

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5年9月13日から令和5年12月13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、B18016、050482	

2 福祉サービス事業者情報（令和5年10月現在）

事業所名： （施設名） 千曲園	種別： 障害者支援施設	
代表者氏名： 理事長 小林 進 （管理者氏名） 施設長 友野 孝徳	定員（利用人数）： 50名(50名)	
設置主体： 社会福祉法人 横浜社会福祉協会 経営主体： 社会福祉法人 横浜社会福祉協会	開設（指定）年月日： 昭和56年4月1日	
所在地：〒384-0613 長野県南佐久郡佐久穂町大字高野町1623-1		
電話番号： 0267-86-4581	FAX番号： 0267-86-4578	
電子メールアドレス： —		
ホームページアドレス： http://yoko-fukushi.or.jp/chikumaen/index.html		
職員数	常勤職員： 35名 非常勤職員： 11名	
専門職員	（専門職の名称） 名	
	・施設長 1名	・サービス管理責任者 1名
	・保健師・看護師 5名	・品質管理責任者 1名
	・管理栄養士 1名	・生活支援員 35名
		・事務員 1名
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	・個室 … 7室 ・二人部屋…25室	・食堂 … 1室 ・機能訓練室…1室 ・静養室…1室 ・浴室…1室 ・洗面所…2室 ・便所…2室 ・医務室…1室 ・相談室…1室

3 理念・基本方針

<p>○社会福祉法人横浜社会福祉協会の理念</p> <p>福祉の追及</p> <p>ご利用者幸福の追求</p> <ul style="list-style-type: none">・私たちはご利用者を尊重し、生命、自由、プライバシー、個々人の人格権を守ります。そしてQOLの向上に根差した、真の満足を追求します。 <p>地域貢献の追求</p> <ul style="list-style-type: none">・地域に開き、地域に赴き、地域の声を聴く。私たちは常に地域に寄り添い、真の地域貢献を追求します。 <p>職員幸福、職務環境の追及</p> <ul style="list-style-type: none">・法人は職員を支え、学び努力する姿勢を応援し、職員の自己実現が可能な職務環境

を追求します。

今を、未来を支える福祉の追及

- ・私たちは常に自分たちのあり方を見直し、地域が求める福祉に対応できる組織であるため、改善を続けます。そして、より良い福祉の実現を目指し、挑戦を続けます。

○千曲園の方針

施設は家庭にかわる大切な生活の場です。

明るく潤いのある生活をしていただけるよう真心を尽くし、質の高い福祉サービスを提供します。

○施設経営方針

- ・ 質の高いサービスの提供
- ・ ご利用される方への人権の尊重
- ・ ご利用される方のプライバシー保護
- ・ 地域との交流の活発化

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

当千曲園は縁あって社会福祉法人横浜社会福祉協会により昭和 56 年 4 月、平成大合併前の長野県佐久町に開設され、平成 24 年 4 月の全面改築を経て 42 年目を迎えており、隣接地には平成 3 年 4 月に開設された同じ法人の東京都指定障害者支援施設、佐久療護園があり、給食関係や防災体制などで連携をとっている。

施設は、何れは長野県小諸市から静岡県清水市に繋がる中部横断自動車道の高架橋が見える小高い丘の上にあり、佐久穂インターも間近にあり、施設の周辺は閑静な新興住宅地となっている。施設に入ると開設からのスナップ写真が数枚ずつ年度ごとに掲示され施設の長い歴史にふれることができ、家庭に代わる大切な生活の場として長野県東部地区を中心に長野県内各地から利用者を受入れ、施設の特性を生かした活動により障害者支援施設としての役割を果たしている。

開設からこれまでの間、障がい者支援における制度の見直しが掛けられ、障害者自立支援法から障害者総合支援法へと変遷する中、当施設では平成 19 年 6 月から「利用者本位」を基本とし「生活介護」「施設入所支援」「短期入所」「特定相談」という事業を展開している。当施設として、施設福祉から地域福祉へという施策の流れの中で入所施設を住まいとして位置づけ、地域のセーフティネットとしての役割も担おうとしている。

生活介護は主として地域や入所施設において、安定した生活を営むため、主として昼間、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の必要な日常生活上の支援、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他の身体機能又は生活能力の向上のために必要な援助を行っている事業で、現在当施設の定員は 50 名となっている。また、施設入所支援は施設に入所する障がい者につき、主として夜間において、食事の介護等、生活等に関する相談及び助言、その他の必要な日常生活上の支援を行っており、こちらも 50 名定員で運営している。施設としては他に短期入所、特定相談事業も展開し、地域からの相談や同じ福祉に携わる団体と協働している。

現在、長野県東部地区を主に県内各地からの 50 名の利用者が生活をしており、男性が 28 名、女性が 22 名で、平均年齢が 58 歳、在籍年数の平均が 11.6 年、支援区分の平均は 5.46 で設立当初からの利用者も含め、車椅子を使用する利用者や移動不能な利用者の合計が 96%とかなりの比率を占めている。

当法人の理念では「ご利用者幸福の追求」として「私たちはご利用者を尊重し、生命、自由、プライバシー、個々人の人格権を守ります。そして QOL の向上に根差した、真の満足を目指します」としており、当施設でも利用者の満足度の向上に向けて個別支援の充実、利用者本位のサービス提供に取り組んでいる。今年 5 月の新型コロナ 5 類移行後、施設のマイクロバスを利用しドライブを兼ねて一人ひとりが食べたいものをテイクアウトし、気分転換を図っている。また、コロナ禍の中でも施設内の日中活動を充実させながらストレス解消や満足度の向上に積極的に取り組み、5 類移行後も書道、手芸、オセロ、カラオケ、映画鑑賞などを楽しみ、施設内にはビーズを利用した作品

や書道作品などが展示されている。また、利用者がパソコンを使用して作った詩や散文などの作品も掲示され来訪者の感動を呼んでいる。更に、施設内行事として花見、ゲーム大会、カラオケ大会、ふれあい喫茶等を行い、楽しんでいる。

当法人の理念では「職員幸福、職務環境の追及」として「職員を支え、学び努力する姿勢を応援し、職員の自己実現が可能な職務環境を追求します」としており、福祉の職場が人材難といわれている中、目標支援制度やチューター制度の導入により職員の育成にも取り組んでおり、介護福祉士や社会福祉士、喀痰吸引等の実施の資格の取得についても施設としてのバックアップ体制を整備している

法人の長野事業部である県内三つの障害者支援施設として、共通の課題解消に向けた課題作りに着手しており、令和4年度から品質管理責任者を配置し、その責任者からの課題の掘り起こしと提案を参考にして施設ごとの改善策を実施し、また、情報共有と連携強化によるサービスの品質の標準化、施設の体制強化に繋げている。

このように組織全体としての情報共有と意思統一を確実にを行い、当施設の四つの経営方針の実現に向けて積極的に取り組み、障害者総合支援法の理念である「基本的人権を有する個人としての尊重」に基づき、利用者の自己選択、自己決定を尊重し、生活上の困難や障がいの状況を適切に把握し、個別支援計画を基に、明るく充実した生活が送れるよう全職員が意思疎通を図り支援に取り組んでいる。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	4回目（前回は令和元年度）
---------------	---------------

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) 地域の事業者とのネットワークを活かした地域生活支援拠点の整備

当施設は指定障害者支援施設として社会福祉に関する専門的な知識を有するとともに、福祉サービスを実施するという公益性のある組織として、地域社会で必要とされる役割や機能を担っている。

法人理念には「地域貢献の追及」として掲げられており、施設の年度の注力事項や年度事業計画にも「地域への貢献」として上げ、県内の市町村福祉担当部署や協力病院、学校、障害者支援施設、障害者就労支援事業所、県障がい者支援課等と連携しており情報の共有化が図られている。

また、長野県障害者支援施設協会、佐久圏域の障害者自立支援協議会・地域生活支援拠点等の整備に関するコア会議、佐久圏域くらし支え合いネット、県障がい者支援課等とネットワークを構築し協働化が図られている。更に、地元のニーズも町役場、町社会福祉協議会、佐久穂町障害福祉事業所連絡会等と連携を取り把握しており、地元対象者の相談や受け入れについても応じ、地域に暮らす在宅の方々への支援としての「地域生活支援拠点」の整備を共に行っている。

そうした中、当施設では生活介護事業所として地域から通う在宅の利用者の受け入れを行っており、当施設で暮らしていた利用者の「地域に戻り生活したい」という思いに寄り添い、受け入れ側の家族や地域の支援者、また、主治医、地域の福祉サービス事業所と当施設職員が何度も話し合い、協力体制・ネットワークを構築しながら、在宅復帰を実現されたという。

「地域生活支援拠点整備」とは障がい者の重度化・高齢化や「親亡き後」を見据え、居住支援のための機能（相談、体験の機会・場、緊急時の受け入れ・対応、専門性、地域の体制づくり）を、地域の実情に応じた創意工夫により整備し、障がい者の生活を地域全体で支えるサービス提供体制を構築するものであると言われている。長野県第4期障害福祉計画において、平成29年（2017年）度末までに「地域生活支援拠点」を市町村または圏域に少なくとも一つ整備する」として取組を進めてきたところであり、佐久穂町でも体制が整備されている。

地域生活支援拠点等については、緊急時の迅速・確実な相談支援の実施や短期入所等の活用を可能とすることにより、地域における生活の安心感を担保する機能を備えるとともに、体験の機

会の提供を通じて、施設や病院、親元からグループホームや一人暮らしなどの生活の場への移行をしやすくする支援体制を整備したりすることなどによって、障がい者等の地域生活を支援することを目的としているとも言われている。

当施設では地域生活支援拠点等の更なる整備の推進や機能の強化をはじめ、障がい者の住まいであるグループホーム、地域での一人暮らしの障がい者を支える自立生活援助の充実なども含め、障がい者等が地域で安心できる支援体制の構築や地域移行の推進策について地域の事業者とのネットワークを活かし積極的に取り組んでいる。

2) 適切な個別支援計画の作成と「個別支援マニュアル」「個別打ち出し」としての実践

法人理念に「QOLの向上に根差した、真の満足を追求します」と掲げ、当施設の施設経営方針にも「ご利用される方のニーズを正しく把握した個別支援計画の作成、及び実施後の見直しを行う」等とし、方向性を明確にし、職員の理解を促すとともに具体的な取り組みに繋がっている。また、重要事項説明書で「利用者家族に対して適切な相談対応、助言、援助などを行い常に連携を図る」としており、利用者との「対話集会」や一人ひとりの利用者の個別支援計画作成時にも利用者本人から意見や要望を聴いている。また、個別相談も随時受付、玄関横の相談室にて対応している。

法人には「個別支援計画の作成並びに運用における指針」があり「個別支援計画作成の流れ」に沿って一連の業務が遂行されている。個別支援計画作成時には、担当職員が中心となり、本人の意志決定を十分に尊重し、利用者に納得してもらえるように話し合いをしている。更に、個別支援計画策定責任者を置き、「生活環境」「健康」「日常生活動作」「コミュニケーション」の四領域に大別されたシートを活用し、領域毎に着眼点を記載しそれらに沿い適切なアセスメントが実施されている。

サービス担当者会議では、本人、家族、関係するすべての職種の参加により、計画の立案、作成を行っている。個別支援計画には具体的なニーズが明記され、長期目標を1年、短期目標を半年とし繰り返し継続的に行っている。また、「個別支援計画の作成並びに運用における指針」「個別支援計画作成の流れ」には、「見直しについて」「見直しの時期」「関係職員への周知の手順」「緊急時の状態の変化等に対応するための仕組み」などが記載されており、短期6ヶ月、長期1年で評価・見直しを行っている。緊急時に変更する場合の仕組みも決まっており、必要に応じて随時、計画の変更を行っている。

職員は2名前後の利用者のケース担当として「してほしい・やってほしい」という日々の思いを受け止め、支援計画に照らし合わせ適切な支援ができるように努めている。また、利用者一人ひとりの「個別支援マニュアル」が作成され、定期的及び随時の個別支援会議も開催されて見直しがされている。当施設では、入所している利用者の個性が高く、利用者一人ひとりの心身の状況（障がい等）、ニーズ、思い、家族関係、社会活動への参加意欲、人間関係での価値観等に十分に配慮した多様性のある支援を提供している。また、利用者の価値観、人間性等に直接触れる部分も多く、人間的な共感や信頼感、守秘義務等に特に配慮したサービスを実施している。

そうした中、当施設では利用者一人ひとりの日々の支援情報として担当職員のみでなく全職員が共有できるように独自の「個別打ち出し用紙」を使用し、利用者の支援がタイムリーにできるようにしている。「個別打ち出し用紙」には日々の健康面や生活面での要望、支援に必要なことなど、細部にわたって利用者の意向・ニーズが記載されており、利用者が満足する支援に繋がっている。

3) サービスの質を高めるための委員会活動の充実

当施設では利用者へ提供するサービスの質を上げていくために各種の委員会を立ち上げ、様々な角度から日常業務を検証し改善に繋げ、利用者の生活の質の向上に反映している。

施設として9つの委員会が立ち上げられており、その内容や委員名が委員会活動の組織図として明記されている。職員は「サービス向上検討」「苦情解決・事故対策」「虐待防止・身体拘束検討」「日中活動」「環境整備」「医療対策」「リハビリ」「施設内研修」「編集」の各委員会に必ず参画しており、お互いに知識や技術を学び、他の職員に指導したり伝えることにより更に自身としてのノウハウを蓄積し成長へとつなげ、法人や施設の運営に役立っている。

強い組織は、組織の中の縦の流れと横の流れが上手くかみ合っているといわれ、また、縦と横

はハードとソフトの関係ともいわれている。「縦の流れ」とは、各部署や個人の目標、役割、ルール、仕事の管理、上司・部下の報連相といった、組織の経営や階層を軸に流れる要素で、「横の流れ」とは、組織間のコミュニケーションや個人間のコミュニケーション、情報共有、関係性、相互サポートといった、人と人が組織のために協力し合う要素であると言われている。委員会活動はその「横の組織」の一つで職員のモチベーションアップや職員自身の成長にも繋がるといわれている。

当施設では大きく総務と支援という縦の組織と横の組織としての委員会活動が連動しており、また、事業計画の策定に当たっては各部署からの代表者による代表者会議が中心となり、各委員会ですべての立場から課題を掘り起こし計画の策定に繋げ、各委員会からの要請に従って他の職員も資料等の収集・分析に携わり、専門性を発揮するとともに組織の活性化に役立っている。更に、職員が自発的に良い施設づくりに関わることで、リーダーを任せられる人材の育成にも繋がられている。

4) 法人理念と年度施設経営方針、職員目標シートとの連動

法人として「福祉の追及」をテーマとした「ご利用者幸福の追求」「地域貢献の追及」「職員幸福、職務環境の追及」「今を、未来に支える福祉の追及」の四つの理念が掲げられている。それらの理念を具現化するために年度の「施設経営方針」が立てられており、「質の高いサービスの提供」「ご利用される方への人権尊重」「ご利用される方のプライバシー保護」「地域との交流の活発化」が上げられ、それぞれ具体策が立てられている。そうした流れに沿い、法人としての「目標支援制度」に伴う職員一人ひとりの目標シートが作成されている。目標シートの様式の裏面には年度の法人や施設の事業計画がいつでも確認できるように掲げられており、表面の部署や自らの業務の目標へと細分化され職員一人ひとりの指標となり実践に移されている。

法人や施設として描く施設のあるべき姿を施設長や課長、係長、主任が職員に確実に発信しており、それを職員全員で共有し同じ目線で業務に邁進している。また、職員もその雰囲気の中で職責を自覚し、自主的に施設運営に参画しているということを職員インタビューから感じることができた。

昨年度から、法人の長野県内3施設共通の課題解消に向けた体制作りとして品質管理責任者を配置し、その責任者からの課題の掘り起こしと提案を参考にして施設ごとの改善策を実施し、また、従来から実施している3施設間の人事交流は人材育成と連携に繋がっており、職員が物事を俯瞰し客観視できる機会ともなり、参加した職員と受け入れた職員相互の高いモチベーションや好パフォーマンスに繋がっている。また、職員の目標支援制度はスタートから8年目の制度であるが、各職位や経験年数に合わせた目標設定と評価の納得性、職員の能力開発を目的とする制度として職員に定着し大きな効果を上げている。

法人理念、当施設の基本方針や施設経営方針をベースに職員自らが自主的に目標を設定し、その実行・進捗を自ら管理するとともに、上司がその達成をサポートすることで職員一人ひとりと組織のベクトルを合わせ、それぞれの目標をリンクさせながら施設の事業計画の遂行、予算達成を目指している。

◇改善する必要があると思う点

1) チューター制度の更なる拡充

千曲園の「施設経営方針」に「質の高いサービスの提供」として「職員の介護援助技術、及び接遇の向上を図る」を掲げ、また、施設長は内部研修ばかりでなく、職員の経験や習熟度に応じて外部研修に派遣させ、伝達研修等でサービスの質の底上げにも努めている。特に、この数年のコロナ禍でZOOM研修などでの受講も実施し、施設長自らも共に研修を受け、施設内の現状を把握するようにしている。

また、法人として体系的な教育・研修計画が組まれており、施設内研修も年数回実施されている。職員の異動も考えられることから一つの外部研修にも複数の職員が交替で参加できるように配慮されている。更に、施設が必要とする資格の取得も含め復命で研修に参加させるほか、職員はそれぞれの担当職種、経験やスキルに合わせ出席し、専門性の向上や利用者本位のサービスの提供などに努めている。「全国身体障害者施設協議会研究大会」や「法人内の研究発表会」へ参

加することもあり、知識の取得と技術の向上を図っている。

職員一人ひとりの知識、技術水準、専門資格の取得状況等については法人や施設として把握しており、施設の人員配置にも適用されている。復命での研修については文書として研修報告がされており、内容については必要性に応じ会議やミーティングで説明がされている。職員の自己啓発についての意欲も高く、施設から提供された情報などを選び、自分の時間を使い研修等に参加している。

法人としてチューター制度を導入しており、「新規職員の指導育成に関するガイドライン」に沿い新規職員の相談に乗ったり、きめ細かいフォローをしている。チューターとなる先輩職員は事前に世話役としての心得やテクニックを学び、新規職員の指導から気づきを得て、お互いが改善をしたりよりよくできる方法を考えて行動している。

現状、当施設として新人職員には専属指導者をつけ、先輩職員としての取り組み方を目の前で習得できるプログラムを組んでいるが、働く職員の数に余裕がなく、専属指導者とのシフトが一緒になりにくいという状況が垣間見られる。

人材育成は、時間も労力もかかり、難しい点が多いものと思われる。チューターのダブル配置や代理者を置き、チーム全体として更に新規職員の人材育成に当るなど、施設全体でサポートする体制を充実させ、新規職員が仕事や環境に馴染み成長することで、周りの職員の負担軽減に繋がり、最終的には利用者満足に資することができるように取り組まれることを期待したい。

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組織の運営管理並びに評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）、内容評価項目のA-1利用者の尊重と権利擁護、A-2生活支援（別添2）

8 利用者調査の結果

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 5年 12月 8日記載）

この度の第三者評価受審は、実に5年ぶりの受審となりました。

新型コロナウイルス感染症の為、施設の生活はこれまでに築き上げてきた状況から一変しました。外出・面会・地域交流の機会も感染対応により難しくなり、現実には新型コロナウイルス感染症職員感染や施設内感染も経験し、感染力の強さと、重症化の恐ろしさも経験しました。コロナ禍となった施設サービスは手探りの状況で対応して来ていますが、このような状況だからこそ、現状を把握したいと考え、第三者評価受審をしました。

結果につきましては、私たちの取り組みに対して大変前向きな評価をいただくことが出来ました。これからも障害者支援施設の使命を常に心に持ち、ご利用者と共に歩む施設サービスに心がけて参りたいと思います。

又、ご指摘いただきました職員の育成体制は大変重要な課題です。現状の体制を更に改革し安定した育成体制を確立して行きたいと思っております。