

## 山王の家 2019(令和元)年度福祉サービス第三者評価機関 受審結果

### ○評価機関

名 称	NPO法人 ヒューマン・ネットワーク
所 在 地	千葉県船橋市丸山2丁目10番15号
評価実施期間	2019年 11 月 1日～2020年 2月 19日

### ○福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
<p>1. 利用者同士のコミュニケーションの力を引出しながら、利用者の自己決定が尊重された支援が実践されている</p> <p>「一人で美容室に行けるようになりたい」「レンタル店のメンバーズカードを作りたい」「図書館の貸出カードを作って、利用してみたい」「隣の市の夏祭りに電車で行ってみたい」など、主に休日などで実行され、利用者の生活の幅が広がったエピソードは枚挙に暇がない。『入居者が自分らしく暮らして行ける場』であるという考え方が何よりも大切にされ、食事の支度、盛付、配膳などではお互いができる役割を分担し合い、助け合ったりする日常生活が営まれ、世話人・支援職員は、利用者同士のそんな支え合いを見守り、関係性の支援も心がけている。一人ひとりの暮らしの習慣が尊重され、食事、入浴等に関してもできる限り本人の希望や意向が尊重された共同生活の支援が実践されている。</p>
<p>2. 利用者の希望を重視し、個別状況に配慮された利用者本位の個別支援計画書が策定されている</p> <p>「家から離れたくない」「自立した生活へのチャレンジをしてみたい」という願いを持つ方や、相談支援事業所を経由するなどして来た夫々の入居者は、調理や家事など、ホームに入ったことで生活力を上げていくことに充足感を感じとっている方が殆どであるという。個別支援計画書が作られるアセスメント過程では、「日々の生活の中でのルーティン、本人がしていること、すべきこと、支援者が知っておいた方が良いこと」とした独自の項目立てがある。世話人や支援員らの多角的な意見をできるだけ反映させながら利用者本人の意向を何よりも丁寧に汲み取ろうとしている。個別支援計画書の構成自体は簡潔・明瞭で、「地域の中で自分らしく暮らしたいという思いに応える」ために、一人ひとりの生活スタイル、個別の生活状況に配慮された支援が展開されている。</p>
<p>3. 理念・方針が浸透し、職員は仕事にやり甲斐と誇りを持って取り組んでいる</p> <p>法人の基本理念の基に、事業所の基本方針「地域の中で、自分らしい生活を」を掲げ、全職員で理念や目標を共有し、職員会議で情報共有や研修を行い、個人面談では理念や方針に基づく職員一人ひとりの目標や今後の取り組みについて話し合い育成に取り組んでいる。また、職員が困った時は管理者や同僚・世話人にいつでも気軽に相談でき、風通しが良く働きやすい職場環境である。今回モチベーション調査を実施したが、職員のモチベーションは高く、特に「理念・方針・目標の理解・納得」「仕事の遣り甲斐」「仕事の楽しさ」「自分自身にとって大切な仕事」「目標達成の努力」「職場の人間関係」「友人・家族の仕事理解」「上司との人間関係」が高い評価であった。理念、方針が浸透し、職員は仕事にやり甲斐と誇りを持って取り組んでいる。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<p>1. チーム支援強化のために、情報共有としての会議のさらなる充実が望まれる</p> <p>毎月職員会議を開催し情報共有に努めているが、ホームでは施設長を含め生活支援員は専任ではなく、法人内のそれぞれが異なる事業所に所属しており、職員全員の参画は得難く、情報共有が難しいのが現状である。利用者は日中は通所事業所や就労にでかけ、帰宅後から生活支援員が宿直にあたるが、日替わりの支援体制、職員によっては月に一度の宿直勤務、書面による申し送り、世話人との共通理解など情報の共有に課題があると思われる。利用者一人ひとりの支援方針の共有によるチーム支援強化のために、情報共有としての会議のさらなる充実が望まれる。</p>

2. 利用者個別に想定されるリスクの洗い出しやヒヤリ・ハット事例収集への仕組み作りなどの更なる取り組みが望まれる

「安心して生活できる住まいの提供」をサービス目標に掲げ、ホーム内での安全確保、避難訓練の実施、感染症予防対策などに管理者、生活支援員、世話人が協力して取り組んでおり、大きな事故やトラブルがないのが現状である。今後は、階段での転倒や通所中の道路での飛び出し事故など、利用者個別に想定されるリスクの洗い出しやヒヤリ・ハット事例収集への仕組み作りが望まれる。また、宿直予定者による夜間火災を想定した避難訓練の実施や感染を持ち込まないための対策など職員のリスクマネジメントの意識の向上と更なる取り組みが望まれる。

3. 法人が取り組んでいる、「共に支える、共に生きる」地域社会実現の為に、障害者グループホームの施設としての認知度を上げる取り組みに期待したい

広域の情報提供は法人のホームページで運営の基本指針、営業日、利用対象者、サービス内容等が簡潔に記載されている。ホームでは利用者が小学校のお祭りに参加し、近隣の方との挨拶を交わすなどしながら、地域の人たちの理解も進んでいるが、障害者グループホームとして積極的な広報活動はなされていない。法人が取り組んでいる、「共に支える、共に生きる」地域社会実現の為に、障害があっても、家族から離れ、地域の中で普通に暮らしている利用者の日々の暮らしの様子をわかり易く伝えるなど、地域に対し障害者グループホームの施設としての認知度を上げる取り組みに期待したい。

評価を受けて、受審事業者の取組み

1. 情報共有については、世話人会議・生活支援員会議の記録を共有するとともに利用者情報を簡単に確認できるよう個人情報に配慮し、紙ベースで準備した。この取り組みにより、さらにチームによる支援力を高め、利用者理解を深めていきたい。
2. リスクマネジメントにおいては、職員全体の危機感を高め、さらなる意識の向上を図るため、今後、利用者個別に想定される施設内外のリスクの洗い出しやヒヤリハット事例集の作成を検討したい。また、新型コロナウイルス感染症対応については、法人感染症対策委員会から発信された情報に基づき利用者・職員に注意喚起と対応の周知を行いたい。
3. 広報活動については、法人内広報担当者と連携を取り、状況に応じてホームページやツイッター等SNS媒体を有効に活用していきたい。