

# 福祉サービス第三者評価の結果

## 1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 27 年 6 月 8 日から平成 27 年 11 月 24 日 *契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050542 061163 B25108 B25109	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成 27 年 8 月現在）

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部	種別：障害者支援施設
代表者氏名：代表者 和田 恭良 管理者 滝 茂樹	定員（利用者数）：居住系 110 名（90 名） ：日中系 140 名（120 名）
設置主体：長野県 経営主体：長野県社会福祉事業団	開設年月日：昭和 43 年 7 月
所在地：〒399-4101 長野県駒ヶ根市下平 2 9 0 1 - 7	
電話番号：0265-82-5271	FAX 番号：0265-81-1254
ホームページアドレス： <a href="http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/">http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/</a>	

## 3 理念・基本方針

<p>・理念 利用者の人権を遵守したサービスを基本とし、利用者一人ひとりの願いを叶えるとともに障がい者が当たり前で暮らせる共生社会の実現を目指します。</p> <p>・運営方針 提供するサービスの質の向上を図ります。 地域生活移行の促進に努めます。 地域福祉の充実に努めます。 施設運営の円滑化を図ります。</p> <p>・ブロック運営方針 ブロック内の地域文化や住民意識、自然環境といった風土を理解するとともに、それを活かしたサービス提供に努めます。 インクルーシブな共生社会の実現を目指し、地域住民及び地域の各種団体・行政機関等と良好な関係を保ち、地域に信頼される事業所を目指します。 広域的視野に立ち上伊那北部ブロック事業所と連携し、上伊那全域（上伊那圏域）を事業範囲として障害福祉の充実に取り組みます。また、必要に応じて圏域を越えたサービス提供にも応えることとします。 圏域内の障害福祉のリーダーを目指し、地域ニーズに確実に応えるとともに新たに発生する課題に対し積極的に取り組みます。 当ブロック事業所は県の指定管理事業所と圏域内の 8 市町村からの委託という運営形態であるため、各々の行政機関の方針を十分に勘案する中で事業運営を行い、良好な関係維持に努めます。</p>
---

## 4 施設・事業所の特徴的な取り組み

法人の地域ごとのブロック体制は職員管理・異動だけでなく、組織のスケールメリットを活かした関係機関との連携や、利用者の地域移行の際の選択の幅も広げている。  
そして、事業所の運営方針として以下のことを掲げている。

居住環境の改善や「個別支援計画」の実践を通して、利用者一人ひとりのニーズに沿ったサービスの提供に努めるとともにライフステージに寄り添ったサービス提供を行うため、他団体や他機関と積極的に連携します。

平成 22 年度の「西駒郷基本構想の見直し」に沿い、利用者の自己決定を尊重するとともに、家族の意向に配慮しながら地域生活移行の推進に取り組みます。

利用者の自立と就労意欲の向上を目指し、就労支援事業の活性化を図ります。

利用者ニーズの実現に向けた質の高いサービス提供をするために、職員を対象にした各種研修会を開催するとともに、派遣研修を積極的に行い専門性の向上に努めます。

圏域ニーズを把握し、養護学校卒業生等圏域在宅障害者の日中支援等の受入れを積極的に行います。

自立的かつ効率的な事業運営に努めます。

評価のプロセスにおいて、これらの注力・実践の確認は容易である。

県立施設であり最後のセーフティーネットではあるが、地域移行が進むにつれてのライフステージに寄り添った支援の一環として、アフターケアに尽力している姿にも感心するものがある。

## 5 第三者評価の受審状況

4 回目

## 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

### ◇ 特に良いと思う点

#### ○ 今を生きる、楽しめる環境

西駒郷を訪れると、多くの利用者の生き生きとした顔、張りのある顔、楽しそうな顔に出会う。それは、人権を尊重したサービスを基本とする、理念を理解した職員が提供する日々の実践において、利用者が大切にされ、心地よく過ごせると感じているからであろう。

この事は聞き取り調査においても明らかである。

日中活動は長年の経験・努力と多様化のニーズに応えたもので、9 グループの部屋を用意して本人の希望・得意分野・適性等に合わせるなど、活動種類の多さには目を見張る。

この生産・創作の活動を通して、利用者に物を作る喜び、張り合いを与えるとともに、積極性・主体性の芽を育てている。

また、リラクゼーション的活動にも力を入れ、合唱・合奏・絵画・料理等の楽しみな時間、リズム体操や軽スポーツ・水泳など、体を動かすことで気分転換・身体機能の向上となるような取り組みもある。そして、太鼓クラブやダンスクラブは地域行事で発表するほどの腕前と聞く。

社会体験活動においては、日常的な買い物、映画館・図書館の利用、食事、地域行事への参加等の外出、そして、日帰りや一泊での旅行と、楽しみとともに社会性を身につける機会を与えている。

選択の幅を広げ主体性を意識した、これらの多種多様なプログラムとその支援があることで、利用者一人ひとりの社会生活力・自立意識の向上も実っている。

合わせて、生活の喜びや充実ともなっている。

そして、全居室が個室となったことで、人権への配慮、プライバシーの保護も行き届き、自分の時間を自由に過ごせる環境もある。

社会的にはまだまだ偏見があるなか、西駒郷では一人ひとりが大切にされ、一人の大人として認められており、「ここで生活ができて幸せ」「ここにいるのが楽しみ」という聞き取りの声にあるように、法人理念の「利用者の人権を遵守したサービスを基本とし、利用者一人ひとりの願いを叶え」とともに、障がい者が当たり前で暮らせる共生社会を目指します」の実践を見ることが出来る。

利用者・保護者・地域の方の、「西駒郷がすき」に更に「て」を加えて、「西駒郷はすてき」にする取り組みの始まりも間近と期待したい。

特に改善をする必要があると思う点

○ 極みを常にスタートへ

西駒郷では、苦情が寄せられた際は素早く苦情解決委員会が開かれ、手順に沿った対応で改善へとつなげている。

第三者委員の定期的な来訪では、施設の状況報告や委員会への出席で、透明性を図るとともに助言を得ている。

また、福祉人材の育成等における実習生の受け入れの際は、「実習生のしおり」において、意見・苦情に関しては施設担当者のみならず、第三者委員も明記するなど、訴えの幅を広くしている。

そして、施設内の意見箱はいくつあるのだろうか、管理棟だけでなく各部署にも配置し、中には地域の方からの意見も得やすい設置場所もある。

その意見・苦情については、受付から対応・解決までの経過・結果を1か月の間、掲示している。

特に本年度は、人権の尊重・虐待防止を重点課題として、人権委員会・虐待防止委員会が中心となった度重なる研修で更なる意識の向上を目指し、より理念に近づこうとする取り組みが行われている。夏目漱石の「あなたが今まく種はやがて、あなたの未来となって現れる」が浮かんでくる。

このように、利用者保護の基本である、人権等に対応する組織の体制は進んでいるといえる。

しかし、組織の溝を作ったからには、そこに水を流し循環させる必要がある。

当然のこととして、意見や苦情などは屈託のない声が寄せられるように、繰り返し広報等で知らせたり、意思表示が難しい利用者に対してのアプローチの取り組みなど、より利用者・保護者・地域との距離を無くす必要がある。

また、基本的人権についての学習は、職員だけでなく利用者に向けても必要であろう。

利用者自身が人権とは何かを学ぶ機会、たとえば自分が何かされて嫌なことは声や態度で示す、人権が脅かされていると感じた時に誰に訴えればよいのかなど、利用者目線での取り組みなどの双方向での取り組みがあつてこそ更に有効と理解したい。

上から目線の人事考課より、両者の相互評価が効果を上げている事実と同じである。

権利教育などを通して職員が責任を持って利用者に伝え、権利を行使するなかで利用者自身が学び、自分の権利と同時に相手の権利を尊重することも期待できる。

コミュニケーション能力と意思伝達能力の有無の4分類に応じたそれぞれの方法で、困難が予想されるが、長年の経験と知恵をもとに取り組み意義は大きいと思う。

地域生活への移行後、それぞれの地域社会を構成する一員として日常生活を営み、各種活動に参加する機会における処遇はどうか、利用者自身が人権意識を持つことは重要である。

困難に向かう姿勢は、新たな困難を防ぐと理解したい。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

評価対象Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ組織の運営管理（別添1）  
評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添2）

## 8 利用者調査の結果

聞き取り方式（別添3-2）

## 9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

今回の受審では、支援内容・記録、利用者の生活の様子等から、西駒郷の環境、基本的な支援のスタンス、プログラム等について評価をいただけたと考えています。このことについては、これまで長年に亘って培ってきたノウハウと利用者及び保護者・家族との間で築いてきた信頼関係を基盤に、なお一層の取り組みで、より質の高いサービスの提供、利用者ニーズの実現に努めてまいります。

西駒郷、事業団への提案としていただきました、利用者への「人権意識への支援」については、今後検討していきたいと考えます。職員の人権意識を高めるための研修等については、法人として、西駒郷としてそれぞれの立場で力を入れているところですが、通所利用の方、入所施設の方について、どのように支援し理解していただくか、まずは職員がその意味をしっかりと理解しそれぞれの方法を検討する必要であると思えます。

評価員の方には、多くの項目を丁寧にみていただき、また利用者との面談や生活の様子を見ていただく中で、総じて高い評価をいただけたことを事業者として大変うれしく思っております。評価いただいた内容をしっかりと吟味し、足りないところをおぎない、評価をいただいたところには更なる向上を目標に、あわせて豊かな感性、倫理観をも兼ね備えた職員集団であるよう、職員一人ひとりの質の向上とモチベーションアップを図るため、自己研鑽を重ね、創意工夫をし、職員が一丸となって「すてきな西駒郷」への取り組みへとつなげられるよう努めていきたいと考えます。

評価委員の皆さまには、親身なご指導・ご助言をいただきましたことを感謝申し上げます。