢者施設、保育園などを幅広く運営しています。近隣には、同一運営法人によるラベンダーハイツＡとＢもあります。定員は４名で、隣接する木造建て 2 階建てアパート 2 棟の 1 階部分に、2 名ずつ分かれて生活しています。

〈ホームの理念や方針〉

「障がいのある人が普通の人と共に暮らせる社会を目指す」ことを理念とし、利用者がその人らしく安心して過ごせるよう、一人ひとりの障がいや特性を踏まえた支援を実施しています。

〈支援にあたって努力・工夫している点〉

①職員は日常の関わりの中で利用者の思いや要望を聞き取り、日誌や申し送りノートに記載しています。記載の際には、職員の意図が反映されないよう利用者の言葉や様子をそのまま記載するなど工夫しています。それを基に、月１回の支援員会議では、職員全体で考えた支援方針を決め、利用者主体の支援計画になるように話し合っています。

②職員は利用者のできることや得意な部分を尊重し、出来ないことや苦手な部分だけを最小限に支援するように心がけています。支援する際には方法やタイミングなどを利用者と相談し、意向を確認しながら行っています。また、利用者が自分で身の回りのことができるよう、ドラム式の洗濯機や浴室のリフトの設置、動線の見直しなど環境設定を絶えず工夫しています。

③シフト勤務で職員同士が顔を合わせる機会が少ないため、日々の日誌や申し送りノート、SNS などを用いて情報共有し、職員間の連携と支援の統一を図っています。個々の利用者への支援方法は、詳細な個別マニュアルに落とし込んでいます。申し送りノートには、職員の気づきとともに疑問点や提案なども記載されていて、それに対して世話人が丁寧に対応していて、いつでも相談し合える風通しの良い職場環境作りを目指しています。

④業務のマニュアルやチェックノートを用いて業務の効率化を図り、利用者と関わる時間を多く設けられるようにしています。例えば、利用者の関心事である食事のメニュー作りは、利用者と一緒に料理本を見ながら食べたいものを聞いたり、好きなもの嫌いなものをリストにして嫌いな物ばかりにならないようにするなど、利用者の意向を積極的に反映しています。朝食はパンとご飯の選択にするなどの工夫もしています。

| 評価領域ごとの特記事項 | |
|---|---|
| 1.人権の尊重 | ①職員全員が偏見を持たずに職務に当たれるように、入職時に、管理者が「職員は少し生活の手伝いをさせてもらうだけであって、利用者は気の毒な存在ではない」と、説明しています。<br>②運営法人で入職時に人権等に関する研修を行っています。利用者へのかかわりや言葉遣いに関するDVDの視聴を職員全員に義務付けています。職員は月に１度の支援員会議で普段の支援のしかたについてお互いに指摘し、見直しを行っています。<br>③許可なく居室に立ち入ったり、事前の知らせなしに外部の人を迎え入れたりはしていません。<br>④利用者及びその家族の高齢化への対応を課題と考え、成年後見制度を紹介するなどの支援をしています。 |
| 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 | ①利用者の意見や要望を常に聞き取り、ホーム運営に反映できるよう対策を検討しています。意見や要望を共有するため、必ず申し送りノートに記録しています。<br>②個別支援計画の策定時には、利用者を中心に関係する職員で話し合いをしています。また、家族から希望を前もって聞き取っています。<br>③個別の状況について、パソコンで日誌に時系列に詳しく記し、支援の見直しの資料にしています。<br>④利用者ができることや得意な部分を尊重して支援するため、詳細な個別マニュアルを作成し、その内容を状況に応じて変更しています。 |
| 3.サービスマネジメントシステムの確立 | ①金銭の預かりや小遣い帳を一緒に付けるなど、利用者と相談しながら必要最低限の金銭管理の支援をしています。<br>②苦情解決制度を整備し、重要事項説明書、利用契約書に記載しています。苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の写真入りのチラシを掲示したり、直接見せたりして利用者に説明しています。<br>③利用者の特性や緊急連絡先等の情報の一覧表、火災や地震などの緊急時の対応を分かりやすくまとめたフローチャートを整備し、事務室に掲示して、緊急時には職員が誰でも確認出来るようにしています。<br>④車いすの利用者が生活する棟は、バリアフリーとなっています。また、ドラム式の洗濯機や浴室のリフトなど、自分で身の回りのことができるようにするために適した機械の導入を心がけ、環境整備をしています。 |
| 4.地域との交流・連携 | ・自治会に加入し、地域のお祭りや近隣の高齢者施設で行われる食事会に利用者、職員が参加しています。<br>①近隣住民とは挨拶を交わしたり、雪かきを手伝うなどをし、日常的に交流し、良好な関係を築いています。<br>②近隣の大学から非常勤職員やボランティアを受け入れていて、障がい者福祉への理解を深める機会としています。 |

| | |
|---|---|
| 5.運営上の透明性の確保と継続性 | ①入居時には時間をかけて重要事項説明書の読み合わせを行い、サービス提供の方針や内容をかみくだいて説明し、利用者が納得してから契約を交わすようにしています。<br>②理念や基本方針については、入職時や支援員会議で職員に周知しています。また、利用者には重要事項説明書で丁寧に説明するとともに、玄関に掲示しています。<br>③日ごろから申し送りノートなどで業務内容について意見の交換を行い、見直しを行うとともに、意見を言えるような雰囲気を作っています。月に一度の支援員会議で日々の業務について確認しています。 |
| 6.職員の資質向上の促進 | ①支援の偏りが起こらないようにするため、業務の分担を必要に応じて変えています。<br>②年に１回職員との個人面談を行うほか、随時相談に乗っています。<br>・入職時研修に参加するほか、DVD 視聴研修を全員が行っています。そのほか、運営法人の各施設職員に共通の研修、グループホーム職員向け研修、相模原地区の研修など、職員の研修機会は多種あります。<br>③大学生の非常勤職員の紹介で、イベントの際に学生ボランティアを積極的に受け入れています。定期的にボランティアとの交流会を行っています。 |
| ７.日常生活支援 | ①利用者の体調変化に気を配り、必要に応じて通院同行などの支援をしています。また、月に１回、看護師が希望者に面談をし、バイタルチェックをして相談にのっています。<br>②地域の公民館のイベントの情報を提供するなどの余暇支援をしていて、ガイドヘルパーを利用して外出する利用者もいます。<br>③年に２回、家族懇談会を開催し、家族の意見や要望を聞いています。また、個別支援計画策定時に家族の要望を聞き取るほか、トラブルや体調変化時などには、必ず家族に連絡を取り、情報交換しています。<br>④メニュー決めは職員が行い、利用者からのリクエストを積極的に反映しています。利用者一人ひとりの好き嫌いリストがあり、主菜、副菜全てが嫌いな食材にならないように配慮しています。また、魚の選択など選択食を用意しています。朝食はパンかご飯かを選択することができ、前夜に希望を聞いています。<br>⑤いすの位置を調整するなど、一人ひとりが安全に自分で入浴できるよう環境整備をしています。職員は、見守りや声かけ、洗身や洗髪の介助など個々に合わせた支援をしています。 |