

# 福祉サービス第三者評価の結果

## 1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 28 年 10 月 26 日から平成 29 年 3 月 2 日 * 契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 061163 061232	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成 28 年 11 月現在）

事業所名：ゆうハウスこぶし	種別：共同生活援助
代表者氏名：代表者 片桐 秀人 管理者 大倉 淳司	定員（利用者数）：7 名（7 名）
設置主体：（福）信濃こぶし会 経営主体：（福）信濃こぶし会	開設年月日：平成 18 年 10 月
所在地：〒399-3202 長野県下伊那郡豊丘村神稲 4016	
電話番号：0265-34-2117	FAX 番号：0265-34-2117
ホームページアドレス： <a href="http://kobushikai.or.jp/">http://kobushikai.or.jp/</a>	

## 3 理念・基本方針

### ・理念

法人理念として、「障がいのある人たちが、人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるよう支援することが、私たちの責務です。信濃こぶし会では、この責務を遂行するため、次のとおりサービス提供の基本理念を定めます」と謳っている。

私たちは 人間としての尊厳を守り、人権を擁護します。

私たちは あるがままを支える、安心安全のネットワークを作ります。

私たちは 個性を伸ばし、ひとりだち（自立）を支えます。

私たちは 体験を拡げ、生活の質の向上をはかります。

私たちは ニーズに気づく感性を育みます。

平成 25 年 1 月 24 日策定（平成 22 年策定の社会福祉法人信濃こぶし会の理念を一部改正）

そして、平成 24 年障害者自立支援法が改正され、障害者総合支援法となったことで、この障害者総合支援法のもとで現在

- ・ 就労支援 B 型事業所      こぶし園
- ・ 生活介護事業所      第二こぶし園、ユアサポートぽっぽ
- ・ 居宅介護事業所      ヘルパーステーション小川、すけっと
- ・ グループホーム      ゆうハウスこぶし、さんらいず、いちよう  
小川ハイツ、はびねす、辻元アパート
- ・ 放課後デイサービス      グース、アイビス、パドルダック（発達支援事業含む）
- ・ 短期入所（単独型）      ぐーすか家
- ・ 相談支援事業      あのねっと豊丘、あのねっと喬木

などの事業を通じて役職員一同が、「安心して暮らせる地域をつくるために」奔走している。

その信濃こぶし会基本理念に則り、障がいのある人たちにサービスを提供するに当たっての基本的な心構えとして次のような倫理綱領・職員行動規範を定めている。

生命の尊厳：私たちは、一人ひとりをかけがえのない存在として大切にします

個人の尊重：私たちは、ひとりの人間としての個性・主体性・可能性を尊びます

人権の擁護：私たちは、いかなる差別虐待・人権侵害も許さず、人としての権利を擁護します

社会への参加：私たちは、年齢・障がいの状態などにかかわらず、社会を構成する一員として地域で生活が送れるよう支援します

専門的な支援：私たちは、自らの専門的役割と使命を自覚し、絶えず研鑽を重ね、一人ひとりが豊かな生活を実感し、充実した人生が送れるよう、支援し続けます

信濃こぶし会 倫理綱領（平成25年12月24日策定）

## I 基本的姿勢

- ・利用者の思いや願いを中心に据え、力と可能性を発揮できる支援を目指します。
- ・利用者が安心して暮らせる地域づくり、環境づくりを目指します。
- ・利用者の生活の質の向上を目指します。
- ・利用者には常に寄り添い、何でも相談できる信頼関係を築きます。
- ・親の思いや願いを大切にし、協力して、共に生きるよろこびの実現を目指します。

## II 具体的行動規範

### ・利用者の意思の尊重

福祉サービスの利用や変更、個別支援計画の実施については、必ず本人及び家族等に十分な情報提供と説明を行い、本人または家族等の同意を得て実施します。

施設等の基本方針や事業計画、個別支援計画などは、随時利用者や家族等に報告、開示します。

### ・利用者の個人の尊重

利用者とは対等な関係であることを常に意識し、利用者の呼称は「さん」を基本とします。但し、未就学の児童などに対しては、「ちゃん」や「君」の呼称も使うことができます。利用者に対し、暴力的行為、拘束、無視、放置など虐待行為は、決して行いません。但し、拘束については、必然性がある時、あらかじめ同意を得てすることがあります。利用者に対し、命令的な口調、乱暴な言葉、大声で叱責するなどの威圧的な態度はとりません。

利用者に対し、嘲笑、冷やかしなど心を傷つける行為は行いません。

### ・利用者のプライバシーの保護

利用者及び家族等に関する職務上知り得た個人情報や、他に漏らすことはしません。

利用者または家族等の了解を得ることなしに、本人の写真、名前等を掲載、展示などはしません。

利用者の衣服の着脱、排泄、入浴等の介助は、同性介助を原則とします。ただし、これによりがたい場合は、あらかじめ本人または家族等の同意を得ます。

### ・安心と安全の保障

利用者が安全に生活を送り、活動するための環境整備に努めます。

感染予防対策に細心の注意を払います。

ヒヤリ・ハットの記録、報告体制を整備し、常に安全を確保するよう努めます。

- ・利用者の社会的参加への支援

利用者が地域での行事や活動など社会参加の範囲が広がるよう、支援します。また、地域での必要な理解や協力が得られるよう、地域への働きかけを行います。

利用者が公共施設や公共交通機関及び飲食店や商業施設など、地域の資源を利用する機会を多く持てるよう、支援します。

- ・利用者の家族等との連絡

利用者の家族等に対し、利用者の健康状況や活動の状況などについて、定期的に報告や説明を行います。

利用者にケガ、事故、体調の急変などがあった時は、速やかに家族等に連絡します。またその後の経過等についても随時報告します。

- ・専門的な支援

信濃こぶし会基本理念、倫理綱領を理解し、社会人として、また福祉事業に携わる者としての自覚を持ってサービスの提供に当たります。

支援者相互間の連絡を密にし、共通認識のもとに、利用者への一貫した支援を行います。

常に自分の言動を振り返ると共に、支援者相互間においても支援のあり方を点検し、日々の支援に活かすよう努めます。

専門職として積極的に研修会に参加するなど、絶えず自己研鑽に努めます。

専門的で適切な支援を通じて、利用者及び家族等の信頼を得られるよう努めます。

- ・管理者の責務

管理者は、社会福祉法人の使命を自覚し、事業所の健全な経営に努めると共に、常にリーダーシップを発揮して利用者の人権擁護と権利保障に努めます。

信濃こぶし会 職員行動規範（平成26年3月1日策定）

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

法人全体のグループホームで以下の支援の注力を目指しており、ゆうハウスこぶしでは栄養のある美味しい食事の提供に力を入れている。また、利用者同士がお互いを思いやり、助け合って生活をしていることも確認できる。

- ・食事の提供 献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮した食事提供。

- ・日常生活上の支援 利用者の日常生活上の必要な支援。入浴の介助、見守り（世話人・生活支援員）、身だしなみの確認、居室の整理整頓支援等。

- ・余暇活動の支援 各ホームにて、行事の企画（お花見、クリスマス会、誕生日会など）。4箇所ケアホーム合同余暇活動の実施（隔月開催）。

- ・地域との交流支援 地域の行事や作業に進んで参加するよう支援。

- ・手続きの代行 行政機関に対する手続きの代行。

- ・相談及び援助 利用者及び家族からの相談について誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努める。

- ・健康・安全管理 常時は、健康観察等により健康管理に留意するとともに安全に配慮する。緊急時は、必要により主治医あるいは協力医療機関への受診、また救急の要請を行なう。

- ・服薬管理 処方された薬については、世話人が完全管理し必要時に渡して服薬を確認する。

- ・通院中の支援 必要に応じて、医院までの送迎、付き添い、医療費の立替払い等、可能な限り支援する。

- ・入院中の支援 利用者または保護者に、当施設および保護者会の通知など必要な情報をお届けする。必要に応じて入院中の必要生活用品の準備、身のまわりの支援。

## 5 第三者評価の受審状況

初回

## 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

### ◇ 特に良いと思う点

#### ○ 生を養うオアシス

ゆうハウスこぶしは平屋造りの建物であり、主婦を中心としたパート職員の勤務が中心の知的障がい者のグループホームである。

平日になると利用者全員が朝食を済ませ、三々五々日中活動へ出掛け、帰ってくる。

そこでは、変則勤務の職員を含めた全職員が施設の持つ役割を認識した支援を心掛けているので、利用者尊重の姿勢が施設全体に広がり、温かい雰囲気を醸し出し、利用者は安心・安定した生活ができています。

また、毎日の入浴やホームの掃除・洗濯、平屋造りでの火災時の避難経路の確保などは当然の事ではあるが、やはり一般家庭の主婦の手作りの食事は最高である。

実際、聞き取りアンケートでも、主婦ならではの献立・内容・味付けが利用者の食の満足を証明している。

さらに、土曜日・日曜日に帰省できない利用者にも、外出等を含めた配慮も行われている。

当然、ゆうハウスこぶしでは利用者同士の助け合いや思いやりも生まれている。

そこには、己ひとりでは無力なものと思わず、その存在が些細なものであっても、周りの人々や社会と関係していることを体認して、まず自らを良くし周囲を良くしようとする人間を育てようとする、砂漠のオアシスともいえるグループホームの家風があるのであろう。

### ◇ 特に改善する必要があると思う点

#### ○ 知と行のサイクル

王陽明の説に「知は行の始めなり。行は知の成るなり」とある。

「知」というものは行いの始まりであり、「行」というものは「知」の完成である。

つまり、知から始まるとすれば、行いは知の完成、そして行いの始めが知だから循環する。

知を追求すればそれは立派な行いになってくる、知を深めれば行いが更に尊くなるという。

まず、法人の理念・倫理綱領・職員行動規範の周知度・理解度を更に高めて、利用者参画の下でのグループホームの理念を定めたりして方向性を統一すると、今何をなすべきか職員の自覚・意識もより高まり、利用者の生活の幅の広がり・高まりが想像できるはずである。

現代風に言うと、PDCAのサイクル化である。

そして、ドラッカーの次の五つの質問の具現化であろう。

- ・我々のミッションは何か
- ・我々の顧客は誰か
- ・顧客にとっての価値は何か
- ・我々にとっての成果は何か
- ・我々の計画は何か

先人のこれらの言葉と社会福祉法人信濃こぶし会の理念などを十分に理解したうえで、法人及び事業所が常にサイクル化された事業運営を進めることが可能な環境の整備が期待される。

具体的にゆうハウスこぶしについていくつか挙げるとすれば、

- ・グループホームの理念の検討・作成が進められているが、そこには利用者や関係職員の参画はあるのだろうか。
- ・事業報告・事業計画は、理念の実践の証となっているのか。
- ・支援の基本である目標の作成には、作成・周知・実践・評価・結果までの流れが組織的に定められ、実施されているのか。
- ・日々の業務日誌・支援記録について、関わる職員全員が記入・確認することができ、職種を超えた共有が成されているのか。
- ・支援会議には関係職種・職員の参画で、利用者の新たな課題やニーズの発見につながっているのか。
- ・法人理念に謳う「個性を伸ばし、ひとりだち（自立）を支えます」について、知っている事から理解している事、更には実施している事へと現場の検討・見直しがなされているのか。

また、「ニーズに気付く感性を育みます」の結果、改善や見直しがなされているのか。  
それらの結果、必要な研修等の機会は提供されているのか。

物には慣性があり、人には因襲がある。

日々、同じような人が、同じような事を考え、同じような事をしていて、単調になる。  
当然、人間の習慣で意欲や精神の低下を招き、創造性・発展性が失われていくものである。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

評価対象Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ組織の運営管理（別添1）

評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添2）

## 8 利用者調査の結果

聞き取り方式（別添3-2）

## 9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

当法人は、親亡き後を視野に入れつつ、障害者が地域で自立していくことを目指して6つのグループホームを運営し、現在29名の方に利用していただいています。両親揃っている利用者は年を追うごとに減ってきており、グループホームが担う業務が日々増えてきています。

グループホームとして第三者による外部評価を受けるのは、御社で受けたさんらいず以来6年ぶりです。今までホームの管理者・サービス管理責任者・世話人・看護師及び利用している日中活動先のサービス管理責任者が集まり、月一回連絡会を開催したり、年数回の保護者懇談会や世話人会などを行い、運営について検討するといった内部評価でした。

今回、ごくわずかな情報の中で自己評価をしていたことを改めて気付かされました。

日々の業務に追われてしまい、理念を基にした支援が出来ないでいたことなど、今回の評価を受け、再度日々の支援について組織としてじっくりと考えていきたいと思えます。

今回の評価を受けて、

一 日々の記録の書式を業務記録と支援記録を別で記録に残るような書式に変更し、世話人・生活支援員の両者に記入してもらい、お互いに情報を共有してもらえるようにしていきたい。

また、日々の様子を記録に残すことの重要性を再確認してもらおう。

二 支援者によって対応が善意であってもまちまちであること、支援者間の連絡不足が見られるので、今回指摘されたように人権意識を踏まえた統一したマニュアルを基本として、個々の個性や特性を生かした支援が出来るような研修や支援会議を開催していきたい。

三 高齢化・重度化している障害や疾病に伴う健康・安全への状況にあったマニュアルの作成をしていきたい。

四 グループホームの役割は何であるのかを改めて検討し、利用者のみではなく支援する側も元気で楽しく生活していただけるようにチームとして支援を大切にしていきたい。