

第三者評価（結果）報告書（総括）

総 括	
対象事業所名	フラット久末
対象サービス	共同生活援助
事業所所在地	神奈川県川崎市高津区久末 1 6 9 5
設立年月日	平成 2 3 年 4 月 1 日
評価実施期間	平成 2 7 年 1 0 月 ～ 2 8 年 3 月
公表年月日	平成 2 8 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 利用者の受け入れ時には、協議を重ね、支援の方向や水準を合わせて受け入れています。利用者の受け入れに関しては、慎重に進めています。重度の利用者の新規受け入れや病院退院時の再度受け入れについては、何度も話合います。支援の結論まで 1 ヶ月程度話が続く事もあります。その間、受け入れに際して「この方法ならできる。」という方向で何度も協議し、支援の方向を共有し、どの職員が支援しても同じ水準を保つ事ができるように努めています。実際に重度の利用者を病院から再度受け入れるに際して、職員間で十分に協議し、支援の方向や水準を合わせ、再度受け入れた結果、利用者の症状は落ち着き、成功した例があります。</p> <p>② 利用者会議やエリアイベントで利用者の自立に向けた取り組みがされています。法人は 5 年後のビジョンとして「利用者主体のサービスの実現」を掲げており、事業所では「すべての利用者が持てる力を活かして、幸せな生活を送ることができるように」としています。自主制を育む取り組みとして、利用者会議を開催し、所内のルールや行事関係等、多くの事を利用者が決め、役割も分担し、利用者主体で集団生活を成り立たせています。また、当事業所を含む 5 ホームでは、「性といのちの学習会」と称する利用者向け勉強会を定期開催し、利用者の自立に向けたスキルの向上に努めています。</p> <p>③ エリアの合同イベントやテーブルマナー研修等、利用者の満足度を高めています。事業計画は、利用者意向や職員の意見を基に計画しています。計画の一つに、利用者の交流機会や余暇支援の充実を目的として、横浜・川崎・三浦地区の 5 ホームによる合同イベントがあります。最近では横浜大磯橋出発のランチクルーズイベントを開催し、利用者から好評を得ました。また、昨年は 5 ホームによるテーブルマナー研修も行い、クリスマスディナー付でを開催しこちらも好評でした。スケールメリットを生かした事業計画が利用者の満足度を高めています。</p> <p>【特に良いと思う点】</p> <p>① 職員は「利用者の笑顔が一番」を合言葉に家庭に近い雰囲気作りと自立への支援に努めています。職員は、家庭的な雰囲気、自立に向けた支援を心掛けています。自室の多くの本や趣味で集めたコレクションの品々、衣類や持ち物は自分で管理するように定めています。入浴や排せつは、同性介助を基本として手助けが必要な場合のみ支援をしています。食事に関しては和食がメインの家庭的な食事を用意し、必要な方には早朝でも弁当を用意しています。利用者の誕生日には誕生会を開き、主役の利用者が好きな食べ物を用意し、皆で祝っています。職員は「利用者の笑顔が一番」を</p>	

合言葉に家庭に近い雰囲気作りと自立への支援に努めています。

② 事業所独自の研修や会議を通じ職員と組織の能力向上に努めています

研修に関する当事業所独自の取り組みとして、法人内の人権委員会ツール作成部門により作成された「高山塾ツール」を使用し、障害におけるグレーゾーンをテーマにした研修をしています。この研修は所長、常勤2名、非常勤7名が参加し、研修機会が少ない非常勤職員にとって、学びの場にもなっています。また、利用者からの相談事例に対する支援を振り返る機会を設けた事で、利用者目線の支援への取り組みに繋がりました。研修や会議を通じ、職員と組織の能力向上に努めています。

③ 職員は利用者の心身の不調やバランスを理解し、利用者の気持ちを汲み取る支援をしています

職員は、利用者がストレスや不安が発しないような支援を心掛けています。対人関係にストレスを感じたり、集中力が続かない利用者もあり、心身の不調やバランスを崩す辛さを職員は理解しています。訪問調査時も体調不良で作業所を休んだ利用者へ、共感して理解を持って職員が話かけており、利用者は話かけに心を開き職場の悩みを話した後に、笑顔で自室に戻る様子を見ることが出来ました。利用者が話しやすい環境を作り、利用者の気持ちを汲み取る支援をしています。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

①法人として権利擁護規定や虐待防止対応マニュアルを作成し、職員にそれらの内容を徹底するための研修を実施しています。職員が利用者に接する時は、無意識に相手を傷つける言動がないか、職員間でチェックするようにしています。法人は、毎年日時を決めて「人権を考える報告会」を開催し、アンケートも実施しています。利用者の人権問題に関しては法人全体で力を入れて取り組んでいます。

②利用者には入所時に個人情報提供同意書によって自身のプライベートな情報が行政機関等へ必要最低限の情報を提供することを説明しています。職員はプライバシーに関する情報を、口外しないことを徹底しており、面談の際や個人的な相談を受ける時も、話をする場所の設定に気を付けています。事例検討等に利用者情報を使う時も書面で了解を得ており、個人宛に送られて来る通信文書は見えないようにして渡す等、利用者へ配慮しています。

③入浴や排せつも、手助けが必要な場合は、同性介助を基本とし、肌が人目に触れないようにするなどの配慮をしています。日常の中では利用者へ、起床や食事などを促す時は優しく分かりやすい言葉を使っています。断られることもあります。その際も再度丁寧に対応しています。

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利用者ニーズである「自立」に向けた取り組みとして、法人の横浜・川崎・三浦エリアの5事業所では、「性といのちの学習会」と称して、合同学習会兼交流会を開催しています。この学習会では、異性との関わり方や社会的マナー等、事業所間の利用者が集い、一緒に考え、交流する場になっており、自立への取り組みの一つになっています。学習だけでなくクリスマスディナーを兼ねたテーブルマナー講習等も行い、好評を得ています。今後もエリア活動の一つとして継続していく予定で、他エリアとの活動も計画しています。

②個別の利用者意向の把握に関しては、年2回のモニタリング面談を行っています。その面談では、利用者本人、ご家族に加え、通所先の支援員やケースワーカー

	<p>一、更生相談所の職員等、利用者に関わる各方面の担当者を招き、面談しています。各方面の担当者の意見も踏まえて、モニタリング計画表、個別支援計画書の作成をしています。利用者全体の意向に関しては、利用者アンケートや利用者会議を行い、把握に努めています。所内のレクリエーション等は利用者間で役割分担し、計画し、実行しています。</p>
<p>3. サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>①職員は利用者自身の力を信じ、「具体的到達目標」の設定では前向きな気持ちになれるような記述を心がけています。個別の支援計画については最終的に施設長が印を押し、利用者と家族に説明しています。生活の場での計画の策定なので、本人の将来像を描きながら、無理にレベルアップを求めず、利用者自身が課題と考えている点を引き出す事を基本としています。その際は利用者との会話から出る課題に対して、実際の姿と計画がかけ離れることがないように心掛けています。</p> <p>②職員間では定例の朝礼や昼礼を設けていませんが、出勤した職員は業務に就く前に日誌に目を通します。日誌はフロアごとに利用者の情報を個別に記録しています。職員会議は月2回実施しており、2週間分の日誌の内容や、日々の出来事や利用者の状況を話し合っています。また、伝達ノートを活用し、ポストイットやメモ用紙を張り、分かりやすくなっており、職員は利用者に対し同じ目線、同じ方向性での支援ができています。</p> <p>②法人が作成した危機管理、個人情報、衛生・安全管理・苦情処理等の各種マニュアルがありますが、事業所独自のマニュアルについては整備が望まれます。現在のところ慣れた職員が勤務していることもあり問題は生じていませんが、今後の人事異動や新入職員に向けて事業所独自の手順書の整備が望まれます。また、マニュアル類の活用方法や内容について、時期を決めて点検や見直しの実施、改訂基準の検討も望まれます。</p>
<p>4. 地域との交流・連携</p>	<p>①利用者一人ひとりに関して、日中の活動場所、余暇活動、興味のある事などを把握しています。作業所の日中活動として近隣の公園や公共施設、プールなどに出かけています。余暇活動としてボーリング場、公共浴場、ショッピングモール、回転ずし、ファミリーレストラン、映画館など様々な地域の資源を活用し、活動の幅を広げています。職員は利用者が好きな活動や学習講座の情報等も収集して掲示し、チラシも置いています。また、事業所では、利用者が関心のある場所や行ったことが無い場所への外出にはガイドヘルパーを積極的に使っています。</p> <p>②当事業所は地域住民への挨拶回りや自治会に参加し、掃除の回覧板が回ってきますが、その他に地域の方々と仲間意識を持って一緒に活動する機会はありません。地域ニーズの把握についても、職員が確認し合っていますが、具体的な活動には繋がっていません。法人の理念、基本方針でも地域との共生を掲げていることから、今後の地域への取り組みに期待します。</p>
<p>5. 運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>①平成 27 年度は福祉サービス第三者評価を受審しています。評価結果を公表する事により、組織の透明性を高める取り組みとなっています。地域住民や交番、コンビニエンスストアには年 2 回挨拶回りを行い地域との関係性を築いています。ただし、事業所独自のパンフレット、月間のお便り等、外部に事業所を紹介</p>

	<p>するものは無く、今後の取り組みが期待されます。</p> <p>①法人ホームページは、法人の概要、経営理念、沿革、前年度の事業実績報告、決算報告、今年度の事業計画、プライバシーポリシーなどを掲載し、充実した内容となっています。通所事業、生活支援、相談支援などの各分野の事業所の紹介や地図などもエリア別に掲載しています。法人が実施する通所事業は、就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護事業があり、それぞれの特色や作業内容、製品の紹介なども写真で示し、幅広い情報提供を心がけていますが、当事業所の案内は少なく、簡単なものとなっており、ページの更なる充実が期待されます。</p>
<p>6. 職員の資質向上の促進</p>	<p>①研修に関する当事業所独自の取り組みとして、人権ツールを用いた研修を実施しています。法人内に人権委員会があり、その小委員会であるツール作成委員会が作成した「高山塾ツール」を使用し、障害におけるグレーゾーンをテーマにした研修を行っています。この研修は所長、常勤2名、非常勤7名が参加し、研修機会が少ない非常勤職員にとって、学びの場にもなっています。</p> <p>②新任職員を対象に行う法人内研修では、障がい者の経済的自立や精神的な自立について取り上げ、福祉に就く職員としての姿勢を学ぶ機会となっています。事業所では、月2回の職員会議の中に施設内研修の時間を設け、仕事上の基礎知識や手順を確認しています。施設長、常勤職員、非常勤職員、合わせて9名という少ない職員数のため皆で協力する体制が出来ています。</p>
<p>7. 日常生活支援</p>	<p>①利用者は、各自率先して、毎朝検温し、「体温記録表」に記入しています。バイタル測定は利用者の健康状態の把握に有用で、出勤前に定例化し、自身の健康管理への意識の向上に繋がっています。出勤後、作業所で必要な処置や、医療機関にかかる必要がある場合には、連絡帳や電話で連絡をもらい、連携して適切な対応が出来るようになっていきます。職員は、夏の暑い日の水分補給の方法や、バランスよく食事を摂ることの大切さ、運動不足の解消など、あらゆる角度から相談に応じています。</p> <p>②生活習慣病や運動不足など個別の状況に応じて、室内運動器具を使って体を動かす利用者もいます。アレルギー体質や慢性疾患のある利用者に対しては、健康状態を支援日誌に記録しています。必要に応じてかかりつけ医に繋ぐこともあります。健康面で課題の多い利用者については、家族や作業所等と連携して、生活上の注意点を確認しています。現在該当する利用者はいませんが、発作を伴う疾患の利用者対応マニュアルなど、個別の配慮事項を纏め、夜間など、緊急時に職員が迷わないように、対応方法を統一する事や明文化も今後は期待されます。</p> <p>③作業所に出掛けるために早朝ホームを出る利用者を、職員は見送り、短い会話の中から利用者の体調確認をしています。顔色が悪い時やいつもと違う場合は、その変化を職員間で共有しています。服薬についても職員は一人ひとりの利用者が服用している薬の名前、服薬量、薬の効用を把握しており、服薬行為が安全で確実に行われるように配慮しています。自己管理の利用者もいますが、自分での服薬が難しい場合は、職員が確認して飲み間違えが無いようにしています。</p>