

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：令和3年8月13日から令和4年1月13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 B25107	

2 福祉サービス事業者情報（令和 3年11月1日現在）

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部	種別：施設入所支援・生活介護
代表者氏名：和田 恭良 管理者氏名：塩沢 総夫	定員（利用者数）：入所93名（85名） ：生活介護125名（入所79名、通所41名）
設置主体：長野県 経営主体：(福)長野県社会福祉事業団	開始年月日：平成23年4月
所在地：〒399-4101 駒ヶ根市下平 2901-7	
電話番号：0265-82-5271	FAX 番号：0265-81-1254
電子メールアドレス：nishikoma@nagano-swc.com	
ホームページアドレス： https://nagano-swc.com/nishikomago/	
職員数	支援事業部：107名 管理部：37名
職員内訳等	支援員：102名 心理支援員：1名 看護師：4名 作業療法士：1名 言語聴覚士：1名 ※給食業務は委託
施設・設備の概要等	ひまわり支援課：施設入所支援、短期入所（空床型） さくら支援課：施設入所支援、短期入所（空床型） 駒ヶ根日中支援課：生活介護 わーく西駒：就労継続支援A型 企画調整課：相談支援、自立生活援助、自活訓練

3 理念・基本方針

<p>○ 法人の基本理念 誰もが笑顔で輝く社会を創造します。</p> <p>事業団は、障がいのある人もない人も一人ひとりが生きがいを持ち、その人らしく輝いて暮らし続けることのできる社会を全力で創造します。</p> <p>○ 法人の経営方針 事業団は、利用者及び地域住民から信頼され、選ばれる法人を目指します。</p> <p>事業団は、働き甲斐のある職場作りに努めます。 自立経営基盤の確立を目指します。</p>

○ 事業方針

- ・利用者本位の質の高いサービス提供に努めます。
- ・障がいのある人もない人も充実した暮らしができる地域の仕組みづくりを推進します。
- ・職員個々人が働きがいのある職場を同指します。
- ・効率的で効果的な施設経営を目指します。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

駒ヶ根支援事業部では、障害の重たい方から軽い方まで幅広い障害の方が利用しているため、利用者一人ひとりのニーズを的確に把握し利用者本位のサービス提供に努め、自己実現を目指している。

そのため、サービス提供の元となる相談支援業務を大切に、ライフステージに寄り添った計画的なサービス提供が行えるよう、相談支援従事者、サービス管理責任者及び支援員の連携体制の充実に努めている。

また、効果的なサービス提供が実施できるよう、施設入所支援と日中活動支援が連携し一元的なサービス提供を行っている。

そのため、利用者一人ひとりのニーズの実現を図るため、心理士や作業療法士などを活用した専門性の高いサービスの提供となっている。

なお、提供するサービス内容は対象者が成人であることを考慮し、生活に根差した内容や地域文化や自然環境を活用したサービス提供に努め、地域移行の実現に向けては、利用者が地域生活に向けてエンパワーメントできるような計画的なサービス提供にも努めている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	6回（平成30年10月）
---------------	--------------

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県の各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

- a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
- b：aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取組みの余地がある状態
- c：b以上の取組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としてはaの場合は取り組み状況、b・cの場合は取り組み状況と検討課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

◇ 特に良いと思う点

- コロナ禍での迅速な取り組み

新型コロナウイルス感染症が蔓延し、国や自治体は緊急事態宣言を発する等の感染拡大防止に向けた対策に取り組んだが、集団生活を送る福祉施設では利用者の感染防止対策に並々ならぬ努力をしている。

しかし、集団生活では一人感染者が出ればクラスターが発生し易く、その対処に緊急事態に陥ることが想定される。

とりわけ知的障がい者の施設では、感染症の理解が伴わずにマスクや手洗い等の予防策を徹底することが難しい利用者も多い。

しかし、西駒郷では感染症委員会を頻繁に開催し、毎日の検温や消毒を丁寧に実施してできるだけ予防策を講じてきている。

利用者と職員を合わせると 400 名程の大規模施設で感染者がなかったことは、早々と独自の新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを策定して予防対策に取り組んだ成果と思われる。

ワクチン接種についても、利用者・職員全員分を西駒郷で接種できる体制を作り、独自に医師の確保、利用者の施設内各寮における接種、職員勤務体制と副反応の配慮等、計画的に実施して大人数のワクチン接種体制に組織的に取り組んだ。

なかでも、利用者の生活に直接的に負荷がかかるものが通所者の利用停止と、入所者の面会、外出の禁止、行事の中止であろうと思われる。

毎日元気に通所する楽しみや頑張りを中断させられた利用者や家族は生活が一変すると思われる。

日中活動中止に至る感染が疑われる者の発生がなかったことは幸いであったが、就労部門では自粛により休業補償をした期間もある。

また、県の感染警戒レベルに応じて中止された家族交流は、利用者にも家族にも制約を課し、個別支援計画の策定に伴う三者面談は電話、郵送で代替され、面会はリモートで対応した家族もあったがその人数は少なく、多くの利用者と家族に我慢を強いた結果もあったと思われる。

家族に会えないストレスを言葉に出せなくて、強く行動障害が出た利用者も推測され、施設の専門性の発揮に腐心したと思われる。

外出や行事は中止に至ったものが多く、楽しみなパラリンピック観戦も中止となった。

また、一般見学、実習生、体験実習、ボランティア等の外部関係者の受け入れや、地域との交流等の社会参加活動が制限されたりもした。

このように、利用者の日常は大きく変化した。

こうした中でも利用者の生活の質が低下しないように様々な工夫をして取り組んでいる。

外出や行事は中止されたものもあるが、規模の縮小や形態・内容の変更をして実施したものも多く、テイクアウトやデリバリー、キッチンカー等を利用し、外出に代わって雰囲気を楽しんだり、行事の楽しみも失わないように様々な工夫をしている。

外に出る機会を可能な限り確保するため、スタンプラリーの実施や普段の散歩等を頻繁に行い、これまで以上に利用者の声を聞くことにも配慮をしている。

コロナ禍は収束の見通しが立たないところであるが、感染の遮断を目指して引き続き利用者の生活の質の維持・向上に積極的に取り組み、これを好機と捉えて、本年度の重点計画の1つであるBCPにおいても交流支援についての検討、作成も始まると思われる。

○ 実習生等の学びの環境

実習生の受け入れは福祉施設の社会的責務だけでなく、福祉人材育成と障がいを持つ人への理解、更に利用者の利益と組織にとっても活性化となると捉え積極的に取り組んでいる。

大学、短期大学生、保育士、小中学校教諭免許取得希望者、社会福祉士養成機関生、養護学校生等、実習を必要とする大勢の方を受け入れている。

「実習のしおり」で受入れの目的、意義、過程を示し、オリエンテーションにて詳しく説明し、心構えと意欲となるように図っている。

実習期間中は「実習プログラム」を基に、要件を充たした実習指導者が「障がいを持つ人の理解」、「施設機能の理解」、「職務内容の理解」について計画的に専門性が学べる内容である。

そして、養護学校生は実体験を通して理解を深めている。

また、指定就労継続支援A型事業では食品製造の信州まめ匠のほか、宿泊施設と食堂もあり、泊まり込みでより実習に専念できる環境は実習生にとっては喜ばしいことでもある。

特に優れていると思うことは「実習生のしおり」に苦情解決についての体制も記載されており、

受付から解決、公表までの流れ、更に第三者委員名の記載があり、実習生への配慮も示されている事である。

実習生は勿論、各大学、学校、関係機関から信頼され、実習場所として選ばれる要因となっていることも頷ける。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 振り返りの機会

新規利用者の個別支援計画はアセスメントを基に策定し、課会やグループ会等に提示、説明し、全職員が把握し統一した支援を提供している。

その計画は14日を経た時点で見直しをし、定期的見直しの際には再度のアセスメントを行い、相談支援専門員が策定するサービス利用計画のモニタリングに合わせての見直しもある。

また、入退院時など利用者の状況に合わせ、必要があれば個別支援計画を緊急に変更する場合もある。

的確な支援を迅速に行うことは必要であるが、直接的な支援ニーズへの対処療法と即時的なアプローチが前面に出る場合もあり、本人の思いが置き去りにされたり、利用を急ぐあまり本人の理解や気持ちが対応できず、違和感を持ったまま事態が進むこともある。

かといって本人の理解や同意にこだわると、必要な支援が後手に回り状況を悪化させることもある。これが対人支援の基礎となる緩急と遠近の使い分けである。

この確認、振り返りの機会をサービス提供のプロセスに組み入れていることは、西駒郷の緩急と遠近の意識が高いことの表れと視る。

一般に、福祉施設では支援計画、行事など、後日、次回に活かすための確認、振り返りが行われている。

ところが、事故やヒヤリハット、意見や要望などは各担当委員会等で検討、対応がなされているものの、報告書形式の対応で終わってしまう面も視られる。

支援計画同様に、防止対策は間違っていなかったか、効果はあったかなど、事の大小にかかわらず、確認、振り返りの機会を設けることを更に期待したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目（別添1）

内容評価項目（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

今回の福祉サービス第三者評価受審では、職員及び利用者への丁寧な想いの聞き取りや、実際の活動する様子を見学いただき、西駒郷が提供している福祉サービスの質について専門性や客観的立場から評価をいただき感謝申し上げます。

今回の評価では、「振り返りの機会はあるか」とご指摘いただきました。

特にリスクマネジメントの視点として「事故・ヒヤリハットは委員会で検討、対応がなされているものの、報告書形式の対応で終わってしまい、防止対策は間違っていなかったか、効果があったか確認、振り返りの機会を設けることを期待したい」とコメントを頂きました。

当所では、事故・ヒヤリハットについて、各部署のリスクマネジメント委員を通じて報告しています。事故の対策・対応について部署内で検討し報告に挙げられますが、具体的な検討、対策の実施まで把握が追い付いていないことも多くあります。客観的視点から評価を受け、改めて、振り返りの不十分さを課題として認識することができました。

リスクマネジメントの取り組みに限らず、対人支援においても同様に、その過程における振り返りから、評価や課題抽出後の実践につなげることは重要です。また、「振り返る」ためには、「何のために」行ってきたのかを共有し取り組むことが必要となります。つまり、PDCAサイクルの実施ということになりますが、この機能を再認識し、修正や改善をしていく姿勢を示し取り組む所存です。

コロナ禍において、福祉サービス、利用者を取り巻く環境や生活も大きく変化しました。

新しい生活様式（ニューノーマル）を取り入れる工夫をしながら、より潤いのある生活の実現ができるよう努めてまいります。