

令和7年度 福祉サービス第三者評価結果

《事業所情報》

名称	社会福祉法人 陽だまりの会 ハイムあさ陽（第一・第二）
対象サービス（種別）	共同生活援助（障害者グループホーム）
代表者氏名	福地 輝男
定員（利用人数）	14名（12名）
所在地	〒230-0012 横浜市鶴見区下末吉 2-11-1 福地ビル鶴見 電話番号/045-571-3700
ホームページ	http://www.hidamari-group.jp/
実施評価機関	株式会社 R-CORPORATION

《事業所の概要》

開設年月日	2013年12月1日
職員数	常勤職員5名 ・ 非常勤職員6名
専門職員	名称 精神保健福祉士 / 2名
施設・設備の概要	（居室数）14室 （設備等）各居室：ミニキッチン・ユニットバス・下駄箱・キャビネット・エアコン・照明・ベランダ・インターホン

<理念>

●【基本理念】

精神障害を持つ方が、地域の中で楽しく安心して、自分らしく生活できるように支援する。

●【陽だまりの会の願い】

精神障害を持つ方が地域で安心して過ごせる「陽だまり」を作りたい。みんなが「陽だまり」で楽しく充実した毎日を過ごしてもらいたい。

●【スローガン】

みんなで陽だまりをつくろう。ぬくもりのある暖かい場所をつくろう。

<運営方針>

1. 地域貢献

地域の方々に精神障害を持つ方を理解して頂けるように、積極的な地域交流・地域貢献をおこなう。

2. 自立支援

精神障害を持つ方が、地域の中で普通に暮らせるように支援する。

3. 社会参加

仲間や地域との交流、経済活動への参加を通して、協調性や社会性を身に付けられるように支援する。

<地域精神保健福祉の支援方針>

1. 精神保健福祉の知識と技術を学び、精神障害を理解し、法人の理念・方針に沿って支援等の業務をおこないます。
2. 精神保健福祉の専門的な考え方と地域や社会の一般的な考え方の両方の視点を持ちながら業務をおこないます。
3. 「自分で出来ることは自分でおこなう」「一人で難しいことは一緒におこなう」という「自助・共助・公助」の視点で自立支援をおこないます。
4. 利用者一人ひとりを尊重し「利用者本位」「利用者中心」の支援をおこないます。

<ハイムあさ陽の特徴的な取組>

- 2025年問題である深刻な人材不足、実質的な補助金の減額、物価高騰等の中で、「最悪の想定とその対策」をおこない、少ない人数で職員誰もがおこなえる支援を継続する方法で組み立てています。
- 当法人の考える福祉サービスの質の向上は、あれもこれもと支援の質を上げていくことでなく「福祉サービスの事業を継続する」と「無理なく安定して提供できる支援を継続する」ことです。
- 法人独自の特徴は、「地域貢献を利用者ともにおこなう」ことです。

評価実施期間

2025年7月7日（契約日）～ 2026年1月21日（評価結果確定日）

受審回数

1回

<< 総 評 >>

●共同生活援助「ハイムあさ陽」は、社会福祉法人陽だまりの会「以下、法人という。」が運営しています。法人は、心の病を持つ人たちの地域保健福祉の増進を目的に設立され、「精神障害を持つ方が地域の中で普通に暮らせるように支援する」という思いを込めて、「地域の中で楽しく安心し、自分らしく生活できるよう」支援を行っています。法人は横浜市港北区・鶴見区を中心に、以下の事業を展開しています。横浜市地域活動支援センター精神障害者地域作業所型（2事業所）、就労継続支援B型（1事業所）、精神障害者グループホーム（8事業所）（夜間支援のある住居・準24時間型・マンションタイプ等様々な形態）を運営しています。また、作業所型の「ハウス陽なた」では、分室としてリラクゼーションルームを2021年にオープン・リニューアルし、静養室として利用者が快適に過ごせる環境を提供しています。さらに、特定相談支援事業所も開設し、障害福祉サービス等の利用を検討している精神障害を持つ方に対し、地域の相談窓口として支援を行っています。

●法人理事長は、精神障害を持つ方たちが「地域で自分なりに普通に暮らせるようにしたい」「それが出来る優しい社会を作りたい」「それを理解して一緒に活動してくれる人を作りたい」という思いの下、法人の福祉活動として、①精神保健福祉の知識と技術を学び、精神障害を理解し、法人の理念・方針に沿って支援等の業務、②精神保健福祉の専門的な考え方と地域や社会の一般的な考え方の両方の視点を持ちながら業務を行う、③「自助・共助・公助」の支援で自立支援を行う、④利用者一人ひとりを尊重し「利用者本位」「利用者中心」の支援を行う、とし、基本理念を忠実に日々実践に努め、職員・利用者へ分かりやすい表現・行動で示し、「みんなで陽だまりをつくり、ぬくもりのある温かい場所づくり」を目指して尽力しています。

●ハイムあさ陽は、横浜市鶴見区下末吉に所在し、JR 鶴見駅から徒歩で 18 分、横浜市市営バス「下末吉国道際」バス停の目の前に位置しています。この地は鶴見の山手エリアで住宅地として歴史があり鶴見区の中央部に位置し、近隣には鶴見川が流れ、森永エンゼルにミュージアムもあり、公園も多く点在している地域です。また、商店街や郵便局も近く、コンビニも隣接しており、日常生活に便利で暮らしやすい環境が整っています。ハイムあさ陽は、国道沿いに建つ 5 階建てのマンションに「ハイムあさ陽第一」（定員 8 名）と「ハイムあさ陽第二」（定員 6 名）があり、1 階と 4 階に共有スペースが設けられています。共有スペースは、利用者同士や職員との交流の場として活用され、日常的なコミュニケーションやミーティングを通じて、安心して暮らせる共同生活を支えています。地域に根差した立地と、利便性に優れた生活環境、そして温かい交流の場を備えたハイムあさ陽は、利用者が「自分らしく、楽しく、安心して」生活できる居住環境を提供しています。

【特長や今後期待される点】

1. 【利用者尊重と質の高い個別支援を実践】

法人理念に基づき、地域の中で「楽しく安心し・自分らしく」生活できるよう支援の考え方を明確にし、職員間での共通理解の形成に努めています。説明と同意の過程においては、利用者に対して丁寧で分かりやすい説明を行っている点が、特に際立った点です。また、個別支援計画の策定や見直しに際しては、利用者の希望を丁寧に聴取し、その内容を計画に反映しています。さらに、個別対応マニュアルの共有、定期的なアセスメントの実施、専門職による助言体制を整えることで、質の高い個別支援を実践しています。これらの取組により、利用者が安心して暮らせる環境の整備を進めています。

2. 【理念浸透と透明性を重視した信頼性の高い運営体制】

法人のホームページには経営理念や方針、事業内容が明確に示されており、福祉サービスの使命や方向性が分かりやすく伝えられています。施設内でも資料掲示や職員への周知が丁寧に行われ、理念の浸透状況は日々の会話を通して確認されています。さらに、ホームページでは「陽だまりの歌」メイキング動画（3 分 7 秒）が公開されており、サブタイトルである「～心と心をつなぐメッセージソング～」や、歌詞・楽曲の紹介も閲覧できます。理事長をはじめ職員が大切にしている「基本理念」「陽だまり会の願い」「スローガン」が視覚的に分かりやすく表現されており、利用者一人ひとりが自分らしく、笑顔で楽しく生活している様子が伝わってきます。法人の大きな特徴として、「地域貢献を利用者と共に行う」ことを掲げています。町内会や商店街、神社等の地域行事の運営に積極的に参画することで、15 年前には地域の理解が得にくい状況もあったものの、現在では「陽だまり会があることがこの町の強み」といった声が聞かれるようになりました。地域における精神保健福祉の理解促進に寄与しており、その取組が確かな成果として実を結んでいます。

3. 【ワーク・ライフバランスに応じた職員体制の整備・働きやすい職場環境】

運営法人では、福祉事業の動向を的確に捉え、柔軟な対応力と高い透明性を備えた運営を行っています。職員の家庭環境にも配慮し、それぞれの状況に応じて可能な限り柔軟に対応しています。在宅勤務の導入や、家族優先を考慮した勤務シフトの調整、職員配置等を行い、福利厚生の実施にも努めています。また、福祉分野の研修や一般教養等、法人独自の研修も積極的に実施しています。他事業所間の助け合いの文化については、法人が導入している情報共有システムが大きく貢献しています。各事業所で発生したヒヤリハットや日々の業務連絡、重要事項の共有が円滑に行われ、組織全体で支え合う体制が構築されています。法人理事長は業務負担の軽減に力を入れており、「やらない業務はしない」という明確な判断基準の下、優先順位の高い業務から取

組む工夫を常に行っています。さらに、職員配置については、制度上求められる職員体制の中でも最も手厚い配置基準を採用し、日々の支援が安定して行える体制を整えています。これにより、職員が安心して支援に専念できる働きやすい環境づくりが実現されています。

4. 【支援の標準化・後継者・職員に向けたマニュアル「事例集」策定】

福祉人材の採用、育成、定着は福祉業界全体の大きな課題であり、当法人においても深刻な人材不足として受け止めています。法人が考える「福祉サービスの質の向上」とは、単に支援技術を高度化することではなく、「福祉サービスの事業を継続する」「無理なく安定して支援を提供し続けられること」を重視しています。福祉には座学や専門知識も必要ですが、それ以上に、社会性やコミュニケーション力が豊かな職員を育成することが重要だと考えています。多様な経験がサービス、支援の引き出しとなり、利用者支援に生かされる場面は多くあると捉えています。現在は理事長が中心となり、細やかな職員育成を行っていますが、属人化している点が課題となっています。社会経験の少ない職員に対しては、「難しい場面」「困った場面」への対応マニュアルを整備し、後継者や後輩職員に向けては、これまで対応してきた様々な事案をまとめた『事例集』を作成することで、法人としての支援の質の向上につながることを期待されます。

令和7年度 第三者評価結果と評価機関からのコメント

左欄には事業所が記載した文章を原文のまま掲載、右欄は評価機関として内容を整理し、評価ポイントを明確にしたコメントを記載しています。

I 福祉サービスの基本方針と組織（共通評価I-1～4）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫している事、課題と考えている事)	評価機関からのコメント
1	<p>(I-1 理念・基本方針)</p> <p>以前受審した調査員に「ありきたり」等と言われたが、その「ありきたり」の理念方針を具体的かつ徹底的に実行している。引き続き職員と利用者地域との状況を見ながら「自信と信念と誇り」をもって掲げる理念方針を、具体的に実行力をもって続けていこうと考えている。</p> <p>【理念】</p> <p>●精神障害を持つ方が、地域の中で安心して、自分らしく生活できるように支援する</p> <p>【方針】</p> <p>●地域の方々に精神障害を持つ方を理解して頂けるように、積極的な地域交流・地域貢献を行う</p> <p>取り組みの一つとして具体的には、町内会や商店街、神社などの地域社会では、人材不足・人手不足・高齢化・少子化・後</p>	<p>理念・方針は法人の根幹を成す「考え」であり、日々の「行動基準」となるものです。理事長は、職員・利用者・地域の状況を踏まえながら、「自信・信念・誇り」を持って掲げた理念と方針を、今後も具体的な実行力を伴って着実に推進していきたいと考えています。ホームページには経営理念や方針、事業内容が明確に示されており、福祉サービスとしての使命や方向性が分かりやすく記載されています。施設内においても、利用者が理解しやすい資料を掲示し、利用者・職員への丁寧な周知が徹底されています。さらに、職員への理念浸透の状況については面談を通じて確認が行われ、管理者がホームを巡回する際にも理念の実践を意識しながら、着実に取組を進めています。</p>

	<p>継者不足になっている。私たちは精神障害を持ち当法人の福祉サービスを利用している利用者と当法人の職員が共に、地域のイベント等活動を手伝うことにより、地域の人手不足が少し解消され活動が保たれる。</p> <p>それにより、地域住民の方々に「いつも助かるけれども陽だまりの会とは？」という疑問から、説明する機会を得られ、「精神保健福祉の理解」が少しずつ進む。</p> <p>【課題】</p> <p>当法人の職員も含めて他法人等の福祉関係者全般的に「所属する法人の理念や方針に沿って仕事をする」という仕事の仕方が「理解できていない」「個人や自分中心に行動してしまう」傾向がみられる。</p>	
2	<p>(1-2 経営状況の把握)</p> <p>1年に1回の補正予算時と1年に1回の決算時に経営状況を分析している。</p> <p>WAM NET の社会福祉法人統計と当法人の数値を比べて分析をおこない、時代や分野等の流れと比較し、次年度及び5年後10年後15年後に向けての「行うべき行動」を理念方針や地域の状況、当法人の職員の状況等と合わせながら計画し、指示命令を出している。必要に応じて健康福祉局や厚生労働省・他関係省庁・労働監督署・税理士・弁護士・社労士・地域の経営者（不動産業・小売業・保険業・建築関係・大手一般企業）等へ問い合わせし、情報収集している。また、外部連携専門の職員＝計画相談の職員から外部の法人の状況報告をもらうようにしている。さらに、後継者育成のためにも、若手の経営に関する考えを話してもらうようにしている。時々、その若手の感性が自分で考える施策等より</p> <p>分かりやすく効果を期待できることがあり重宝している。次世代の成長を実感している。</p> <p>【課題】</p> <p>マネージメントやマーケティングなどの経営をおこなう人材の不足や育成の難しさ。</p>	<p>法人では、社会福祉事業の動向や地域特性について、国や市が示す福祉政策から適時入手・把握し、その内容を法人全体で使用している電子連絡ツールを通じて迅速に共有・周知しています。さらに、外部との連携を通じて福祉計画の分析を行う等、経営環境の変化に対して柔軟かつ具体的に対応しています。また、財務状況やサービス利用状況を定期的に分析し、法人の経営状況については情報公開を行うことで、職員を含む誰もが閲覧できる体制を整えています。課題については役員等で共有し、解決に向けた取組を進めています。加えて、後継者育成の一環として、若手職員が経営に関する考えを話してもらう機会を設け、次世代の視点を積極的に取り入れています。</p>
3	<p>(1-3 事業計画の策定)</p> <p>【2】の内容で分析した上で、数字は実現可能なレベルで計画している。事業計画を立てる際には、感覚的かつ主観的な情報は参考程度にし、事実となる数字を分析し、数字で計画を立て、その数字を行うために必要な行動を組み立てている。</p> <p>【課題】</p>	<p>事業計画における数値目標は、実現可能な範囲で設定しています。計画を立てる際には、まず数値として明確に示し、その数値を達成するために必要な行動を具体的に立案しています。また、管理者を含め福祉職員には数値管理を苦手とする者も多いため、できるだけ分かりやすい形で計画を作成するよう努めていますが、福祉の視</p>

	<p>福祉職員は全般的に支援の在り方等については優れていると評価しているが、書類作成や数字が苦手な傾向がある。</p>	<p>点を生かす上でも重要な取組であると考えています。さらに、直近の行動計画については、計画策定時から1~2か月程度で状況が変化することもあるため、必要に応じて随時見直しや変更を行っています。法人として中・長期計画については、計画策定後の現場状況の変化が大きいことから、業務負担の軽減の観点も踏まえ、書面での作成は行っていません。しかし、組織の基本理念である「精神障害を持つ方が、地域の中で楽しく安心し、自分らしく生活できるように支援する」という考え方を、日々の実践を通じて具体的に具現化しています。利用者には全員に個別の計画相談員を配置し、モニタリング等を通じて利用者の意見を丁寧に汲み取り、支援計画へ適切に反映しています。管理者は職員に対して具体的な支援方法を細かく伝え、日々の支援が確実に実行されるよう指導しています。また、事業運営に関わる数値面については、環境の変化に応じて随時見直しを行い、課題に対する改善項目を明確化しています。役員会での決定事項は議事録に記録し、透明性を確保しながら継続的な改善に努めています。</p>
4	<p>(I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組)</p> <p>深刻な人材不足であることから、今の内から「最悪の想定」をおこない、少ない人数で職員誰もが行える支援を継続する方法で組み立てている。当法人の考える福祉サービスの質の向上は、支援内容の質を上げていくことでなく「無理なく安定して提供できる支援」を継続するという考えで行っている。</p> <p>【課題】</p> <p>「福祉サービスの質の向上」という言葉の受け取り方を当法人のように「無理なく安定して提供できる支援を継続する」と解釈することを外部福祉職員や行政等に理解してもらうことが課題と考えている。</p>	<p>職員は日々の生活支援を通じて利用者の意思決定を尊重し、利用者が満足して生活できるよう丁寧な声掛けや支援を行っています。見守りと声掛けを徹底し、特に日中活動から帰宅した際には、一日1回の安否確認を兼ねて声掛けを実施しています。その際、利用者の表情が普段と異なる等の変化に気付いた場合は、先ずメモに記録し、その後電子連絡ツールを用いて管理者や関係職員へ迅速に共有しています。これにより、利用者の変化を早期に把握し、適切な支援につなげる工夫をしています。法人の考えは、支援内容を過度に高度化することではなく、「無理なく、安定して提供できる支援」を継続することであり、理念に基づき、持続可能で安心できる支援体制を実践しています。</p>

II 組織の運営管理（共通評価II-1～4）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫している事、課題と考えている事)	評価機関からのコメント
5	<p>(II-1 管理者の責任とリーダーシップ)</p> <p>理事長兼法人事務兼管理者兼サービス管理責任者兼世話人を行っており、経営から直接支援、他事業所の動向確認等を行いつつ、総体的に状況把握・理念方針に沿った判断と指示出し、報告受けと検証、改善等の順序で業務を行っている。また、制度の見直しや地域の問題にも出来る限り関わるようにしている。</p> <p>【課題】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 次世代や次々世代の成長を感じるものの、やはり育成と事業継続に不安を感じている。 2. 国や行政の制度等のニーズと供給と仕組み等のズレ 	<p>管理者はサービス管理責任者として利用者への直接支援を担うと同時に、当法人の理事長として多岐にわたる業務を兼務しています。日々の業務量は多く、プライベートとの境を超えて人生をかけて「人助け」に尽力しており、その熱意は非常に高いものです。管理者の役割や職務内容については、「重要事項説明書」や「運営規程」に明示されています。さらに「法令遵守・業務管理に関する規程」を策定し、職員は常に情報収集と研鑽に励み、各種法令やマニュアルを遵守しながら適切な利用者支援に努めています。また、職員への情報伝達においては、一度に多くの情報を伝えるのではなく、その時点で支援に必要とされる事項や支援内容を選び、分かりやすく具体的な支援方法として伝える工夫をしています。</p>
6	<p>(II-2 福祉人材の確保・育成)</p> <p>採用する職員は「誰でも良い」は✖で、人材を早急に確保したいが適性を見極めることを優先にしている。様々ある適性の中で「理念方針を理解し行動できるか」、また、それが難しくても「指導指示に従って行動できるか」を最低限の基準にしている。</p> <p>【課題】</p> <p>考え得る人材確保を行っているが、効果が明らかな人材確保の対策施策が見つからず苦勞している。</p>	<p>法人では「期待(採用)する職員像」を明確にし、人手不足と人材不足を区別した上で、ヒューマンスキルを重視した採用活動を行っています。毎月の事業説明会の開催、大学生の仕事体験や高校生の文化祭協力、イベント時の求人募集、SNSや動画、ホームページ、求人広告媒体の活用等、多様な方法で人材確保に努めています。職場環境においては、在宅勤務や家族(介護や育児等)を優先できる勤務体制、福利厚生充実、法人独自の福祉研修制度の実施、事業者間の助け合い文化の浸透等、働きやすさと成長を支える仕組みを整えています。さらに、地域の行事やイベントへの参加を通じて、多様な人とのコミュニケーションやそこから生まれるチームワークを人材育成の重要な要素と位置付けています。現在は法人全体で地域の伝承行事「子ども囃子」に参画しており、福祉業界の人材不足解消の一助となるよう、将来への期待を込めて取組を進めています。</p>
7	<p>(II-3 運営の透明性の確保)</p> <p>出来る限り一人職場にはならないような人員体制、理事会・評議員会等の管理者および管理者補佐の参加、WAMNET等への情報公開、ホームページでの情報公開、会計やタイムカードの相互管理、職員のスケジュールを他職員が確認できるグループウェアの活用、支援記録を職員で確認できるソフトの導入、</p>	<p>情報公開は、ホームページや障害福祉サービス等情報公表システム(WAM NET)等を通じて確認できます。会計やタイムカードは相互管理を行い、職員のスケジュールは電子連絡ツールを活用して随時確認できる仕組みを整えています。さらに、利用者の支援記録は職員全員で確認できるソフトを導入し、月2回の事業説明会でも情</p>

<p>月2回の事業説明会等を行っている。また、理事長が法人全体の会計や現場も兼務しており、情報発信や情報確認も行えるように仕組みを作っている。また、税理士業務や社労士業務も法人で行っており、各顧問はその確認と指導という形を取っている。内部監査は1年に1回以上、細かな部分まで理事長と業務執行理事、管理者で行っている。</p> <p>【課題】</p> <p>1. 「透明性を確保しつつ安全なセキュリティの仕組み」 退職者や他法人と繋がっている職員による法人機密事項の流出や利用者の引き抜き等、法令順守に違反する事件も起こりやすくなっている。</p> <p>2. SNS等による事実と異なる情報や評価等の書き込みが事業継続に多少影響してしまっている。</p>	<p>報共有を行っています。また、理事長は法人全体の会計や現場を兼務し、情報発信や情報確認を行える体制を構築しています。内部監査は年1回以上実施され、理事長・業務執行理事・管理者が細部に至るまで確認を行い、透明性と信頼性の確保に努めています。</p>
<p>8 (Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献)</p> <p>当法人の理念・方針に沿って、港北区を中心に町内会・商店街・神社・行政企画等のイベントに利用者と職員で運営のサポートを行っている。地域では高齢化、後継者不足、地域の行事離れ等があり、十分に地域貢献とそれによる交流が出来ていると思っている。</p> <p>【課題】</p> <p>事業所の業務を行いつつ地域貢献にも力を入れていると、人材不足や増えていく書類作成等の本業に支障が出てきてしまう。</p>	<p>法人は、港北区内及び横浜市内で他施設を運営しており、施設では地域との交流や地域貢献に積極的に取り組んでいます。一方、鶴見区においては地域との関係構築が難しく、十分な活動ができていない状況があります。ハイムあき陽の周辺にはコンビニエンスストアや飲食店があり、利用者は買い物や散歩を通じて日常的に活用しています。</p>

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス（共通評価Ⅲ-1-(1)～(5)）

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫している事、課題と考えている事)	評価機関からのコメント
<p>9 (Ⅲ-1-(1)利用者を尊重する姿勢の明示)</p> <p>ホームページにある通り、下記の考え方とそれに沿った支援や環境が利用者を尊重する姿勢と考えている。</p> <p>① 自立支援：「やってあげる支援」でなく「自分で出来るようになる支援」を考え方の軸として支援している。また利用してもらっている。利用者が福祉の環境の中だけで完結した生活をするのではなく、福祉サービスも含めた地域の中で生活をしていくための支援を行っている。② 自助・共助・公助：自分で出来ることは自分でしてもらい、分からない事や経験のないこと等はその方法を教え、または一緒に行い覚えてもらう。それでもどうしても出来ないことは代わりに行う。精神疾患という病やそれによる生き辛さ等により、出来ていたことや出来るであ</p>	<p>利用者を尊重する姿勢に関する法人の考えをホームページに明示し、自立支援とは、「やってあげる支援」ではなく、「自分でできるようになるための支援」を軸として示しています。自助・共助・公助の考え方にに基づき、利用者が自分でできることは自ら行ってもらい、分からないことや経験のないことについては、その方法を丁寧に伝えたり、必要に応じて一緒に取組んだりしながら習得を支援しています。また、利用者本位・利用者中心の支援とは、「利用者の意思」を最も大切にし、その意向を中心に据えて支援を行うこととしています。加えて、法人では利用者の目標やペースに合わせて、自分らしく、楽しく、安心して暮らせる住環境と支援を提供しています。</p>	

<p>ろうことを「やってあげる支援」「職員のやってあげた感（自己満足）」という形で奪ってしまわないように、その気力も含めて利用者が学びや経験を積めるように支援していく。③利用者本位・利用者中心：当法人の考える「利用者本位」「利用者中心」とは、「利用者の意思」を中心に考えて支援することとしている。一つ間違えると、経験豊富な福祉専門職員やこの考え方を軸に持たない福祉職は、先回りをした支援や自分の価値観や考えで支援を組み立ててしまうことがある。やってあげることにやりがいを感じている福祉職員も存在してしまっている。メリットやデメリットと情報等を伝えて、利用者に考えてもらう、利用者がどうしたいか？を考えてもらう。そして利用者を決めてもらう。失敗する可能性があっても、利用者の意思を尊重する。という考え方を指導している。それから、新人職員や勘違いしている職員は（自分の経験から偏った見方をする人もいる）、利用者の「現実離れしたこと」「自分勝手なこと」「迷惑行為やルール違反」等も尊重すると間違えて考える人もいるので注意や指導が必要な時もある。</p> <p>【課題】</p> <p>利用者本位や利用者中心の具体的な考え方が、それぞれの法人で違う。そもそもその考え方を明確に持っていない法人や事業所・福祉職員が多いと感じる。それぞれの解釈の仕方があるのであれば、法人が違うのであればそれぞれで尊重すべきと考えるが、連携支援の中でそれが否定という形で対立を生む事が多々ある。研修等で指導する立場の法人やその職員、行政ですらこの「利用者本位」「利用者中心」にブレがあり、研修に行っても国家資格をとっても、実際の現場で活用されないことが残念に思う。</p>	<p>居室は、完全個室で一般的なマンションと同様に IH キッチンやユニットバスを完備しており、自室での食事作りや入浴も周囲に迷惑をかけることなく安心して利用できます。さらに、共有スペースを設け、他の利用者や職員とのコミュニケーションの場として活用しています。</p> <p>「利用者本位」「利用者中心」では、利用者の意志を最も大切に、その意志を中心に据えて支援を行い、利用者の「自分でできる力」を育み支援しています。</p>
<p>10 （Ⅲ-1-2）福祉サービスの提供に関する説明と同意</p> <p>利用希望者には、①事業説明会への参加もしくは必ず見学に来てもらう。②体験利用を勧める。自分の生活する住居になるため、環境の確認やルール等の確認を言葉や文章だけでなく体験をしてもらい、自己決定をしてもらうように勧めている。ご家族や関係機関の都合等での入居はお断りしている。③重要事項・利用契約・個人情報保護等の説明を、時間をかけて行っている。④アセスメント。情報収集はマニュアルや支援ソフトに沿って丁寧に時間をかけて行っている。⑤個別支援計画。サービス管理責任者が支援ソフトを使用して、手順に沿って行っている。利用者からアンケートを取り（話すことや希望を直接言うことが苦手な利用者もいるため）、GH職員が対応可能な支援を提案し、利用者と一緒に計画書を作成する。⑥モニタリン</p>	<p>利用希望者に対しては事業説明会への参加、もしくは必ず見学に来てもらうよう案内し、さらに体験利用を勧めることで、利用者自身が体験後に納得した上で自己決定できるよう支援しています。重要事項の説明については時間をかけて丁寧に言い、利用者や家族等に十分理解してもらった上で同意を得ています。ホームページでは、法人の案内や利用者が知りたい情報を具体的にイメージできるよう、写真等を用いて分かりやすく情報提供をしています。見学は随時受け付け、利用前には実際に生活する住環境やルールの確認を、言葉や文章だけでなく体験を通じて行うことを推奨しています。重要事項・利用契約・個人情報保護等の説明は時間をかけて丁寧に実施するようにしています。特に、法人はアセスメントによ</p>

<p>グ。上記と同じくアンケートを取り、支援内容の見直しを行う。 ※個別支援計画とモニタリングは4か月に1回、2月6月10月+都度に行うこととしている。</p> <p>【課題】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入居時のアセスメントは利用者及び関係機関から利用者にとって不利になるような情報を隠されることが頻繁にある。 2. 意思決定そのものが家族や関係者の影響を受けているであろうことがある。 3. 丁寧に情報収集や説明を行うことに対して、関係機関が嫌がることもある。関係機関を呼ばないと今度は呼ばないことに苦情が入る。福祉職員の業務の姿勢や質の悪さは全体的かつ一番の課題だと思っている。 4. 精神障害を持つ方は、母子分離や家族が疲弊しているケースや家族から協力してもらえない事情の方も多（現在 12 人中 7 人）。それに伴い計画的に家族との距離を置くケース（共依存対策や自立支援等）があるが、実地指導監査や第三者評価で家族への報告等のあり方を聞かれることがある。GH は金銭管理を基本的に行っていないはずなので金銭管理の報告はもともとない。精神障害を持つ方の支援方法をもう少し理解してもらいたい。 	<p>る情報収集を重要視しており、マニュアルや支援ソフトに沿って、慎重かつ丁寧に進めています。入居に際しては本人の意思を大切に、重要事項や生活のルールについてできるだけ分かりやすく丁寧に説明し、利用者や家族等に十分理解してもらった上で同意を得ています。</p>
<p>11 （Ⅲ-1-3）利用者満足の上昇</p> <p>【10】、個別支援計画時とモニタリング時に「満足度」を調査している。そもそも説明を受けたにも拘らずルール違反等をしてしまい、注意された利用者はそれを不満に思うことがある。自分の思い通りにならない＝不満になる傾向がある。またマッチングの合わない（気に入らない）職員に不満を持つ傾向がある。満足度の調査はそれもまた利用者の社会性や特性等を調査するものと捉えている。</p> <p>【課題】</p> <p>満足度調査のようなものがあると、それを気にし過ぎてしまい、注意しなければならないことや時には契約解除をしなければならない時等に、支援の仕方や判断を間違えてしまうこともあると思っている。</p>	<p>満足度の調査については、利用者の社会性や特性を把握するための重要な視点の一つとして位置づけています。個別支援計画の作成時及びモニタリングの際に、利用者の「満足度」を継続的に調査しています。日々の支援においては、見守りと声掛けの徹底に努め、利用者が日中活動から帰宅した際には、一日1回の安否確認を兼ねて声掛けを行い、その際に表情の変化等、普段と異なる様子が見られた場合には、管理者や関係職員が確認し、適切な支援につなげています。こうした取組の中で、利用者の意見を日常的に聞き出すことを大切にしています。個別支援計画の策定時には、サービス管理責任者が利用者アンケートを実施し、その結果を計画に反映しています。また、モニタリングは必ず年4回（4月に1回、その他3回）実施し、必要に応じて随時行うことで、利用者の意見を継続的に取り入れる仕組みを整えています。</p>
<p>12 （Ⅲ-1-4）利用者が意見等を述べやすい体制の確保</p> <p>利用者の中には、ひどいことや失礼なこと等を職員に言うことも多くあり、逆に捉えると「意見等を言っている環境」だと思っている。</p>	<p>指定共同生活援助利用契約書（グループホーム利用契約書）、社会福祉法人陽だまりの会「ハイムあさ陽」運営規程、並びに重要事項説明書には、苦情解決に関する事項が明記されています。利用者からの要望や苦情等の申</p>

	<p>【課題】</p> <p>意見を述べやすい環境が、精神疾患があり現実とは違う妄想や社会経験の少なさからくるカスタマーハラスメントを行いやすい環境になってしまっているのではないかと考えている。時には行動化されており、職員の安全安心の確保もしなければならない状態になることもある。</p>	<p>し立て先については、重要事項説明書に明記しており、法人の苦情解決窓口、かながわ福祉サービス運営適正委員会、横浜市健康福祉局障害施設サービス課、横浜市福祉調査委員会等の連絡先を掲載し、入所時に本人及び家族へ丁寧に説明しています。日常的には、一日一回の会話を通じて利用者の意見を聞き取り、そこで解決できなかった事柄についても、利用者が自由に意見を出せるよう意見箱を設置しています。このように、利用者の声を尊重し、苦情や要望を適切に解決できる仕組みを整えています。</p>
13	<p>(Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組)</p> <p>①社会福祉法人であること：運営母体が社会福祉法人であることがまずは安心・安全な組織となっている。精神障害分野で社会福祉法人は数少ない。社会福祉法人はNPO法人等と違い、理事会・評議員会・評議員選任解任委員会・決算報告や財務諸表提出等同じ福祉サービスでも求められる業務量やその基準が高い。②計画相談100%導入と外部訪問：制度や行政の指導に従い、計画相談の導入は100%となっている。計画相談との連携を行っている、区役所等の行政、区社協の安心センター、訪問看護や日中活動先との連携も増え、利用者を中心として外部の福祉職の出入りも増えることにより透明性が高くなる。それにより利用者にも職員にも安心・安全な取組につながっている。③事業説明会：月に2回 地域住民や他法人、当事者、当事者家族、町内会や民生委員等を対象に事業説明+個別相談+見学会を行っている。④音声付きの防犯カメラの設置：不適切支援の防止やトラブルの防止等のため、プライベート空間を除いて「音声付き防犯カメラ」を設置している。窮屈に思える利用者や職員もいるが、安心・安全の視点では有効となっている。⑤災害時等の準備：止水版の設置や災害時の情報収集とその判断と指示の速さ、年2回以上の訓練を行っている。予報や警告等が出た際に、直ぐに準備を行い、グループウェアや個人LINE等での連絡し行動している。⑥指示出しと指示受けの訓練：利用者や職員の安全を守るため、職員への日頃からの指示→行動+指示者がいない時の訓練を事業所内、地域バザーや音楽活動の音響照明設置、お囃子等で訓練している。⑦月1回の職員会議：基本的に月1回の職員会議で、支援の在り方や苦情対応、BCP等の勉強会や支援の確認、意見交換等を行っている。⑧理事長及び業務執行理事の巡回：不定期で理事長が各事業所を巡回し、環境や職員の行動、利用者の状態等を確認している。⑨</p>	<p>運営母体が社会福祉法人であることは、まず安心・安全な組織運営につながっています。施設では、音声付き防犯カメラの設置や災害時の備え、指示出し・指示受けの訓練を実施し、安全管理体制を強化しています。また、理事長・業務執行理事が定期的に巡回を行い、現場の状況を把握しながら適切な運営に努めています。法人では、感染症対策、事故防止、発生時の対応等に関する様々なマニュアルを整備しています。内容は詳細に記載されており、職員が理解・実行しやすいように吹き出しで状況説明や注意事項を補足する等、実際の運営に生かせる丁寧で分かりやすいものとなっています。また、BCP（業務継続計画）については定期的な確認を行い、安心・安全な福祉サービスの提供に向けた組織的な取組を進めています。特に、障害を持つ利用者の特性を踏まえたリスクマネジメントを重視し、止水版の設置や火災時の迅速な情報収集・判断・指示を徹底しています。年2回以上の訓練には、管理者不在時を想定した内容も含まれており、実効性の高い体制を整えています。さらに、感染症や災害対応に加え、利用者自身の理解や行動を促す啓発的な視点も取り入れており、総合的な安全管理体制を構築しています。これらの取組は高く評価できるものです。</p>

<p>職員のメンタルヘルス：事業所間での応援や地域バザー参画、音楽活動やお囃子を行うことにより、チーム力の育成を行っている。また、事業所内だけでなく、職員の表情や行動を見ることにより、お互いにメンタルヘルスを保てるように、気付ける仕組みを作っている。</p> <p>【課題】</p> <p>1. 様々な課題に対して、施策はいくらでも考えられるが、実際に何をどれくらい行うか？の選択や判断等が必要になってくる。後継者や人材育成において、この「選択と判断」をどのように育成していくか？どのように考えて、どのように判断していくか？の指導方法が難しい。</p> <p>2. 関係機関が多数関わることにより、その分、上記にもある通り、「支援の在り方の違い」で熱い思いを持っているからこそその対立や衝突もある。</p>	
--	--

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保（共通評価Ⅲ－２－（１）～（３））

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 （努力・工夫している事、課題と考えている事）	評価機関からのコメント
14	<p>（Ⅲ－２－（１） 提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立）</p> <p>深刻な人材不足であることから今の内から「最悪の想定」を行い、少ない人数で職員誰もが行える支援を継続する方法で組み立てている。当法人の考える福祉サービスの質の向上は、支援内容の質を上げていくことでなく、「無理なく安定して提供できる支援」を継続するという考えで行っている。</p> <p>【課題】</p> <p>様々な業務マニュアルは作ったが、「読まない」「忘れる」「説明を聞いた時は理解できるがその通りには動けない」等の状態が続いている。Eラーニングの仕組みを導入していたが、費用対効果が低いため1年前に廃止した。現時点ではマニュアル作成は更新していない。</p>	<p>深刻な人材不足が続く状況を踏まえ、当法人では早い段階から「最悪の事態を想定」し、少人数でも職員全員が対応できる支援体制を維持できるよう、業務の組み立てを行っています。当法人が考える福祉サービスの質の向上とは、支援内容を高度化することだけを指すのではなく、「無理なく、安定して提供できる支援」を継続することに重点を置くという考え方に基づいています。また、一人ひとりの特性に応じた支援を、個別支援計画に基づいて実施し、職員間で共有し、支援の質の向上に努めています。マニュアルは誰もが理解できるよう共通の支援標準を整備し、標準に沿った支援の実践を推進しています。運営規程マニュアルには利用者の人権尊重と虐待防止を明記し、勉強会等を実施して適切な利用者支援に取り組んでいます。</p>
15	<p>（Ⅲ－２－（２） 適切なアセスメントによる福祉サービス実施計画の策定）</p> <p>アセスメントは本人に回数や時間をかけて、さらにはご家族や関係機関に協力してもらっている。マニュアルや支援ソフトに沿って行っている。アセスメントは行えば行うほど、本人の意思確認と必要な支援等が見えてくる。</p> <p>【課題】</p>	<p>利用開始時及び定期（4か月ごと）の機会、さらに利用者の状況に変化があった際には、法人独自の確認項目も加え、法人共通のアプリ様式を用いてきめ細やかなアセスメントを実施・記録しています。その結果を下に、個別支援計画を適切に策定しており、必要に応じて専門機関や通所施設等との情報共有を行うことで、支援の質を高めています。個別支援計画には、利用者や家族の希</p>

<p>関係機関の中には面談回数や量、時間がかかると迷惑がられることがある。アセスメントの重要性が周囲に理解されていないか、理解していても面倒なのか、「精神保健福祉士等の学問や研修で学ぶこと」「実地指導や第三者評価などでの指導」等と、実際に福祉サービスを行う法人や事業所、職員によってかなりの温度差がある。いくら研修を企画して、研修を受けていても無意味に感じる。</p>	<p>望、到達目標、具体的な支援内容を明確に記載しており、利用者一人ひとりに配慮した支援を実践している点は高く評価できます。</p>
<p>16 (Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の適切な記録)</p> <p>①利用者の様子(メモ書き):利用者記録は職員がだれでもなんでも書けるように手書きの「利用者の様子」に記載するようにしている。利用者一人一人のその日の発言や服装、表情、衛生面、行動等をなるべく簡単にマニュアルに沿って、また職員それぞれの感性と表現方法で記入してもらっている。「無理に専門用語は使わなくて良い」「形にこだわらなくて良い」「職員の愚痴も記入して良い」「利用者やご家族、行政には公開しないメモ」としている。それにより、それぞれの職員の感性による様子が記載され、形にこだわらない情報が得られる。また、職員のスキルや感性を把握することができ、職員にとってのメンタルヘルスにも役立っている。②日報(支援ソフトほのぼの):上記①を適切な言葉に変換し「支援ソフトほのぼの」に入力している。この記録は事業所内・事業所外の関係する職員が見ることが出来るようになっており、在宅や外出先、災害時でもネットがつながる環境ならばパソコンから確認できる。また、請求業務や当法人独自の区分調査票等にも使用されている。月に1回以上は管理者やサービス管理責任者が、記録内容を確認している。内容によっては職員への指導や利用者からのヒアリング等を行っている。③グループウェアによる情報共有及び報告:日々の記録以外に、早急に情報共有が必要な場合や緊急事態の際には、職員全員や事業所を超えて連絡することが出来るようにグループウェアデスクネットを導入している。事業所間の応援要請やスケジュール管理、メール管理も行える。このシステムで共有した内容を印刷して記録として保管することも出来ている。上記①の利用者の様子や個人ファイルに保管して、後日経緯を確認できるようにしている。④緊急携帯メールへの連絡と記録:上長に大至急、指示を受けたい場合や報告が必要な場合には、理事長や業務執行理事、他事業所の管理者、中核となる職員に支給されている法人の緊急携帯電話に連絡できるようになっている。上長は情報を収集して、その時に最も良いと思われる対応を判断し、指示し、報告を受けられるようになっている。上記③・④がヒヤリハット事例にもなり、蓄積され</p>	<p>利用者の様子については、「利用者の様子」(メモ書き)に先ずは手書きで日々詳細を記載し、職員間で共有しています。その後、記載内容を適切な表現に整え、法人施設全体で使用している電子記録ツールへ入力し、支援に活用しています。また、個人情報保護の観点から、記録の保管・廃棄方法・情報提供に関するルールが整備され、適切に運用されており、高く評価できます。重要事項説明書においても、個人情報の保護や利用目的について利用者及び家族へ周知されています。さらに、法人のホームページには、個人情報保護方針、個人情報の取り扱い、利用目的の範囲、第三者の基準、個人情報の開示・修正等の手続き、関連法令・規範の遵守等が明記されており、個人情報が適切に管理されていることが確認できます。</p>

るノウハウにもなっている。

【課題】

記録の書き方等は職員の成長スピードはそれぞれであるから、指示を出す責任者は根気よく指導を行う必要がある。特に「必要な情報」が記録されず、「必要の無い情報」が記録される傾向にある。必要な情報の見分け方等はマニュアルで指導しているが、職員それぞれの理解力や行動、習慣等によってばらつきは見られる。

A-1 利用者の尊重と権利擁護（内容評価 A-1-1 (1)、(2)）

	<p>第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫している事、課題と考えている事)</p>	<p>評価機関からのコメント</p>
<p>17</p>	<p>(A-1-1) 自己決定の尊重) 理念方針にもあるとおり、「利用者中心」「利用者本位」であるから、当然に「利用者はどうしたいのか」を軸にしている。利用者が自分で決めるための情報を提供し、メリットとデメリットを説明して考えて決めてもらうことにしている。その自己決定が重要事項や利用契約、マナーや地域との約束等に反していない限りは、その自己決定を尊重し応援及び必要な支援を行っている。自己決定=自己責任についても説明しており、自分で決めたことは自分に責任があるという支援も併せて行っている。自己決定の前の意思決定支援も研修受講済みで、その支援方法はこの人材不足な状態では行え切れないが、「意思決定」から出来る限り丁寧に行っている。 【課題】 行政や他法人の福祉関係者の「自己決定と自己責任」が担当者によっては曖昧で困っている。当法人からみると「支援者の都合決定」が日常的に見られて、当法人の「自己決定を尊重する」と対立する場面が時々ある。</p>	<p>理念方針である「利用者中心」「利用者本位」の考え方にに基づき、「利用者はどうしたいのか」を軸に支援を行っています。利用者のアセスメント後には支援計画を立案し、職員間で共有した上で、日々の支援を実施しています。特に、利用者が自ら選択できるよう、必要な情報を提供し、メリット・デメリットを丁寧に説明した上で、利用者自身に考えて決めてもらうことを大切にし、自己決定の尊重を重視しています。その自己決定が重要事項や利用契約、マナー、地域との約束等に反しない限り、利用者の意思を尊重し、応援と必要な支援を行っています。また、「自己決定=自己責任」であることについても説明し、自分で決めたことには自分で責任を持つという姿勢を支援の中で伝えていきます。さらに、自己決定に至る前段階である「意思決定支援」についても研修を受講しており、人材不足の状況下では十分に行いきれない部分もありますが、可能な限り丁寧に意思決定のプロセスから支援するよう努めています。また、日々の利用者の状況把握においては、一言の声掛けを大切にし、難しい専門用語を避けて分かりやすい言葉を用いています。必要に応じて絵や図を活用する等、利用者が理解しやすい工夫を行っており、利用者の意思決定の支援について高く評価できます。</p>
<p>18</p>	<p>(A-2-2) 権利侵害の防止等) 権利侵害の防止策は、重要事項及び利用契約、個人情報保護、各種法令等に則って行っている。権利侵害レベルは当然に防止しており、どこまでが権利なのかを明確にするため、上記基準としている。また、職員の日頃の業務の中で、権利侵害に至る可能性がある支援はないか？等のヒヤリハット 収集を行っている。 ①出来る限り複数職員による運営。②職員の異動または出勤日の変更。③事業所内の音声付き防犯カメラ。④虐待防止及び権利侵害等の外部研修の参加と法人内研修。⑤法人内職員が④の講師として横浜市の研修に参画している。 【課題】 カスタマーハラスメントやそれに近い言葉や行動への対応。 例えば、社会経験の未熟な学生アルバイトや当事者職員及び当事者性のある職員に対して、利用者または外部の職員が「権利」</p>	<p>利用者の権利擁護については、規定やマニュアルが整備されており、職員が紙媒体やデータでいつでも確認できるよう周知されています。利用者及び家族には、重要事項説明書や利用契約書、個人情報保護に関する説明、各種法令に基づく内容を丁寧に説明し、全利用者から同意を得ています。日常業務では、ヒヤリハットを細かく収集し、電子連絡ツールを活用して情報共有を行うことで、気づきにつなげ、事故を未然に防ぐ仕組みが構築されています。 また、法人内の他事業所の職員で構成される危機管理委員会では、会議や勉強会を定期的に行い、注意喚起や知識の共有を行っています。さらに、権利侵害が発生した場合には、管理者や関係職員が即時に対応できる体制が整備されており、迅速な対応が可能となっています。</p>

<p>という言葉を使用した際、その内容が明らかに「権利侵害でない内容」であっても、その発言や内容に対して正しく言い返せず委縮してしまい、やりがいを無くし退職してしまう。このようなことに対応できる経験のある職員や情報収集・情報整理・正論で説明できる職員が少ないため、対応に困ってしまうことがある。</p>	
---	--

A-2 生活支援（内容評価 A-2-1（1）～（8））

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 （努力・工夫している事、課題と考えている事）	評価機関からのコメント
19	<p>(A-2-1) 支援の基本 理念方針に沿った支援を提供する。</p> <p>【基本理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●精神障害を持つ方が、地域の中で楽しく安心し、自分らしく生活できるように支援する。 ●地域貢献 地域の方々に精神障害を持つ方を理解して頂けるように、積極的な地域交流・地域貢献をおこなう。 ●自立支援 精神障害を持つ方が、地域の中で普通に暮らせるように支援する。 ●社会参加 仲間や地域との交流、経済活動への参加を通して、協調性や社会性などを身に付けられるように支援する。 <p>陽だまりの会の職員は基本理念を基に、運営方針に沿って下記のとおり地域精神保健福祉の支援等業務をおこないます。</p> <p>【方針】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精神保健福祉の知識と技術を学び、精神障害を理解し、法人の理念・方針に沿って支援等の業務をおこないます。 2. 精神保健福祉の専門的な考え方と地域や社会の一般的な考え方の両方の視点を持ちながら業務をおこないます。 3. 「自分で出来ることは自分でおこなう」「一人で難しいことは一緒におこなう」という「自助・共助・公助」の視点で自立支援をおこないます。 4. 利用者一人ひとりを尊重し「利用者本位」「利用者中心」の支援をおこないます。 <p>加えて、「重要事項説明書」「利用契約書」「個人情報保護」「運営規定」「法人の各種規定」に則り利用者支援をおこなう。</p>	<p>日々の生活支援は、個別支援計画に基づき、精神障害のある利用者の心身の状態、生活習慣、希望する生活等をアセスメント時に丁寧に把握した上で、一人ひとりの自律・自立に配慮した形で実施されています。法人は「自分でできることは自分で行う」「一人で難しいことは一緒に行う」「自助・共助・公助」という視点を大切にしながら自立支援を行っています。具体例として、行政手続きや金銭管理は基本的に利用者自身が行うことを原則としていますが、話し合いの中で支援が必要と判断される場合には、職員が利用者と共に管理を行う等、利用者が可能な限り自分の意思と能力を生かして生活できるよう促す取組が行われています。</p>

	<p>①職員誰もがおこなえる支援を組み立てて安定した支援を提供できるようにする。</p> <p>②職員体制は安定した支援及び不適切支援対策として相互牽引できるような人数で運営する。</p> <p>③人材不足で上記②が難しい状況を繰り返しているため、①の基準を職員が「一人勤務になった場合」及び「当事者職員や当事者性のある職員だけ」でも可能な支援で組み立てる。</p> <p>④上記支援方法でも可能な利用者の受け入れをおこなう。</p> <p>以上の方針を定め、徹底して行うことを意識している。</p>	
20	<p>(A-2-2) 日常的な生活支援)</p> <p>「I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組」にある通り当法人の支援の基本は、①見守り=いつもの様子といつもと違う様子を見守る。②声掛け=1日1回の安否確認、挨拶、お帰りなさいの声掛け、その日の出来事等の会話、会話時に上記【19】の①の様子を伺う。③相談援助=緊急時や体調不穏時を除く、一人1日1回5分までを限界設定として提供している。</p> <p>④居室確認=週1回～月1回の居室の衛生及び服薬、禁止されている居室での喫煙等の確認。⑤職員間及び事業所間、役割と横断しての応援協力体制。⑥外部関係者との当てにし過ぎない連携。⑦障害福祉サービスに則った支援(例えば外泊支援・入院時支援・日中支援等) ⑧服薬管理=必要な方に空袋確認等のピアサポート職員または当事者性のある職員でも対応出来る支援を行う。⑨金銭管理や身体拘束は行わない。</p> <p>上記は全体的に必要なに応じて提供する支援とし、それ以外の「書類確認や書類作成」「通院同行」「買い物同行」「金融機関等の同行」「食事摂取支援」等は個別支援計画時に設定している。</p> <p>【課題】</p> <p>他法人から当法人の理念や方針や定めている支援以外の関わりを求められる。当法人の理念方針や支援方法を説明すると、自分の価値観や基準や要望等を述べられ「理論的な対立」となることがある。</p>	<p>グループホームは、理事長がスウェーデンでの海外研修で見て感銘を受けたスタイルを取り入れた、洋風の外観を持つお洒落なマンションタイプの施設です。利用者一人ひとりが自分の生活空間を確保できるよう、全室が独立した個室となっています。各居室には、ミニキッチン、ユニットバス、下駄箱、キャビネット、エアコン、照明、ベランダ、インターホン等が標準で備え付けられており、入浴や排泄等の生活行為は各自で行える環境が整っています。食事については、調理担当のベテラン職員が毎日手作りの温かい食事を提供しており、利用者は自炊と職員の手作り食のどちらかを選択できます。毎月のオリジナル献立には季節の食材や旬のフルーツが取り入れられ、月に一度のお楽しみ献立は利用者からも大変好評です。法人ホームページに掲載されている調理室での写真からも、利用者の笑顔が印象的で、食事の美味しさや温かい雰囲気がよく伝わってきます。</p>
21	<p>(A-2-3) 生活環境)</p> <p>ハイムあさ陽はマンションタイプのGHである。10年ほど前に国家資格を所得するために働きながら通っていた通信大学の海外授業で、福祉国家スウェーデンの福祉サービスを学びに行った。当時のスウェーデンの障害福祉サービスを学び、現在の日本で出来る環境は何か?を考え、可能な部分を組み合わせでマンションタイプのGHを立ち上げた。</p> <p>・シェアハウスタイプのメリット=共同の風呂・トイレ・洗面所・キッチンとなっており、自分で管理するスペースは自分の</p>	<p>ハイムあさ陽の各居室には窓付きのベランダがあり、道路側に面しているため、日中は暖かい日差しが差し込み、快適に過ごせる環境となっています。マンションタイプのグループホームであるため、各部屋には生活に必要な設備が整っており、利用者が自分のペースで生活できるよう配慮されています。清掃や衛生管理については、居室の掃除、浴槽、トイレ等の衛生面を確認する日を職員が設定し、利用者と一緒に状態を確認しています。体調不良等で清掃が難しい場合には、職員が利用者と共に</p>

<p>部屋だけになる。よって自分で行うことはマンションタイプより少ない。職員の支援は集団支援の要素もあり、人員が少なくても支援を提供しやすい。</p> <p>・シェアハウスタイプのデメリット＝上記メリットの逆であり、自由度やプライベート空間が少ない。他利用者にも気を遣わないといけなくなる。マンションタイプのメリット・デメリットはシェアハウスタイプのおおよそ逆になる。このように環境のメリット・デメリットを生かし、利用希望者のニーズに合うか？を考え、受け入れを行っている。利用者にとって、選択できる GH 形態は様々に合っていると思う。</p> <p>【課題】</p> <p>1. 他法人で契約解除になった方や受け入れが難しいとのことでお断りされた方を出来る限り受け入れているため、利用者同士や利用者と職員のトラブルも時々起きることがある。</p> <p>2. 利用者の満足度</p> <p>地域からの苦情等や危険な行為等を防止するためのルール等が、利用者の満足度の低下に影響している。</p>	<p>清掃を行う等、一人ひとりの状況に応じた柔軟な支援が実施されています。</p>
<p>22 (A-2-(4) 機能訓練・生活訓練)</p> <p>【21】のようにマンションタイプであるメリットとして、一人暮らしと同じ環境でGHのメリットを生かすことが出来る。マンションタイプであるから、基本は自分で自分のことを行う環境となっており、生活において自立訓練になっている。また「ごみの捨て方」「掃除の仕方」「洗濯の仕方」「水道光熱費の支払」等は基本自己管理だが、出来るようになるまでは、理念方針である「自助・共助・公助」に則り、個別支援計画に設定し、対応可能な範囲で支援している。このマンションタイプという形態が既に「一人暮らしに向けて」「自立した生活に向けて」の訓練になっている。</p>	<p>当法人が運営するグループホームはマンションタイプの居室で構成されているため、利用者は毎朝の起床、洗面、朝食、日中活動への準備等、日常生活の基本的な行動を自分で行っています。この日々の生活そのものが自立訓練の場となっており、利用者は「できることは自分で行う」「難しいことは職員と一緒に取り組む」というプロセスを繰り返すことで、一人暮らしに向けた自立した生活力を身につけています。また、利用者一人ひとりの生活上の困難や支援ニーズはアセスメント時に丁寧に記録されており、職員はその内容を踏まえて、可能な限りきめ細やかな支援を行っています。</p>

	第三者評価を受審してホームが認識した取組状況 (努力・工夫している事、課題と考えている事)	評価機関からのコメント
<p>23</p>	<p>(A-2-(5) 健康管理・医療的な支援)</p> <p>健康管理は、法人の理念方針としては、「出来ることは自分で行う」という考えのため、自分で出来ている人は自分で健康管理を行ってもらっている。医師の指導や区分調査項目で健康管理が必要な方には必要に応じて、職員が出来る範囲で支援を組み立てている。医療的な直接支援は行わず、医療関係者との連携で間接的に支援している。</p>	<p>利用者が精神科やその他の医療機関を受診する際、服薬管理が必要な場合には、状況に応じて適切な支援を行っています。また、連携している精神科医師による指導やカウンセリングについても、利用者の状態に応じて適宜実施されています。健康管理については、法人で定めたマニュアルに基づき、まず手書きメモで利用者の健康状態を記録し、その内容を法人共通の電子記録ツールへ</p>

	<p>【課題】</p> <p>利用者によっては、干渉されることを嫌がる利用者もあり、声をかけること自体に不満を持つ。また「自由にしたい」と好きなものを食べ、間食をし、上記にある声かけを嫌がるにも関わらず、体重増加や糖尿病等になると、本人やご家族、外部連携先等から GH の責任にされることがある。</p>	<p>転記して職員間で共有しています。これにより、全職員が利用者の健康状態を把握できる体制が整っています。さらに、法人では健康管理マニュアルを作成し、研修や勉強会を通じて職員への周知徹底を図っており、組織として一貫した健康管理支援が実施されています。</p>
24	<p>(A-2-(6) 社会参加、学習支援)</p> <p>利用者の社会参加については、(I-1 理念・基本方針)にある通り、精神障害を持ち当法人の福祉サービスを利用している利用者と当法人の職員が共に、地域のイベント等活動を手伝うことにより、地域の活動が保たれ活性化される。社会参加を超えて社会や経済活動への参画となっている。学習支援は児童分野ではないので、特別に学習としては行っていないが、上記の活動により社会性の経験としての学習にはなっていると思っている。GH としては情報提供とその見守りや声かけとなり、社会参加は法人として、または就労継続支援 B 型や作業所の活動となっている。</p> <p>【課題】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人材不足で地域等の社会参加を支援することが人員的に厳しくなっている。 2. 工賃が発生しない社会参画には参加しない利用者もいる。地域精神保健福祉の増進が自分たちに繋がっていることを中々理解できない。止むを得ず地域精神保健福祉の増進を法人の理念方針として、利用者の参加が少ない時でも職員が継続して行っている。そのため職員によっては「なぜ私たちがここまでしなければならぬのか」と不満を持つ人もいる。また、外部からは利用者の参加参画が少ないという指摘もあり、また、不正防止のためか法人で工賃を支払うことを認めてもらえない制度の制限もあることから、利用者の社会参加を支援する難しさが課題になっている。 	<p>法人としての地域活動については、町内会・商店街・神社等が抱える人材不足や高齢化、少子化、後継者不足といった課題を受け、精神障害のある利用者と職員が共に地域イベント等の活動を手伝う取組を行っています。これにより、地域の人手不足の一部が補われ、地域活動の継続や活性化に寄与しています。鶴見区での地域活動はまだ本格的に着手できていないものの、他区で積み重ねてきた地域との関わりは、利用者に社会参加の機会を提供できているという確かな手ごたえがあります。今後、鶴見区においても同様の取組が広がることが期待されます。</p>
25	<p>(A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援)</p> <p>一人暮らしを目指す利用者には「どうしたいか」等の意思確認を行い、「どうすればできるか」等と一緒に考え、個別支援計画に設定して支援を行っている。GH そのものが既に地域生活となっているため、利用者の中には一人暮らしを望まない方もいる。GH の生活については、職員が対応可能な支援は個別支援計画等で話し合いの上決定している。</p> <p>【課題】</p> <p>利用者の意思である「一人暮らし」を良く思わない関係機関や連携先もあり、それぞれの法人や専門職等によってそれぞれの理念方針を尊重し合えず対立することもある。「利用者中心」「利用者本位」「意思決定」「自己決定」「転ばぬ先の杖」等に捉え</p>	<p>障害者グループホーム（共同生活援助）で生活すること自体が地域生活の一形態ではありますが、近年は生活援助を受ける段階から、アパート等でのより自律・自立した生活へ移行するための支援も求められてきています。そのため、利用者一人ひとりとの個別面談（アセスメント）では、本人の意向を丁寧に確認し、個別支援計画に反映した上で職員間で共有しています。地域の関係機関との連携や協力が必要となるケースについても、状況に応じて適切な支援を行っています。また、利用者の中には一人暮らしを希望しない方もいますが、その場合も「その人らしい生活」を最優先に考え、本人の気持ちに寄り添いながら支援を実施しています。</p>

	方が難しいと感じる。	
26	<p>(A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援)</p> <p>家族支援は最低限、必要に応じてとしている。</p>	<p>法人では、利用者の成育歴や家庭環境を踏まえ、利用者と家族との適切な距離感を大切にしながら支援を行っています。家族からの相談や支援依頼についても、必要に応じて柔軟に対応しています。また、法人が運営するホームページには、「陽だまりの会」の日記 SNS をはじめ、複数の SNS が掲載されており、誰でも利用者の日々の様子を閲覧できるようになっています。これにより、家族に対しても継続的な情報提供が可能となり、グループホームでの生活を共有できる仕組みが整えられています。</p>

利用者調査結果

事業所名 ハイムあさ陽

【利用者調査概要】

利用者総数	12名
ヒアリング調査対象	1名
アンケート調査対象	12名

【利用者調査総合結果】

●満足度が高かった項目（80%以上）

以下の3項目で満足度が80%以上と高い評価が得られました。

項目	内容	満足度
【問5】	あなたに、職員スタッフは丁寧な言葉で話してくれますか	92%
【問1】	あなたは、グループホームでの生活は好きですか	83%
【問4】	グループホーム内で悩みを聞いてもらったり、相談できる人はいますか	83%

この結果から、職員の接遇の良さ、生活環境への満足、相談体制の安心化が利用者から評価されていることが分かります。

●満足度が低かった項目（60%以下）

満足度が60%を下回った項目は以下の1項目です。

項目	内容	満足度
【問3】	あなたは今、困っていることや不安な事がありますか	25%

この項目は「困りごと、不安なことがある」と回答した割合が高いことを示しています。事業所としては、困難なケースを持つ方々を受入れているので、「様々な困り事はあるでしょう」と理解しています。事業所の解釈としては「困りごと、不安なことはたくさんある」が、それに対して「職員の接遇の良さ」「生活環境への満足」「相談体制の安心化」が、利用者から評価されていると捉えています。また、グループホームについての困りごと以外の「症状についての困り事」「金銭についての困り事」「家族やパートナー・友人についての困り事」「就労やお仕事」等も区別がつかず含まれていると思います。症状や特性、社会経験等により、自身の責任における困り事を他責にしてしまう利用者の方もいます。いずれにしても、職員や地域の方々含め誰もが夫々に困る事や不安があるのは自然なことだと考えられます。これらにより、【問3】結果の見方として、事業所では中々解決できない困り事や不安が多い方々を積極的に受入れ、それに対して職員の接遇、グループホームの環境や相談体制は良い、と評価されていることが云えます。

利用者本人アンケート調査結果

施設名 陽だまりの会（ハイムあさ陽）

アンケート送付数（対象者数）	12人
回収率	100%（12人）

〈利用者本人調査項目〉

※上段人数、下段%で示しています

【No.1】 あなたは、グループホームでの生活は好きですか。

好き	あまり好きではない	わからない	無回答
10人	1人	1人	0人
83%	8%	8%	0%

【No.2】 あなたは、グループホームでは自分のペースで過ごしていますか。

過ごしている	あまり過ごせていない	わからない	無回答
9人	0人	3人	0人
75%	0%	25%	0%

【No.3】 あなたは今、困っていることや不安なことはありますか。

ある	ない	わからない	無回答
6人	3人	3人	0人
50%	25%	25%	0%

【No.4】 グループホーム内で悩みを聞いてもらったり、相談できる人はいますか。

相談できる人がいる	いない	わからない	無回答
10人	1人	1人	0人
83%	8%	8%	0%

【No.5】 あなたに、職員・スタッフは丁寧な言葉で話してくれますか。

話してくれる	話してくれない	わからない	無回答
11人	0人	1人	0人
92%	0%	8%	0%

【No.6】 あなたは職員・スタッフから大切にされていると感じますか。

感じる	あまり感じない	わからない	無回答
9人	1人	2人	0人
75%	8%	17%	0%

【No.7】利用者同士でトラブルのあった場合、職員・スタッフが対応してくれますか。

対応してくれる	対応してくれない	わからない	無回答
8人	0人	4人	0人
67%	0%	33%	0%

【No.8】あなたは、自分のお金がどのくらいたまっているか知っていますか。

知っている	わからない	無回答
8人	4人	0人
67%	33%	0%

【No.9】（ホームにお金を預けている場合）あなたはホームに預けているお金の使い道や、使った金額を毎月報告してもらっていますか。

聞いている	聞いていない	わからない	無回答
4人	0人	2人	6人
33%	0%	17%	50%

【No.10】自由に外出したり、友達に会いに行ったりできますか。

自由にできる	できない	わからない	無回答
8人	2人	2人	0人
67%	17%	17%	0%

【No.11】あなたはグループホームでの生活についての不満や苦情（困っていること）がありますか。

ある	ない	わからない	無回答
1人	9人	2人	0人
8%	75%	17%	0%

【No.12】あなたはグループホームでの生活に関する不満や苦情（困っていること）がある時に、誰かに伝えることができますか。

できる	できない	わからない	無回答
9人	2人	1人	0人
75%	17%	8%	0%

《第三者評価結果に対する事業所のコメント》

施設名 社会福祉法人陽だまりの会 ハイムあさ陽
施設長 福地 輝男

精神分野における福祉サービスには該当しない部分や疑問に思う項目が多々あったものの、第三者評価を受けた後に改めて気が付くこともありました。

例えば、当法人では「マニュアル作成」について、過去 15 年間のうちに多数作りこみ、法人内研修や e ラーニング等で運用してきましたが、現場では「学んで終わり」「現場で実際に活かすことが出来ない職員が多い」という状態だったことから、マニュアル作成に担当者は疲弊し、労力＝費用対効果を薄く感じ、取組を中断していました。つい最近まで「研修やマニュアルは勉強にはなるが実際に現場で生かすには膨大な時間がかかり担当者の心をすり減らす取組」「利用者対応や山のような書類で手一杯で今はそれどころではない」と感じておりました。

第三者評価を受けた際にもそのように返答しておりますが、第三者評価後の法人業務である補正予算や予算作成の際に、コロナ禍以降の利用者減少や人材不足の問題を考えるタイミングで、例えば、利用者の減少の原因の一つに「利用者を選択している」という問題を上げると、その理由は「対応しきれない利用者を受け入れると運営に支障が出てしまう」→「苦情も増える」→「職員の心がすり減る」→「職員の離職に繋がる」→「苦情対応を理事長に投げてしまう」→「問題のある利用者を受け入れない」等の職員や環境の悩みも考えられました。

どのようにすればよいか？を考えた際に、第三者評価のヒアリングにあった「マニュアル作成」を思い出しました。マニュアルは職員が必要とするものを作成し、さらには職員が分かるレベルで作成し、習慣化するまで行動できるようになるまで一つずつ、繰り返し指導することが必要であると気が付きました。

このことから来年度の事業計画に「苦情が出来る限り起こらないようにするためのマニュアル」「苦情が起きた際の対応マニュアル」「困難ケース事例とその対応のマニュアル」「受け入れ基準のマニュアル」「見学及び利用説明の際のマニュアル」「カスタマーハラスメントマニュアル」などを作成することにしました。利用者募集のみならず、職員が怖がらずに働ける職場環境づくりとしての取組みに繋がると感じております。

他にも、第三者評価の項目にあることで「利用者やその家族への事業計画等の説明」も、形を変えて行うことにしました。文字数が多くなったので詳細は記載しませんが、第三者評価を受審したことにより、凝り固まっていた思考が解け、視野が広がったと感じております。

私たちのような面倒な法人の依頼を受けてくださった第三者評価機関の方々にも感謝しております。

《評価後取組んだこととして》

1. マニュアル作成の再開
2. 利用者やその家族への当法人の事業の目的などの説明
3. 当法人の強みの再認識とそれを生かそうとする意識