

(様式第6号 別紙)

## 長崎県福祉サービス第三者評価結果報告

### 1. 第三者評価機関名

特定非営利活動法人 福祉総合評価機構

### 2. 事業者情報

名称：雲仙 ふたば	種別：障害福祉サービス事業
代表者氏名： 田島 光浩	定員（利用人数）： 30名（30名）
所在地：長崎県雲仙市瑞穂町古部甲1572番地	
Tel：0957-77-3600(代表)	

### 3. 総評

#### ◇特に評価の高い点

##### 1. 利用者視点の支援

当事業所の特徴の1つとしてサービス利用開始から2年、ふたばホームでは延長しても3年経過後には利用者が自立した生活を実現することが求められている。そのため、事業所では本人が自立した生活ができるよう個別支援計画を策定し、エンパワメントに基づいた支援を行っている。利用者の自立を目指し、職員は過剰な援助とならないように、より利用者の視点に近いところに立ち、自主性や自立性を重視した「見守り」の支援を行うことを重要視して支援に携わっていることは事業所の特長である。

また、各居室の出入口横には「プライベートタイム」等の札を本人の意志で表示できる工夫がある。表示された場合には職員は原則として居室には入らず、利用者が「ひとり」での生活を体験してもらう機会であり、かつプライバシー保護に基づく時間の確保にも繋がっている。

##### 2. 法人内における情報共有と外部への情報公開

法人内の各事業所は立地的には県内各地に点在している。そのため、法人内の情報共有はインターネットソフトを活用し、共有出来る仕組みを構築している。これは一事業所単位でも同様であり、事業計画の実施状況の確認、各委員会からの情報受発信、ヒヤリハット報告等の回覧、確認に活用されている。

また、外部への情報公開については、インターネット上に充実した内容となっているホームページを公開して情報を発信している他、パンフレットや広報誌等によるPR活動を積極的に行っていることは本事業所の優れた点といえる。

##### 3. 職員の姿勢と向上心と法人組織のバックアップ体制

職員1人ひとりが理念や基本方針を念頭に置き、利用者と共に生活していく喜びや仕事に対す

るやり甲斐を感じながら、日々の支援を行っている。

また、職員には個々で自分に必要なスキルや知識はどういったものがあるのかを考え、必要な資格取得に向けて挑戦する姿勢が窺え、各委員会が提供する通信「GBIT」等の記載事項を基に勉強する等、現状に満足せず、さらに高みを目指していこうという向上心が確認できる。各職員のこのような意識は、利用者への専門的かつ質の高い支援に繋がると期待でき、事業所の強みであり、優れている点と言える。

法人も研修情報に関して県内実施分に留まらず、県外であっても良い研修内容の場合は情報を提供し、積極的な参加を促すと共に、何か困ったり、悩んだりしている場合は相談機関として法人内に専門部署を設置し、職員が実際に活用しておりバックアップ体制も整いつつある。

## ◇改善を求められる点

### 1. 職員異動後の各種確認、整理

管理者、サービス管理責任者は本年度着任している。他の職員に於いても当事業所勤務期間3年が最長である。管理者は、着任して間もないため、現在、体制作りや役割分担、マニュアルや手順書及び記録等の現状確認、整理に努めている状況である。

管理者は、職業訓練施設である長崎能力開発センターの利用者や事業所職員(上伊古ホーム、東ホーム)とは以前からの付き合いがあるため、さほど問題は無いが、(ふたばホームに関しては、今年度からの関わりであり、接触できる回数がまだ少ないため、管理者自身、着手すべき事案に着手出来ていない状態であると認識している。

今後、管理者自身が納得できる関わり方を実現し、様々な部分で職員と協働しながら、より良いサービスに繋げるために努めていくことを期待したい。

### 2. 利用者、家族への周知と地域との関わり方

第三者評価の項目には利用者やその家族へ「周知」されているかどうかという内容が問われている項目が数ヶ所ある。現時点においてもネット上のホームページを活用し情報を発信したり、地域の清掃ボランティアに参加し活動していたりと、情報発信や地域との交流を全く行っていないという訳ではないが、例えば、理念や基本方針、事業計画、プライバシー保護と権利擁護等は可能な限り直接的な方法により、より周知に努める事が待たれる。また、どこまで可能かという部分はあるが地域との関わり方について、理念・基本方針など利用者支援の基本的な考え方を再検討し、交流を図っていく事が望まれる。

### 3. 災害対策と訓練

火災に関しては年に2回、消防署や専門業者の協力を得て夜間想定までを踏まえた訓練が行われている。日々の点検の中でコンセント等の点検までは必要ではないのかどうか、食料や水、備品類の備蓄は当事業所としては必要ではないのか、テレビや電灯等の電化製品にやや積もっているチリやほこりを見ると細かい部分ではあるが、まだ、検討を要する部分があるのではないかと考えられる。また、ハードの面であるため急な改善は難しいとは思いますが、建物や設備が古くなってきており、地震や津波による災害への対策検討や訓練を今後、実施していく事を期待したい。

#### 4. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受けるにあたり、事業所の自己評価を行う為に約1ヵ月間、毎週1回、約2時間かけて全職員で協議を重ねました。意見をまとめていく事は大変な作業でしたが、自分たちの行っているサービスについて何が不足し、何に配慮し、どのようにサービスを実施しないといけないのかを学び、全員で共通の認識を持つことができました。

今回の評価結果を受け、自分たちの事業所の強みを客観的に見つけることができ、自覚することができました。逆に弱みと感じていたことは客観的に見ても同様の評価だった為、改めて改善すべき点が明確になり、来年度の事業計画を通して、計画的に改善を図っていきたいと考えています。

また、利用者アンケートについて、ST利用者も利用者総数に含めた為、アンケート期間中の利用状況から回答が得られず回答率は下がりましたが、率直な利用者の「声」を聴くことができ、第三者評価の結果を裏付ける事になりました。

最後に、第三者評価を受け、主観的だった自分たちの評価を客観的に裏付けて頂いたと思っています。今回の結果を受け、数年後には課題点が改善している事業所になれるよう努力していきたいと考えています。ありがとうございました。

#### 5. 各評価項目にかかる第三者評価結果

(別紙)

#### 6. 利用者調査及び書面調査の概要

(別紙)