

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2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63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る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、利用者の体調変化により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たましたが、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いってほしいと思います。

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	<p>・利用者の個人情報の取り扱いについては、「個人情報の提供について」の書式で、法令に基づいた管理、対応を行うことを説明し、同意を得ています。行事等で写真撮影をする際は、その都度本人に確認し、許可を得ています。本人の不在時に居室に入る必要がある場合は事前に断ってから入室しています。今回第三者評価における居室の見学についても本人の許可を得ています。行政など支援に必要な書簡の場合は、許可を得てから本人の前で開封しますが、その他個人的に届いた手紙はそのまま手渡しています。</p>
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	<p>・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。</p>
3. サービスマネジメントシステムの確立	<p>・非常勤職員は出勤日数がそれぞれのため、出勤したら業務日誌と職員連絡ノートを確認することをルール化しています。特に共有したい内容は、常勤職員がメモを渡すこともあります。毎月の事業所会議は全職員参加を基本としています。利用者の日常支援について話し合い、日々の業務で職員が感じていることなど意見交換をしています。今年度は、事業所会議日程の年間スケジュールを立てることで非常勤職員が予定を立てやすいようにしています。会議出席率アップを通し、さらなる情報共有強化を図ろうとしています。</p>
4. 地域との交流・連携	<p>・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</p>

	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、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	・法人では職員向け「ハンドブック」を作成し、福祉に従事するものとしてコンプライアンスや倫理行動綱領、オフィスマナー、虐待防止などの項目を示しています。全 41 ページからなる本冊子は入社時研修で全員へ配布し、研修で学んだ後に現場へ配属されることになっています。そのほか、職員がセルフチェックできる人権ツールが用意されており、事業所で実施していますが、より実態に合わせた内容に所長が見直すなどの工夫をして、職員への理解を深めています。
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、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	・日々職員は、一人ひとりの行動や様子を良く観察しています。会話が無い、表情が乏しいなど普段と違う様子を察知し、職員間で引き継ぎをしています。通所先の職員に連絡帳で知らせる場合もあります。また、利用者の通所先や就労先でおこなった健康診断結果を聞き、健康管理に活かしています。実施が無い場合には職員が同行し、近隣の病院で受けています。健康について職員は都度相談に乗っているほか、毎月法人内の訪問看護ステーションの巡回があるので、看護師も相談に応じ、医療日誌に記録をしています。