

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

(障害者(児)施設・事業所)

1 評価機関

名 称	NPO法人 ヒューマン・ネットワーク
所 在 地	千葉県船橋市丸山2丁目10番15号
評価実施期間	令和1年 11 月 1日～令和2 年 7月 13日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	山王の家 サンノウノイエ		
所 在 地	〒285-0808 千葉県佐倉市太田1879-1		
交通手段	JR物井駅（総武本線、成田線）より徒歩20分		
電 話	043-309-4194	FAX	無
ホームページ	www.rc-aikoh.or.jp		
経 営 法 人	社会福祉法人 愛光		
開設年月日	2017（平成29）年11月1日		
事業所番号	1224200087	指定年月日	2017（平成29）年11月1日
提供しているサービス	共同生活援助（介護サービス包括型）		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
共同生活援助 (介護サービス 包括型)	10名	①利用者に対する相談 ②食事・入浴等の支援 ③日常生活上の支援 ④健康管理・金銭管理 ⑤余暇活動の支援 ⑥緊急時の対応 ⑦職場または日中活動支援事業所等との連絡調整 ⑧一時的に体験的な利用が必要と認められる者に対する前各号に掲げるサービスの提供

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
	15	5	20	
専門職員数	社会福祉士2			
	介護福祉士7			

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	担当相談支援事業所を通じて相談を受け付けている	
申請窓口開設時間		
申請時注意事項		
相談窓口	管理者及びサービス管理責任者	
苦情対応	窓口設置	管理者及びサービス管理責任者
	第三者委員の設置	法人として設置

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

<p>サービス方針 (理念・基本方針)</p>	<p>『地域の中で、自分らしい生活を』 障害があっても、家族から離れ、地域の中で自分らしく暮らしたい。そんな思いに応えその人らしい暮らしの実現を目指す。また、一人ひとりの利用者にとって、やすらぎの場所である「家」となるような支援を行う。</p>
<p>特 徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・朝食、夕食の時間一律ではなく、それぞれの利用者のペースで食べていただいている。 ・夕食は、職員も食卓を囲んで楽しい食事を心がけている。
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「家」を意識して、できるだけ決め事は最小限にしている。

福祉サービス第三者評価総合コメント

グループホーム山王の家

NPO法人ヒューマン・ネットワーク

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
<p>1. 利用者同士のコミュニケーションの力を引出しながら、利用者の自己決定が尊重された支援が実践されている</p> <p>「一人で美容室に行けるようになりたい」「レンタル店のメンバーズカードを作りたい」「図書館の貸出カードを作って、利用してみたい」「隣の市の夏祭りに電車で行ってみたい」など、主に休日などで実行され、利用者の生活の幅が広がったエピソードは枚挙に暇がない。『入居者が自分らしく暮らして行ける場』であるという考え方が何よりも大切にされ、食事の支度、盛付、配膳などではお互いができる役割を分担し合い、助け合ったりする日常生活が営まれ、世話人・支援職員は、利用者同士のそんな支え合いを見守り、関係性の支援も心がけている。一人ひとりの暮らしの習慣が尊重され、食事、入浴等に関するもできる限り本人の希望や意向が尊重された共同生活の支援が実践されている。</p>
<p>2. 利用者の希望を重視し、個別状況に配慮された利用者本位の個別支援計画書が策定されている</p> <p>「家から離れたくない」「自立した生活へのチャレンジをしてみたい」という願いを持つ方や、相談支援事業所を経由するなどして来た夫々の入居者は、調理や家事など、ホームに入ったことで生活力を上げていくことに充足感を感じとっている方が殆どであるという。個別支援計画書が作られるアセスメント過程では、「日々の生活の中でのルーティン、本人がしていること、すべきこと、支援者が知っておいた方が良いこと」とした独自の項目立てがある。世話人や支援員らの多角的な意見をできるだけ反映させながら利用者本人の意向を何よりも丁寧に汲み取ろうとしている。個別支援計画書の構成自体は簡潔・明瞭で、「地域の中で自分らしく暮らしたいという思いに応える」ために、一人ひとりの生活スタイル、個別の生活状況に配慮された支援が展開されている。</p>
<p>3. 理念・方針が浸透し、職員は仕事にやり甲斐と誇りを持って取り組んでいる</p> <p>法人の基本理念の基に、事業所の基本方針「地域の中で、自分らしい生活を」を掲げ、全職員で理念や目標を共有し、職員会議で情報共有や研修を行い、個人面談では理念や方針に基づく職員一人ひとりの目標や今後の取り組みについて話し合い育成に取り組んでいる。また、職員が困った時は管理者や同僚・世話人にいつでも気軽に相談でき、風通しが良く働きやすい職場環境である。今回モチベーション調査を実施したが、職員のモチベーションは高く、特に「理念・方針・目標の理解・納得」「仕事の遣り甲斐」「仕事の楽しさ」「自分自身にとって大切な仕事」「目標達成の努力」「職場の人間関係」「友人・家族の仕事理解」「上司との人間関係」が高い評価であった。理念、方針が浸透し、職員は仕事にやり甲斐と誇りを持って取り組んでいる。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<p>1. チーム支援強化のために、情報共有としての会議のさらなる充実が望まれる</p> <p>毎月職員会議を開催し情報共有に努めているが、ホームでは施設長を含め生活支援員は専任ではなく、法人内のそれぞれが異なる事業所に所属しており、職員全員の参画は得難く、情報共有が難しいのが現状である。利用者は日中は通所事業所や就労にでかけ、帰宅後から生活支援員が宿直にあたるが、日替わりの支援体制、職員によっては月に一度の宿直勤務、書面による申し送り、世話人との共通理解など情報の共有に課題があると思われる。利用者一人ひとりの支援方針の共有によるチーム支援強化のために、情報共有としての会議のさらなる充実が望まれる。</p>

2. 利用者個別に想定されるリスクの洗い出しやヒヤリ・ハット事例収集への仕組み作りなどの更なる取り組みが望まれる

「安心して生活できる住まいの提供」をサービス目標に掲げ、ホーム内での安全確保、避難訓練の実施、感染症予防対策などに管理者、生活支援員、世話人が協力して取り組んでおり、大きな事故やトラブルがないのが現状である。今後は、階段での転倒や通所中の道路での飛び出し事故など、利用者個別に想定されるリスクの洗い出しやヒヤリ・ハット事例収集への仕組み作りが望まれる。また、宿直予定者による夜間火災を想定した避難訓練の実施や感染を持ち込まないための対策など職員のリスクマネジメントの意識の向上と更なる取り組みが望まれる。

3. 法人が取り組んでいる、「共に支える、共に生きる」地域社会実現の為にも、障害者グループホームの施設としての認知度を上げる取り組みに期待したい

広域の情報提供は法人のホームページで運営の基本指針、営業日、利用対象者、サービス内容等が簡潔に記載されている。ホームでは利用者が小学校のお祭りに参加し、近隣の方との挨拶を交わすなどしながら、地域の人たちの理解も進んでいるが、障害者グループホームとして積極的な広報活動はなされていない。法人が取り組んでいる、「共に支える、共に生きる」地域社会実現の為にも障害があっても、家族から離れ、地域の中で普通に暮らしている利用者の日々の暮らしの様子をわかり易く伝えるなど、地域に対し障害者グループホームの施設としての認知度を上げる取り組みに期待したい。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

1. 情報共有については、世話人会議・生活支援員会議の記録を共有すると共に利用者情報を簡単に確認できるよう個人情報に配慮し、紙ベースで準備した。この取り組みにより、さらにチームによる支援力を高め、利用者理解を深めていきたい。

2. リスクマネジメントにおいては、職員全体の危機感を高め、さらなる意識の向上を図るため、今後、利用者個別に想定される施設内外のリスクの洗い出しやヒヤリハット事例集の作成を検討したい。また、新型コロナウイルス感染症対応については、法人感染症対策委員会から発信された情報に基づき利用者・職員に注意喚起と対応の周知を行いたい。

3. 広報活動については、法人内広報担当者と連携を取り、状況に応じてホームページやツイッター等SNS媒体を有効に活用していきたい。

福祉サービス第三者評価項目の評価結果（障害者（児）施設・事業所）

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目	
				■実施数	□未実施数 *非該当数
I 福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	理念・基本方針の確立	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	2	1
	2 計画の策定	中・長期的なビジョンの明確化	4 事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。	4	
			5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	3	
			6 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	2	1
	3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	7 理念の実現や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。	3	
			8 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。	3	
	4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	
			10 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやり、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	
		職員の就業への配慮	11 事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	3	
			12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	
		職員の質の向上への体制整備	13 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	4	
			14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	2	1
	II 適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示	16 施設の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	6
17 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。				4	
18 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。				4	
2 サービスの質の確保		サービスの質の向上への取り組み	20 サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し見直している。	2	
			21 事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	4	
3 サービスの開始・継続		サービス提供の適切な開始	22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	
			23 サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	3	
4 個別支援計画の策定		個別支援計画の策定・見直し	24 一人ひとりのニーズを把握して個別支援計画を策定している。	4	
			25 個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的実施している。	3	
			26 利用者のサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	3	
5 実施サービスの質		項目別実施サービスの質	27 【個別生活支援】日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	4	
			28 【居住・入所支援】居住・入所施設において、日常生活の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	5	
			29 【日中活動支援】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活訓練や機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。	2	2
			30 【就労支援】就労に必要な知識の習得や能力向上のための訓練等を行い、就労の機会の提供を行っている。	非該当	非該当
			31 利用者を尊重したコミュニケーション支援を行っている。	5	
	32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。		4		
	33 利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。		3		
	34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。		3	2	
6 安全管理	利用者の安全確保	35 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。	3		
		36 事故などの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。	3		
		37 緊急時（非常災害発生時など）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。	6		
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係	38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4		
計				129	7

項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。*非該当（提供していないサービス）

項目	標準項目
1 理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に明文化されている。 ■ 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 ■ 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。 <p>(評価コメント) 法人の経営理念「福祉社会への道を照らす 愛の灯台」、経営ビジョン、期待する職員像等の基に、ホームの基本指針「地域の中で、自分らしい生活を」を掲げ「障害があっても、家族から離れ、地域の中で自分らしく暮らしたい。そんな思いに応え、その人らしい暮らしの実現を目指す。また、一人ひとりの利用者にとって、やすらぎの場所である『家』となるような支援を行う」を表明し、ホームページや事業計画書に掲載している。</p>
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 ■ 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 ■ 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。 <p>(評価コメント) 理念・方針の実践は毎月の職員会議で具体例で話し合われている。また、管理者が事例を通じて目指している「安らぎの場を意識した支援」を適宜話している。職員倫理綱領「私たち職員の誓い」「より良いサービスのための注意事項」「基本姿勢」を、職員が所属する事業所にて毎月読み合わせを行い職員の意識向上に努めている。職員アンケート調査の結果では良く理念・方針が理解されており、人権擁護や利用者の主体性を大切に支援の姿勢が確認できる。</p>
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> □ 契約時等に理念・方針が理解し易い資料を作成し、分かり易い説明をしている。 ■ 理念・方針を利用者や家族会等で分かり易く説明し、話し合いをしている。 ■ 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。 <p>(評価コメント) 契約時には事業計画書を用いて、基本方針の「地域の中で、自分らしい生活を」を大切に、利用者一人ひとりの「家」として「安心して生活できる住まいの提供」や「和やかに落ち着いた生活が送れる場の雰囲気づくり」などのサービス内容を説明している。今後、利用者、家族に対しわかり易いパンフレットなどの作成が望まれる。</p>
4 事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社会福祉事業の全体や地域動向について、具体的に把握している。 ■ 事業計画には、環境把握に基づく中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。 ■ 事業計画は、実行可能かどうか、具体的に計画することによって実施状況の評価を行える配慮がなされている。 ■ 事業計画及び財務内容を閲覧に供することを明記した文書がある。又は、閲覧できることが確認できる。 <p>(評価コメント) 法人として、今後の事業展開や地域共生社会の実現、人権擁護と安心サービス、人材確保・育成強化、リスクマネジメント機能強化、地域貢献活動等の課題と目標を明示している。当ホームの事業計画は「利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、相談その他日常生活の援助を適切かつ効果的に行う」とし、安心して居住できる住宅の提供、相談支援、食事の提供(朝食・夕食)、健康管理、家事支援、金銭管理、余暇活動の支援、職場等との連絡調整、緊急時の対応などのサービス内容や提供方法と地域連携、業務遂行目標、職員研修など課題と目標を総合的に明示している。</p>
5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 ■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 ■ 現状の反省から重要課題が明確にされている <p>(評価コメント) 今年度の重要課題として、①生活の場所なので「指導」ではなく、「支える」姿勢の深い理解、②職員会議で利用者一人ひとりのサービス内容の確認、変更を共有することの徹底、③日中活動事業所と連携を図り、日々の利用者の状況を把握しそっとフォローする体制づくり、④人材育成として、「世話人の集い」に参加しスキルアップや他施設職員との情報交換を実施し、世話人のレベルアップを図る、⑤小学校の夏祭りの参加や地域の美化に協力しながら地域の方々との良好な関係を築くこと等に取り組んでいる。</p>
6 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 ■ 年度終了時よりも、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 □ 方針や計画、課題の決定過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。 <p>(評価コメント) 職員が話し合う場としては、毎月の職員会議で情報の共有、伝達と個々の利用者支援方法の話し合い等が行われている。しかし、勤務形態上全職員の参加は難しく、欠席者は会議録の閲覧にて情報共有している。3か月に1度サービス管理責任者出席の基、世話人会議が行われている。生活支援員やサービス管理責任者は所属事業所において日中活動支援時に職員同士情報共有に努めているが、世話人や日替わりの生活支援体制、異なる所属事業所など職員間の情報共有には課題があると思われる。</p>
7 理念の実現や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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 ■ 管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。 ■ 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 <p>(評価コメント) 管理者が力を入れていることは「その方の人生、その方の視点に立った支援」を心掛け、職員目線ではなく利用者がどの様に考えるのかを職員同士が話し合うことを重視している。過去の障害者施設での悲惨な事件等を振り返り、職員一人ひとりが自分なりの応えを模索し、話し合い、人権擁護と利用者主体のサービスの提供に努める事を確認している。規則を作らず、一人ひとりの利用者にとって安らぎの場所である「家」となるような支援を職員全員で取り組んでいる。</p>

8	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。 ■管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。 ■管理者は、経営や業務の効率化や改善のために組織内に具体的な体制(改善委員会など)を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
(評価コメント)業務改善・効率化については職場改善委員会が主体に活動している。リスク排除では、2階居室の窓外に洗濯物を干していたが、世話人の提案により駐車場脇に物干し台を設けることにより、転落等の危険性を排除し、天日干しによる快適な環境が得られている。食材発注もサービス管理責任者から世話人が把握し発注するシステムに変更するなど、職員主体の改善が進んでいる。		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	<ul style="list-style-type: none"> ■倫理規程があり、職員に配布されている。 ■従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 ■倫理(個人の尊厳)を周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(評価コメント)「私たち職員の誓い」は一般職員参画の基に作成され、サービスを利用されるすべての方のありのままを受容し、共感するとともに、最良のサービス提供を目指す「利用されるすべての方とともに」や「人権の擁護」「個人の尊厳」「プライバシーの保護」「社会参加の促進」などの職員倫理綱領が明文化されている。職員は虐待防止のためのセルフチェックを毎月実施し、集計結果をまとめ、職員会議で利用者の尊厳や主体性を大切に話し合いが行われている。		
10	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■人事方針が明文化されている。 ■職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 ■評価基準や評価方法を職員に明示し、評価の客観性や透明性の確保が図られている。 ■評価の結果について、職員に対して説明責任を果たしている。
(評価コメント)年2回の面接では役割向上シートや役割チェックシートを活用して業務の遂行状況や目標の達成度を確認し、対応策を上位者が職員と一緒に検討している。法人では鋭い人権感覚、豊かな問題意識などの「期待する職員像」を明示し、役割等級制度と人事評価制度、それらとリンクした給与制度が整備され、次世代を担う人材育成に努めている。		
11	事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている ■把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 ■定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。
(評価コメント)管理者が調整しながら職員に声をかけ、有給休暇は取得しやすい環境となっている。夏期4日、年末年始5日の休暇制度があり、世話人間においても話し合い、連続して休みが取れるよう配慮している。職員との個人面談が年2回行われ、希望・要望の把握に努め、悩み等を聞き出し相談に乗っている。法人として各事業所から1名が参加する職場改善委員会があり、労働条件、福利厚生について検討し改善するように努めている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。 ■希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。 ■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。
(評価コメント)夏期・冬期休暇9日、繰り越し有給制度、1時間単位で利用できる時間有給制度などワークライフバランスに配慮した有給休暇制度や資格手当、扶養手当、退職金制度が整備され職員が安心して働き続けられる環境が整備されている。福利厚生センターに加入しており、宿泊施設やテーマパーク、スポーツクラブの割引、体温計などの生活用品グッズの支給などが行われている。法人全体の新年会が開催され、法人の秋祭りでは家族間の交流も図っている。また、年1回、ストレスチェックを実施し、産業医によるメンタル相談にも応じている。		
13	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 ■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 ■個別育成計画・目標を明確にしている。 ■OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント)役割向上シートを基に「個別育成」に努め、一人ひとりの職員を育成する取り組みが行われている。職位及び入職年数に応じた「職能・階層別研修計画」には身につけるスキル・知識、研修内容が明示され、年次別研修、中堅研修、管理職研修などの研修プログラムが、職員に周知されている。新入職員の育成を図るためにメンター制度を導入し、教育係にも専門研修を受講し、マネジメントスキルを学び人材育成につなげている。		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画を立て実施している。 ■常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する個別研修を立て実施している。 □事業所全体として個別の研修計画の評価・見直しを実施している。
(評価コメント)研修は新任・5年未満・中堅・主任・管理職対象等の研修計画に沿った内部研修や強度行動障害のある方の支援者に対する研修、権利擁護などの外部研修に参加している。受講後は研修報告書を提出し、職員会議で伝達研修を行っている。法人では各事業所で支援の改善につながった取り組みなどを「職員実践発表会」で報告し、職員意識向上につなげている。今後は、職員の希望に沿った研修に加えて、個別育成計画に沿った研修の実施、世話人のスキル向上のための研修が望まれる。		

15	職員の働き甲斐や職場の信頼関係の向上に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■理念・方針や目標の共有化のため会議等の場で実践面の確認等を行い、職員の理解を深めている。 ■職員の意見を尊重し、創意・工夫が生れやすい職場づくりをしている。 ■研修等により知識・技術の向上を図り、職員の意欲や自信を育てている。 ■職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。 ■評価が公平に出来るように工夫をしている。
(評価コメント) 働き甲斐のある職場づくりの取り組みは①利用者の方を知り、利用者好きになり、利用者の方から人生を学び、サービスに努めること②日々の関りの中で職員自らが知的、自閉症などの専門性対応を学び、利用者一人ひとりに即したサービスの提供に努めること③資格取得等のアドバイスをし、個々の職員のキャリアアップを図ること④パート職員も含めて全職員の個別面談を実施し、希望や要望、悩みなどを聞きモチベーションの向上を図ること等に配慮している。		
16	全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<ul style="list-style-type: none"> ■憲法、障害者基本法、障害者権利条約等の基本的な考え方を研修をしている。 ■日常の支援では、個人の意思を尊重し、一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援をしている。 ■職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 ■日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 ■利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
(評価コメント) 法人の「職員の誓い」の中には人権の擁護、個人の尊重、プライバシーの保護が謳われ職員会議等で周知を図っている。毎月の「虐待防止チェックリスト」の実施やアンガーマネジメントなどの伝達研修において職員自身の言動の振り返り、気付きや意思決定支援の確認を行っている。ホーム内のルールは作らないことを原則とし、食事の時間や入浴の順番は利用者の生活リズムに合わせて対応し、自己決定の尊重と本人らしく生活できるような支援を心がけている。		
17	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 ■個人情報の利用目的を明示している。 ■利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 ■職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(評価コメント) 個人情報保護規定及び基本方針が策定され、個人情報の適切な収集、利用目的以外の利用制限、第三者提供の制限などを明記し、ホームページ上でも開示している。家族には利用者の記録や情報の管理・開示について契約時に説明し、個人情報の使用や肖像権使用に関する同意書ももらっている。職員には入職時に個人情報の第三者への漏洩禁止や不当な目的に利用してはならないことなどを説明し誓約書を取り交わし、実習生にもオリエンテーションで伝えている。		
18	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 ■把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 ■利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 ■利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(評価コメント) 週末の自宅への帰省時を利用して、家族から更衣支援や居室の掃除などの苦情や要望を聞き取り、申し送り時に情報を共有し職員会議、世話人会議で対応を検討している。台風に備えての防災グッズの整備や廊下のカーテン設置によるプライバシーの配慮など、利用者の生活の質の向上につながる課題と対策は、毎月の職員会議で検討し実行に移している。また、土日の過ごし方や友人との交流などの利用者の要望は、担当職員が居室や食堂を利用して個別に対応している。		
19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 ■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 ■相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 ■事後処理に関しては、当該利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。 ■第三者の訪問による権利擁護(オンブズパーソン)制度を整備している。
(評価コメント) 苦情の受付・サービスに関する相談について重要事項説明書に明記し、相談窓口や第三者委員の大学教授、社会福祉法人理事長、民生委員の氏名等を契約時に伝えている。また、利用者・家族から第三者委員への苦情や要望があった際のリスクマネジャーへの報告システムが整備されている。利用者・家族には遠慮せずには要望を出してほしい旨を伝え、生活用品の補充や居室の清掃、エアコンの管理などの苦情を受け付け、記録に残し手順に沿って解決を図っている。		
20	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し見直している。	<ul style="list-style-type: none"> ■事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 ■事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
(評価コメント) 毎月の職員会議や世話人会議で、利用者毎のサービス支援の振り返りや気づきを話し合い、ホーム全体の支援方法の改善につなげている。糖尿病の利用者がコンビニで頻繁に菓子類を購入することに気づいた際の助言方法や金銭管理ができない利用者の後見人への連絡など、生活の中での問題点の改善を図っている。また、濡れたままの洗濯物を取り入れた際の支援や洗身・洗髪が不十分な利用者への入浴介助など障害度に応じた支援方法を検討し実行に移している。		
21	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■業務の基本や手順が明確になっている。 ■分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 ■マニュアル見直しを定期的実施している。 ■マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント) 業務マニュアルや感染症対策、虐待防止、避難マニュアル等を整備し、PC上及び職員室に設置している。「宿直の流れ」の業務マニュアルには、利用者共通の項目と併せて、入浴介助、夕食時の手伝い、食事メニューの留意点、生活用品の取り換えなど利用者一人ひとりの対応についても記載され、新入職者でも理解しやすい内容となっている。ホームでの決まり事を少なくし、できる限りマニュアル化せず、計画に基づく個別支援の実施を大切にして取り組んでいる。		

22	利用に関する問合せや見学に対応している。	<ul style="list-style-type: none"> ■問合せ及び見学への対応について、パンフレット、ホームページ等に明記している。 ■問合せ及び見学の要望に対応し、個別利用者のニーズに応じた説明をしている。
(評価コメント)令和元年度、入居に関する問合せは6件程度あった。直接、ホームの電話か法人本部への電話何れでも柔軟に対応している。法人全体のホームページの中に「山王の家」のリンクがあるが、問合せや見学について先ず何処に電話すれば良いのかがやや判りにくい。対応自体は管理職や相談支援専門員の有資格者が行うため、ホームが大切にしていることなど、個別利用者・家族等にとってきちんと時間を割いた対応、説明が行われている。		
23	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	<ul style="list-style-type: none"> ■サービス提供内容や重要事項説明書等は、分かりやすい資料となるように工夫している。 ■サービス提供内容、日常生活の決まりごと、重要事項等を分かりやすく説明している。 ■サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。
(評価コメント)サービスの提供にあたり、利用料金の説明や、重要事項説明書内容など、微に入り細に入り記載され、順を追っていけば不安なく契約締結に至ることができる構成となっている。一方、その内容等では活字の大きさやルビなどをふった利用者本人の理解をより促進させるようなものも用意されていると、より親切であるとも言える。相談受付から、利用者・家族の不安を払拭することのできる情報提供や説明は十分な時間を割いて確実に行われている。		
24	一人ひとりのニーズを把握して個別支援計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者及びその家族の意向、利用者の心身状況、入所前の生活状況等を定められた手順に従ってアセスメントを行っている。 ■利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きや様式を工夫し記録している。 ■当該個別支援計画に係る職員が連携し、多角的な視点より計画が検討されている。 ■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(評価コメント)利用者個人ファイルには「入所希望受付票」が冒頭にファイリングされている。利用者の心身状況、入所前の生活状況等がアセスメントされる中で特に、「現在の状況」と「希望する生活」と対比された記載欄があり、個々の障害特性に応じて「日々の生活の中でのルーティン、本人がしていること、すべきこと、支援者が知っておいた方がよいこと」の項目など、ニーズや課題を明示する工夫がされて記録され、個別支援計画の策定へと進んでいる。利用者・家族等の書面での同意と、計画内容の職員の連携はきちんと取られている。		
25	個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。 ■見直しはサービス提供に係わる職員全員の意見を参考に行っている。 ■容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。
(評価コメント)個別支援計画は原則として6か月経過時の中間評価がなされた上で、見直し、再作成されるプロセスが明示されている。月に一度の職員会議では、個別支援計画に沿って利用者個々の状況を検討し、情報共有されている。毎月のこの会議は、ホーム支援職員の所属が複数に渡るため一同に会することはできていないが、勤務シフトなどにも配慮し、職員全員の意見が参考にできるよう記録も残している。ホームは健康面で安定している方、軽微な配慮があれば自立的に生活を営める方が入居しており、容態の急変自体が稀である。		
26	利用者のサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■計画の内容や個人の記録を、支援を担当するすべての職員が共有し活用している。 ■個別支援計画の実践に向け、具体的な内容の工夫が見られる。 ■申し送り・引き継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有している。
(評価コメント)ホームは4名の登録された世話人のシフト勤務と、法人本体施設に所属する職員がやはり勤務表で17時から翌朝9時30分迄、支援職員として利用者の生活サポートに共同してあっている。この支援職員が、全入居者の健康状態の把握を中心に、申送るべき情報の推移や経過など、パソコン入力している。そして記録内容は、法人内本体施設内でホーム支援を担当する職員は閲覧することができるため、状況を把握した上で勤務に入れている。当日担当する世話人とは逐次打合せすることで情報共有をしている。		
27	【個別生活支援】日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個別支援計画に従って利用者の主体性を尊重した生活支援を行っている。 ■重度の障害者に利用者の主導による個別の包括的・継続的な生活支援を行っている。 ■食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。 ■身体介護、家事支援、移動支援等は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。
(評価コメント)ホームの理念として明確化していることは、ホームから利用者が卒業し自立した生活を送るための生活スキルを訓練・指導する場ではないという考え方である。「地域の中で自分らしく暮らしたい」という思いに応え、その人らしい暮らしの実現を目指し、やすらぎの場所である『家』となるような支援を行う」としており、利用者の主体性が尊重されている。働く場を持つ利用者には、路線バスに乗遅れないようにというような支援も言わずもがなであるが、利用者の状況やペースに合わせた支援が重視されている。		
28	【居住・入所支援】居住・入所施設において、日常生活の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。 ■利用者が安定した睡眠をとる事が出来るよう支援を行っている。 ■生活環境の整備をしている。 ■利用者が暮らしの幅を広げることができるよう、様々な体験の場を提供している。 ■日中サービス事業者と連携し、利用者一人ひとりに応じた支援を行っている。
(評価コメント)食事、入浴、排泄等、ほぼ自立してできる方が入居されており、食材の調達と提供方法は外部業者の利便性とシステムを上手に活用しながら食卓の準備、盛付、配膳などで利用者の状況やペースに合わせて、個々に役割を担って貰っている。深夜遅くまでゲームに没頭し、翌朝に支障を来すことのないよう、消灯時刻を決めて、利用者が安定した睡眠をとる事ができるよう支援したり、休日など利用者同士で話し合っって食事のメニューや外出先を決めるなどしている。日中サービス事業者との連携もきめ細かく展開されている。		

29	<p>【日中活動支援】 利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活訓練や機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。</p>	<p>■地域で安定した生活を送ることができるよう、継続して相談等の支援や関係機関との調整を行っている。 <input type="checkbox"/>利用者が意欲的に目標とする力を身につけることができるよう工夫している。 ■利用者が趣味や創作活動等を通じて社会参加活動が出来るように取り組んでいる。 <input type="checkbox"/>自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練や機能訓練を行っている。</p>
<p>(評価コメント) やすらぎの場所である『家』となるよう、ホームとしての理念が明確化された中で、“目標とする力を身につける”ための日常生活訓練を行うという考え方を排している。しかし、これまでの生活の中で、米を研いだり、包丁で食材を切ったり、或いは、布団を干したりすることの経験がなかった方の生活の幅を広げていく支援は、丁寧にきめ細やかに行われている。地域の趣味のサークルに参加している方も居るなど、利用者自身の希望とペースが大切にされている。相談支援事業所や日中活動事業所との連絡調整も欠かされていない。</p>		
30	<p>【就労支援】 就労に必要な知識の習得や能力向上のための訓練等を行い、就労の機会の提供を行っている。</p>	<p><input type="checkbox"/>利用者が自発的に働く意欲を持てるような取り組みを行っている。 <input type="checkbox"/>生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の支援を行っている。 <input type="checkbox"/>職場見学や実習等、職場にふれる機会を取り入れた支援を行っている。 <input type="checkbox"/>働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている。 <input type="checkbox"/>賃金等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している。 <input type="checkbox"/>商品開発、販路拡大、設備投資等賃金アップの取り組みを行っている。</p>
<p>(評価コメント) 非該当</p>		
31	<p>利用者を尊重したコミュニケーション支援を行っている。</p>	<p>■利用者のコミュニケーション能力を高めるため、サービス実施計画や支援計画を策定し実行している。 ■意思伝達に制限のある人の場合、日常的な関わり合いを通じてその人固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認に心がけている。 ■意思伝達に制限のある人の場合、個別のコミュニケーション手段の検討とそれに基づく支援がなされている。(コミュニケーション機器の用意を含む) ■意思伝達に制限のある人の場合、担当職員・ソーシャルワーカー・臨床心理士等の連携により、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解しようと努力している。 ■必要性や要望に基づいて、コミュニケーションの取れる知人、代弁者、手話通訳者等を受け入れている。</p>
<p>(評価コメント) 洗濯物をどう干すのか、畳んで、ダンスの中にわかり易くしまうにはどう整理すれば良いのか、或いは、虫歯にならない歯磨きの仕方はどうすれば良いのか、利用者個々のニーズに世話人や支援職員は丁寧に寄り添い、きめ細かくコミュニケーションを深めながら日々の生活支援が展開されている様子が支援計画書、記録、会議議事録からも読み取ることができる。意思表示が難しい方には家族から意向を聞き取ることもあるが、何が出来て何が出来ないかをみきわめながら、利用者の思いを大切に支援が考えられている。</p>		
32	<p>利用者の健康を維持するための支援を行っている。</p>	<p>■健康維持のための、体調変化時の対応、服薬管理、摂食・嚥下障害のケア、口腔ケア、褥そう予防等のマニュアルを整備し、適切に実施している。 ■利用者の健康状態に注意するとともに、利用者からの相談に応じている。 ■健康状態の情報を、必要に応じて家族や医療機関から得ている。 ■通院・服薬・バランスの良い食事の摂取について助言や支援を行っている。</p>
<p>(評価コメント) 定期受診については家族対応をお願いしているが、体調変化時の対応は提携病院への付添い対応なども含め、各種健康維持のマニュアルが法人本体のそれに準拠した形で整備されている。日々の食事は外部事業者による献立宅配システムの活用で、栄養バランスも考慮されているが、土日に残った利用者さんと職員で話し合っ決めてメニューでのボリュームや塩分過多とならないような配慮もある。元、歯科衛生士だった方が世話人の一人になられていることもあり、総合的な健康管理のシステム整備を今後に期待したい。</p>		
33	<p>利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。</p>	<p>■利用者の家族に対し定期的及び随時の状況報告書の提出又は連絡を行っている。 ■利用者の家族の参加できる懇談会、家族会等を実施し、意見を聞いている。又は利用者等の家族との連絡帳等で双方向の意思伝達をしている。 ■利用者の家族への行事案内又は参加が確認できる行事を実施している。</p>
<p>(評価コメント) 週末に自宅に帰省する利用者が多く、その際にホームでの生活状況等を家族に伝えている。新しく入所した際には、連絡帳を通して、家族の要望や自宅、ホームでの生活状況の情報交換を行うこともある。年1回の家族懇談会にはほとんどの家族が参加し、後見制度の話を知りたいとの要望や健康管理などの心配事にも応え、家族との信頼関係を築いている。また、法人の広報誌を年4回、家族あてに送付し、障害者支援施設の事業計画や支援状況などを知らせている。</p>		
34	<p>預り金について、適切な管理体制が整備されている。</p>	<p>■利用者の預り金については、その取り扱い規約を定め、責任の所在を明確にしている。 ■金銭等の自己管理ができるように配慮されている。 <input type="checkbox"/>自己管理ができる人には、金銭等を保管する場所と設備を提供している。 ■自己管理に支援を必要とする人には、小遣い帳を活用するなどして、自己管理に向けた学習を支援している。 <input type="checkbox"/>金銭管理技能を含む経済的な対応能力を高めるための学習プログラムが用意されている。</p>
<p>(評価コメント) 契約時に「立替金管理に関する委任状」を取り交わし、昼食代や理容代など日常生活で支払われた金銭は、領収書による立替金制度で運用されている。また、テレビなどの高額商品の購入の際は、家族により支払われている。自身での金銭管理を望む利用者には、居室の施錠の徹底を周知するなど、障害度に合わせた自己管理の支援を図っている。土日の利用者の買い物には、職員も一緒に出かけ、商品の選び方や金銭の支払い方法などの助言を行っている。</p>		

35	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修を実施している。 ■感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の検討している。
(評価コメント)感染症対策マニュアルの整備や法人内の感染症研修の実施、嘔吐物処理キットの設置などの感染症対策を図っている。希望者にはインフルエンザ予防接種を行い、発症時には速やかな受診とホーム内での安静に努め、法人内の感染症対策委員会に報告して感染拡大防止を図っている。通所センターへの通いや公共交通機関の利用、土日の自宅への帰省時の家族との接触など、多くの人と接触する機会があり、持ち込まないことへの意識を更に高める取り組みが望まれる。		
36	事故などの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。	<ul style="list-style-type: none"> ■事故の発生又はその再発の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■事件事例、ヒヤリ・ハット事例等の原因を分析し、再発予防策を検討し実行している。 ■事故の発生又はその再発の防止に関する研修を実施している。
(評価コメント)家族からの要望を取り入れ、ヒートショック防止のための脱衣所、浴室の温度管理や障害度に合わせた入浴時の見守りを行っている。また、帰宅時間が不安定な利用者には家族の同意を得てGPS機能付スマホを携帯してもらうなど安全確保につながる対策を図っている。今後は、階段での転倒や通所中の道路での飛び出し事故など、利用者個別に想定されるリスクの洗い出しを更に徹底して行い、職員のヒヤリ・ハットへの意識を高め、事例収集への仕組み作りが望まれる。		
37	緊急時(非常災害発生時など)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。	<ul style="list-style-type: none"> ■非常災害時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアル等を整備し、周知を図っている。 ■非常災害時に通報する関係機関の一覧表等を整備している。 ■非常災害時の避難、救出等対応に関する研修・訓練を実施している。 ■地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。 ■非常災害時のための備蓄がある。 ■主治医、提携先の医療機関及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等を整備している。
(評価コメント)防災計画を整備し、消防訓練計画書に基づく避難訓練を年2回実施している。訓練には利用者も参加し、大規模地震発生時の1階食堂からの出火を想定し、職員の役割分担に沿って、初期消火・通報訓練及び2階からの避難誘導訓練を行っている。訓練実施後は、避難誘導時間の確認及び誘導の遅れなどの問題点を抽出し、「消防訓練実施報告書」を作成の上、職員会議で職員間の共有を図っている。今後は宿直予定者による夜間火災を想定した避難訓練の実施が望まれる。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■地域との交流行事、地域資源の活用等利用者が地域の一員として生活出来るように支援している。 ■ボランティアの受け入れ体制やマニュアル等が整備されている。 ■実習生の受け入れに関する基本的な考えを明示、体制を整備している。 ■地域の社会資源等の情報を収集し、利用者に提供し活用している。
(評価コメント)「地域の方との良好な関係の構築」、「地域の中での自分らしい生活の発見」を重点目標に掲げ、地域住民への挨拶を励行し、夜勤明け職員が利用者と一緒に施設周辺の掃除を行う際にも自然に挨拶を交わす関係となってきた。また、近隣のコンビニ店長との交流により、利用者が買い物に出かけた際には、レジ係店員との挨拶や言葉かけができるようになってきている。図書館、理美容院、レンタルショップなどのマップを作成し、利用者の地域資源活用に役立っている。		