

(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：グループホーム くわた	種別：障害福祉サービス事業
代表者氏名： 甲斐 千尋	定員（利用人数）：26名（名）
所在地：長崎県雲仙市瑞穂町伊福乙2578 Tel：0957-77-2180	

3. 総評

◇特に評価の高い点

1. 経営課題の明確化と組織的な事業計画の策定及び共有

母体である社会福祉法人南高愛隣会は昭和53年設立以来、「生かさされた人間ではなく自ら生きる人間に」を理念に掲げ、5年ごとに方針を定めている。現在は平成30年に向けて「幸せを実感するようなサービスの提供を」を基本方針として事業展開を行っている。その中で共同生活援助事業所グループホームくわたは、法人の基本方針を基にして事業所の支援方針を決定し、サービス内容、人材育成、収入確保、業務改善等の現状と課題を明確化し、その改善のための意見を職員から吸い上げ目標や取り組む内容を定め組織的な事業計画を策定している。その事業計画は例えば職員のモチベーション向上の為の業務改善策として定期的にスローガンを決め、それに向かって職員一同が取り組む等、職員参画のもと事業計画に掲げた目標に向けて積極的に実行していることは、優れていると言える。

事業計画は毎月評価を行い、月次報告書として法人内情報回覧システムにより職員全員が共有でき、また感染情報システムも同ソフトを運用することで利用者が感染症に感染しているかどうか全て職員で判断できる等、システムを組織的に利用し共有化を図る仕組みは特質すべき点である。

2. 個々の障害特性を理解したサービスの提供

入所前の面談で本人、家族から希望している生活、得意なこと・楽しみや気に入っていること等の把握に力を入れるとともに、本人に関わる全ての支援者の協力を得て障害特性の理解に努めている。

意思伝達に制限のある利用者には、手話ができる職員の配置や利用者自身の手話能

力が向上するよう研修を実施し、意思や希望が正しく理解できるよう取組んでいる。また、絵や写真を使って指差しだけで意思が伝わる日課表の作成、コミュニケーションが苦手な利用者の個室を家具の配置によって人の出入りが気にならない落ち着いたコーナーを作る等、至る所に利用者にとってより快適な環境づくりの工夫が見られ、基本方針である「幸せを実感するようなサービスの提供を」を実践していることが確認できる。

3. 自主性を尊重した側面からの支援

利用者の自主性を尊重するために個別支援計画を通じて職員間で利用者一人ひとりの介助についての着眼点の統一を行っており、それが利用者に対する側面的な支援に繋がっている。

特に余暇やレクリエーションについては毎年、利用者アンケートによる意向の把握を行い、コンサートやバスツアー、結婚推進室「ぶ〜け」の交流会案内等、利用者の興味がありそうな情報提供を行い、外出や外泊の計画についても利用者主体で作成できるよう交通情報の提供等で側面的な関わりを行っており、まさに利用者のエンパワメントすなわち人が本来持っている生きる力を湧き出させることを支援している。

◇改善を求められる点

1. 倫理綱領に基づく利用者支援の平準化に向けたマニュアルの再編成

世話人や担当職員に関しては、サービスの標準的な実施方法として「世話人業務ガイド」や各ホームに備え付けている「支援内容表」が個別対応マニュアルの役割を果たし、それに沿って日常の支援を行っている。「支援内容表」は職員に配布し、業務日誌に添付することで職員周知を図り、職員は毎月1回「業務の振り返りチェック表」で均一なサービスが提供されているかを確認する仕組みがある。

しかし、「支援内容表」はホームごとに様式が異なり、「世話人業務ガイド」についても職員全体に通じる標準的な実施方法とは言えない。

今後、質の高いサービスの提供を目指し倫理綱領を基にした標準的な実施方法のマニュアルの再編成を検討し更なる改善が望まれる。

2. PDCAサイクルを意識した評価、見直しの仕組み作り

各マニュアルや規程等、整備できていないものもあり完全とは言えない。特に完成したマニュアルの殆どは日が浅いことから評価や見直しができている状況である。今後は整備が必要なマニュアルの作成、及び完成したマニュアルの更なる職員への周知と定期的な評価・見直し等、PDCAサイクルを意識した取組みにより、利用者へのより質の高いサービスに繋がることを期待したい。

3. 虐待再発防止への取り組み

平成25年7月よりコンプライアンス、感染対策、虐待防止、交通安全対策、システム管理の5つの小委員会を統括する危機管理委員会が開催され、法人全体に係る様々なリスク管理上の実態把握と対策実施が行われている。小委員会は定期的に現状報告を行い、危機管理委員会より徹底事項等の指示を行う仕組みができており、特に虐待

について「法人内部における対応フロー」を作成し、法人全体で再発防止に向け力を注いでいる。

事業所の取組みとして行動抑制や身体拘束を行わないことを基本として、倫理綱領を唱和し、毎月虐待防止委員会を中心に不適切な事例集を用いて関わり方について教育を受けている。また、委員会が発行する広報誌や個々の職員が定期的に「業務の振り返りシート」で不適切な関わりの自己チェックを行う仕組みなど障害者虐待防止法を職員が身近に感じる取組みを行っている。

今後も事例検討や外部での強度行動障害に対する知識を深め対応方法の検討や再発防止に対しての職員の意識啓発に努めるとともに、管理者が指導的な立場をとり職員体制の現状や改善に努め職員の質を高めることで再発防止に繋がることを期待したい。

4. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、初めて第三者評価を受けましたが、事業所がどのように評価されているのかということを知ることができ、大変良かったと思います。

自己評価の過程の中では、当事業所の良い所や改善すべきところに自分たちで気づけたこと、事業所の実情などをスタッフ全員で共有できたことが何よりの収穫でした。

加えて、個々人の力量によって左右されない「チームでのサービスの底上げ」を目指し、「サービスの標準的な実施方法（マニュアル）」についても、今後、積極的に取り組んでいきたいと考えます。

また、事業所の方針・事業計画などは、運営していくうえで大変重要なことでありながら、ご利用者様やご家族様に十分に伝わっていなかったこと、伝える工夫が足りなかった点については、今回をきっかけに整理を行いたいと思います。

今回の第三者評価が大変有意義なものであったと実感しており、評価だけで終わらせず、着実に改善につとめていきます。

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)