

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称： コスモプランニング有限会社	所在地： 長野市松岡1丁目35番5号
評価実施期間： 令和4年6月15日から令和4年9月21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） B16021、B18015、050482	

### 2 福祉サービス事業者情報（令和4年7月現在）

事業所名： （施設名） 長野授産所	種別： 就労継続支援B型（基準該当障害福祉サービス）		
代表者氏名： （管理者氏名）： 横地 克己 勝山 淳一	定員（利用人数） 就労継続支援B型： 定員20(20)名		
設置主体： 長野市 経営主体： 社会福祉法人 長野市社会事業協会	開設（指定）年月日： 昭和12年12月 1日		
所在地：〒380-0803 長野市大字三輪字柳原1252番地1			
電話番号： 026-232-2183	FAX番号： 026-232-2173		
ホームページアドレス： <a href="http://nagano-shajikyo.or.jp/nagano/">http://nagano-shajikyo.or.jp/nagano/</a>			
職 種	常勤	非常勤	常勤換算
所長	1人	人	人
サービス管理責任者	1人	人	人
指導員	7人	1人	0.1人
書記兼指導員	1人	人	人
合 計	10人	1人	0.1人

### 3 理念・基本方針

#### ○社会福祉法人長野市社会事業協会基本理念

長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切にし、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるように、利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます。

#### ○社会福祉法人長野市社会事業協会基本的視点

- ・私たちは、利用者や家族の声を大切にし、利用者と対等な立場で信頼関係を築きます。
- ・私たちは、サービスの質の評価を行い、公正で良質かつ適切なサービスを提供するように努めます。
- ・私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます。
- ・私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報適正に取り扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。
- ・私たちは、専門性を高めるため、常に研鑽し、資質の向上に努めます。

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

長野授産所は長野市が設置し、現在、社会福祉法人長野市社会事業協会が受託し、法人の運営する32事業所、53の福祉事業(令和4年4月1日現在)の1事業所として社会事業授産事業と就労継続支援B型事業(基準該当障害福祉サービス)の二つのサービスを提供しており、設置されてから85年間にわたり社会福祉法及び障害者総合支援法の基準該当サービスに基づき、身体上もしくは精神上の理由または家庭の事情により就業能力の限られている人に対して就労の機会を提供することにより、自立のために必要な支援を行っている。

当事業所の運営母体である社会福祉法人長野市社会事業協会は現在、障害関係施設(施設入所、生活介護、就労移行、就労定着、就労継続、居宅介護、短期入所事業、共同生活援助)、児童福祉関係施設(障害児通所支援施設、放課後等デイサービス、母子生活支援施設、保育所)、保護施設(救護施設、社会事業授産施設)、高齢者関係施設(特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、通所介護事業)など、32事業所53の福祉サービス施設・事業所を運営しており、ライフステージに応じた一生サポートできる生涯支援を目指している。当事業所もそのうちの社会福祉法及び障害者総合支援法に基づく1事業所として、長野(本所)と七二会(分所)に分かれ、長野市旧市街地を中心に居住する、様々な理由で就業が限られている方に就労の場、技能習得の場として、また、自立と社会経済活動への参加を促すために多種多様な作業を受託しそれらを通して支援している。

当事業所は長野市旧市街地の中心部、三輪地区柳町にあり、長野電鉄善光寺下駅から徒歩10分の場所にあり、高層の県営及び市営柳町団地の南に位置し、また、長野市柳町中学校に隣接しており、更に長野市柳町働く女性の家も同じ敷地内にある。

柳町地区の中央部を国道406号(柳町通り～平林街道)が東西に横切り、東端をしなの鉄道北しなの線・北陸新幹線が通る。当事業所の南側の柳町通りには、元々約110本の柳が植えられていたが、電線類地中化工事に伴い全て伐採され、2011年(平成23年)に柳町通りのシンボルとして24本の柳が再植樹され柳並木が復活したという。事業所から徒歩で7～8分の所には県内金融機関の支店、電力会社支店、警察署交番、コンビニがあり、また、繁華街の権堂町にも近く、現在、その中核となる商業施設の改築が進み、街並みとしての再生計画も進んでいる。

現在、当事業所の社会事業授産には40名の利用者がおり、また、就労継続支援B型(基準該当障害福祉サービス)には20名ほどの利用者がいる。平均利用率は合わせて96%に及び、年齢層は20歳台から80歳代前半までと幅広く、「30歳から49歳」の方が半数で「50歳から69歳」の方が三分の一強と、社会福祉法及び障害者総合支援法の下、長野市旧市街地に住む利用者が自宅やグループホームなどから通所しサービスを受けている。

当事業所で提供している主たるサービスは社会事業授産事業で、身体・精神上の理由や世帯の事情により就業能力に制約のある要保護者に対して、就労や技能修得に必要な便宜を与えて、その経済的自立と安定を援助するものとされている。昭和12年12月の開設当初は長野市の直営で運営しており、昭和25年11月に生活保護法による授産施設として認可を受け、昭和27年5月の当社会福祉法人長野市社会事業協会設立後に移管され、また、平成12年6月には生活保護法より社会福祉法の事業所に転換され、平成18年10月に就労継続支援B型サービス事業(基準該当障害福祉サービス)を併設した。

「基準該当障害福祉サービス」等とは障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律や児童福祉法の指定サービス事業者の要件の一部を満たしていない事業所のうち、介護保険事業所等の一定の基準を満たす事業所が障がい者等を受け入れて行うサービスで、当事業所の就労継続支援B型事業は障害者自立支援法の創設時に基準該当障害福祉サービスとして認められたものである。「基準該当障害福祉サービス」として就労継続支援B型事業が認められる主な基準として「実施主体」が「社会福祉法・生活保護法に基づく授産施設経営者」とされていたため長野市からの要請もあり当法人が参入したものである。

現在、当事業所は二つのサービスが社会事業授産事業から元々派生していることから、社会事業授産と就労継続支援B型事業を一体的に運営しており、利用者も、朝のラジオ体操、午前中の作業、休憩、午後の作業、作業終了という一日の流れを同じくしている。

当事業所に通う利用者の障害区分では療育手帳を保持する方と精神障害者保健福祉手帳保持者、身障者手帳保持者がおり、様々な特性をもつ利用者に合わせて、本所では紙器加工、食品箱詰、ポリネット加工、キーホルダー作業、メール便の封入作業などを行い、七二会分所では紙器加工、プラスチック加工、衣類梱包、椅子脚カバーの加工等に携わり、職員がサポートしている。

このような流れの中、令和2年度から令和9年度までの8年間の法人としての第二期中長期総合計画が策定されており、その中で当事業所について、令和7年度を目途に現地での建替が予定されている。その3年度目の段階として今年度の当事業所の事業計画の運営重点事項として「利用者確

保と利用率の向上」を上げ、「利用者の利用率98%を目標とする」「多様な生活課題等の解決に向け、関係機関と連携を図り可能な限り通所できるように支援する」等、具体策も掲げ、法人の障害者支援北部事業部の6事業所13サービスと連携し、また、他の二つの社会事業授産所との方向性を一にしている。

新型コロナウイルスが急速に世界中に広がり、物事が急速に変化し続けて先のまったく読めない不確実な時代になっていると言われていた中、当事業所を利用する高齢者や生活困窮者、障がい者等にとって働く場の支援、収入支援、自立支援としてのセーフティー機能の重要性がますます増してくるものと思われ、法人の第二期中長期総合計画の「時代の変化を見据え、活力ある事業展開」というフレーズの通り、社会福祉法や障害者総合支援法に基づく社会事業授産事業と就労継続支援B型事業(基準該当障害福祉サービス)を一体化し運営することで安定化を図り、利用者が就労・職業訓練への機会を経て自ら進んで社会・経済活動に参加できるように支援している。

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数(前回の受審時期)	2回目(平成28年度)
---------------	-------------

## 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

#### 1) 共生型的なサービスの実施

一般的に共生型サービスとは、介護保険のサービスと障がい者総合支援サービスを同一の事業所内で提供できるサービスのことでありとされている。

当事業所では指定上、社会福祉法に基づく社会事業授産と障害者総合支援法の就労継続支援B型事業(基準該当障害福祉サービス)を提供しており介護保険のサービスは絡まないものの共生型的なサービスといっても良いのではないかとと思われる。

現在、当事業所の社会事業授産には40名、就労継続支援B型事業(基準該当障害福祉サービス)には20名ほどの利用者が通所しており、二つのサービスが社会事業授産から元々派生していることから、社会事業授産と就労継続支援B型事業を一体的に運営しており、利用者も、朝のラジオ体操から作業終了まで一日の流れを同じくしている。また、5つの作業室では紙器加工、食品箱詰、ポリネット加工、キーホルダー作業、メール便の封入作業などを共同で行い、それぞれの利用者に適した作業工程を組んでいる。

当事業所では障がい者と高齢者が集うことになるので、さまざまな年代の利用者が同じ場所で過ごすことによって新たな関係性が生まれ、お互いにいい刺激につながり、また、お互いを労わるといふ相乗効果も出ているように感じられる。社会事業授産を利用する利用者については年齢制限がないので、高齢の障がい者でも利用することができ、体力的に職業生活を送るのが難しい障がい者でも働ける可能性があり、多くの収入を得ることは難しいが、アットホームで日中の居場所として利用されているケースも多いのではないかとと思われる。

当事業所の支援員は利用者の特性を理解し利用者に対して一律にサービスを提供するのではなく、一人ひとりの障がい特性を踏まえた上で、長所、得意な所を引き出し、仕事に合わせて業務が発生するのではなく、利用者の能力に合わせた仕事を確保しているので生産性を上げることにつながり、本人がいただく賃金のアップも図られている。

どのような方でも住み慣れた地域でなじみの方々との繋がりを保ち生活を続けていくことはQOLの向上に向けた生活意欲の向上にも大きく役立つのではないかとと思われる。現在、当事業所の就労継続支援B型事業(基準該当障害福祉サービス)の利用者は比較的に若い方が多いが、今後ますます増加を続ける高齢者や障がいを持つ高齢者のニーズを踏まえ、共生型的なサービスを維持・発展させていくことが社会貢献につながるのではないかとと思われる。

#### 2) 感染症の予防や発生時の安全確保とリスクマネジメントの構築

高齢者施設・障害者施設では、感染症がひとたび発生すると集団発生となる例が多く、利用者も高齢者をはじめ重症化するリスクが高い方が多いことから、日頃からの感染対策や施設体制の整備に取り組んでいく必要があり、特に、令和2年春からの新型コロナウイルス感染症の流行によって、福祉施設等で働く職員は、自身や利用者・家族が感染する恐怖と戦いながら、利用者の生活の場を守り続けている。

法人の令和4年度事業計画の重点事業として「新型コロナウイルス感染対策を徹底し安定したサービス提供に努める」としており、事業所の今年度の事業計画の運営重点事項としても「新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら授産活動・利用者支援に取り組み、作業の受注拡大に努める」と掲げ、その達成のために法人の長野市北部の他の事業所及び法人の他の2授産所とともにその具現化に努めている。

当事業所の感染症対策については所長を責任者としており、法人としての感染症に関わるマニュアル(新型コロナウイルス感染症に関わる対応について、インフルエンザ感染対応マニュアル、ノロウイルス感染対応マニュアル)が整備され、年度初めの読み合わせや随時の読み合わせなどで職員に周知しており、マニュアルは法人の看護部会にて必要に応じて改定されている。

また、市主催の感染症についてのWEB研修会や動画視聴研修会などに参加し職員の意識を喚起している。職員は勤務前に検温や自覚症状の有無を確認後、手洗い・うがいをして就業し、利用者は事業所にて検温や手洗い・うがいをして作業に入るようになっている。感染症予防啓発の一環として感染症予防についてのポスターを掲示し、各作業場の洗面所に手洗い・うがい励行の掲示をしている。

更に、法人としてリスクマネジメント委員会が設置されており、当事業所のリスクマネジャーはサービス管理責任者が担っている。「長野授産所危機管理マニュアル」や「事故発生と事後の処理」、「ヒヤリハットマニュアル」などが整備され、それに沿って対応している。「ヒヤリハットマニュアル」には基準が定義され、事例が発生した場合には対応した職員が報告書を作成し、朝礼や職員会議などで分析と再発防止策を検討しており、それに加えて研修として危険予知トレーニングを実施し、職員の意識向上を図っている。また、仕事のマニュアル内にリスクとなり得ることを盛り込んだり、定期的な設備類の点検や作業終了後のチェックを行いリスク回避に努め、法人のリスクマネジメント委員会が中心となって随時マニュアルのアップデートやヒヤリハットの集計・分析を行い次に繋げている。

感染症や災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、全ての福祉サービス事業者を対象に業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等が義務付けられており、当法人の各施設・事業所でも既に作成されている感染症対策やリスクマネジメントを基にその作成が進んでいる。当法人は、32事業所53の福祉サービス施設・事業所を運営しており、法人内の施設間で連携して災害時優先業務に必要な人員、事業所、資・機材等の確保、配分に当ろうとしている。

### 3) 利用者の働く力や可能性を尊重したアセスメント

当事業所は社会福祉法及び障害者総合支援法の基準該当サービスに基づき、身体上もしくは精神上の理由または家庭の事情により就業能力の限られている人に対して就労の機会を提供することにより、自立のために必要な支援を行っている。

働く意欲のある障がいのある人の特性や能力を最大限活かすことができるような支援を行い、最も適した「働く場」に円滑に移行していくためには、障がいのある人自身の将来的な成長の可能性も含めてアセスメントを行い、そのためのアセスメント実施体制を構築することが重要であるといわれている。アセスメントは障がい福祉サービスが「利用できる」「できない」を決める単なる手続きではなく、利用者のニーズの実現とそのための支援体制の構築に活用していくことが必要であるともいわれている。

当事業所では利用者の「長所」「得意」な所を見つけ、作業をしながら可能性を引き出し、また、個別のアセスメントを行い、意向や障害に応じた支援を行っている。

更に、利用者の意向や障がいの状況に応じて適切な作業内容になるように、利用者一人ひとりの面談の実施により、作業時間や内容、工程などを選択できるようにしている。利用者の希望する作業(複数あれば選択)や作業工程があれば、本人の長所や得意な内容になっているかどうか、あるいは、障がい特性に応じて対応できるかどうか、アセスメントを行い検討している。

企業から受託された仕事を行っており、箱折などの紙器加工、食品箱詰、ポリネット加工、キーホルダー作業、メール便などの封入作業、プラスチック加工、衣類梱包、椅子脚ガードの加工などを行い、利用者一人ひとりのニーズに合った作業の提供に努めており、作業受注については担当職員を中心に新規開拓も含め、依頼先企業に積極的にアプローチしている。

利用者の働く力は日々の訓練の継続により向上していくのではないかと思われ、また、利用者のニーズに対応していくために、アセスメントを活用し情報共有を行い、支援体制を構築していくことが必要になるものと思われる。

当事業所には将来に向けて就労を希望する利用者もおり、そうしたニーズを実現していくた

めに「希望する働き方」「就労能力」「就労意欲や興味」「生活状況」等のアセスメントを行い、一般就労に向けた準備や状況に応じた適切なサービス利用の選択に資するために活用している。

#### 4) 委員会活動による組織の活性化

法人には各種の委員会があり当事業所の職員も横の組織としての委員会に参画しており、事業計画の策定から見直しまでのPDCA(計画、実行、評価、改善)の流れの中で、意見・提案が集約・検討され計画に反映されるようになっている。また、当事業所では職員が縦の組織として担当の係業務を担い、その面からも意見を述べる事が可能となっている。

法人の委員会活動として「研修推進委員会」「権利擁護委員会」「リスクマネジメント委員会」「職員安全衛生委員会」「虐待防止委員会」「記録の在り方委員会」等が定期的開催され、現在、新型コロナウイルス感染防止のため、法人内の会議開催はオンラインなどで実施されており、委員会でそれぞれに関わる研修を主催し、サービスを標準化するためのマニュアルの作成・改訂、事例を取りまとめた資料の作成なども行っている。

特に、昨年度、「記録の在り方委員会」が発足し、そこで作成された資料を基に学習し職員による記録の書き方の差異が少なくなるように努めている。また、「リスクマネジメント委員会」にてヒヤリハットの定義やあり方も検討しており法人内での統一に動いており、リスクマネジメントについての知識の習得や危険予知トレーニング等も行っている。更に、法人の権利擁護委員会や虐待防止委員会では権利擁護についての事例を取りまとめて作成した資料の読み合わせや虐待防止に関するセルフチェックシートを活用することによって職員の人権意識を高めている。

法人では32事業所、53の福祉事業(令和4年4月1日現在)を運営しており介護福祉士、社会福祉士、保育士、栄養士、作業療法士、看護師等、多くの職種がそれぞれの施設・事業所のサービスに関わっている。

社会情勢も目まぐるしい早さで変化を続け、福祉施設・事業所の在り方やサービスも必然的に変化している。利用者のニーズをどう把握し、時代に合ったサービスの在り方を具体化していくかを話し合う場として当法人の委員会活動は機能している。横の組織として施設・事業所間をまたいでコミュニケーションが図れる良い機会となっており、その場で多職種と関わることで各自の視点からではなく、新鮮な意見や情報を得ることができ、また、研修と自己啓発などを兼ねることにより、誰かに要求されて学ぶのではなく、自発的に学び、成長していく人材を育成することが可能となっている。

### ◇改善する必要があると思う点

#### 1) 利用者の満足に繋げるための更なる意見の収集

利用者からの相談や意見は作業班の担当職員だけでなく、他の職員にも気兼ねなく伝えられ日常的に受付けている。利用者一人ひとりの障がい特性に合わせて傾聴し、状況に応じて食堂や事務所を使用してマンツーマンで対応している。また、苦情についても法人の「苦情解決に関する規程」があり組織として統一した対応が定められている。当事業所の「運営綴」の中にある「支援の基本」を基に日々の関わりにおいて利用者の声を集めている。

その場で回答できない場合には利用者に回答の日限の目安を伝えてから、所長やサービス管理責任者に相談し結果を利用者にフィードバックしている。また、業務や支援に関わる内容については職員会議にて議題として上げ業務改善に繋げており、マニュアルは法人本部が中心となって随時改定している。

日頃より利用者に合わせて対応をされているが、匿名のアンケートなどにすると意見を言うことのできる利用者や家族もいるものと思われ、潜在的な意見を吸い上げ、運営に生かすためにも意見箱の設置や匿名のアンケートの実施などを検討されることを期待したい。

#### 2) 利用者と地域の人々との交流

当事業所の利用者は基本的に在宅からの利用者であるので一人ひとりの利用者が働くことを通して社会的な能力を維持するとともに、生活リズムを整え対人関係を豊かにしながら、社会人としての自立を目指そうとしている。

法人の中長期総合計画の運営基本方針に「地域ニーズに対応した貢献」として「地域との連携の確立」「地域から信頼される事業の提供」「地域における公的な取組」を掲げ、積極的に推進しようとしている。また、同じ中長期総合計画の「事業の今後の方向性」の「障害者支援事

業について」の運営基本方針にも「どんなに障がいが重くても地域で当たり前な生活支援、自立支援を推進する」「事業所の特色を活かし多様な働く場を確保し、働き甲斐、生き甲斐が実感できる魅力ある就労支援事業を推進する」とし、事業所として可能な範囲で地域の他施設・事業所と連携を図り、利用者が質の高い、安心できる、適切なサービスを受けられるように支援している。

当事業所では請負いの紙器加工、食品箱詰、ポリネット加工などをしており、地域の馴染みの顧客から注文を受けている。今後、更に、事業所として利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が参加しやすくなるための体制の整備を行い、事業所についても地域の人々から理解が得られるような働き掛けをされていくことを期待したい。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目の評価対象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、Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）並びに内容評価項目の評価対象A（別添2）

## 8 利用者調査の結果

アンケート方式の場合（別添3-2）及び聞き取り方式の場合（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

（令和 4年 9月 21日記載）

前回は平成28年に社会事業授産での第三者評価を受けましたが、今回は就労継続支援B型（基準該当）での評価を受けました。様々な視点からの評価は、日頃の自分達の業務を見直す良い機会となり大変有意義でした。

総評の中で改善が必要な点とされた一つ目「意見箱の設置や匿名アンケートの実施」につきましては、利用者本位のサービスを提供していくうえで、利用者様・ご家族様の意向を汲み取ることは重要だと考えています。意見が出しやすい仕組み作りを工夫していきたいと思えます。

二つ目の「地域の方々から理解が得られるような働きかけ」については、法人の中長期計画に沿った改築を近く計画しており、それも含めて、当事業所へのご理解とご協力をお願いする機会を、これからは増やしていきたいと思えます。