

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

|  |                       |
|--|-----------------------|
| 名称：<br>コスモプランニング有限会社                             | 所在地：<br>長野市松岡1丁目35番5号 |
| 評価実施期間：<br>令和元年12月12日から令和2年2月28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）<br>B16021、B18016、050482 |                       |

### 2 福祉サービス事業者情報（令和2年1月現在）

|  |  |   |
|--|--|---|
| 事業所名：<br>（施設名） 障がい者支援施設 穂高悠生寮  | 種別：<br>障がい者支援施設・生活介護                       |   |
| 代表者氏名：<br>（管理者氏名） 理事長 菅沼 義郎<br>施設長 竹澤 一弘   | 入所定員（利用人数）：40名(39名)<br>生活介護（利用人数）：60名(60名) |   |
| 設置主体：<br>経営主体： 社会福祉法人 りんどう信濃会  | 開設（指定）年月日：<br>昭和58年4月1日                    |   |
| 所在地：〒399-8305<br>長野県安曇野市穂高牧1840番地2   |  |   |
| 電話番号：<br>0263-83-4728  | FAX番号：<br>0263-83-4727                     |   |
| ホームページアドレス：<br><a href="http://www.hotakayusei.jp/">http://www.hotakayusei.jp/</a> |  |   |
| 職員数  | 常勤職員：30名<br>非常勤職員：9名                       |   |
| 専門職員   | （専門職の名称） 名                                 |   |
|  | ・施設長 1名<br>・医師・歯科医師（嘱託） 1名<br>・保健師・看護師 2名  | ・栄養士 1名<br>・生活支援員 32名<br>・送迎運転手 2名  |
|  | 施設・設備の概要                                   | （設備等）<br>・食堂…1室<br>・浴室…1室<br>・便所…7室<br>・相談室…1室<br>・集会室…3室<br>・洗面所…4室<br>・医務室…1室 |

### 3 理念・基本方針

#### ○社会福祉法人りんどう信濃会経営理念

- 【1】わが法人は、『自由』『共生』『博愛』を基本理念とし、利用者一人ひとりに、地域・経済社会への参加と自立した生活をめざしたライフステージを提供し、悠生で安心できる暮らしを追求します。
- 【2】各事業が提供する福祉サービスは、利用者及びその家族、ならびに地域住民の期待とニーズに合致した適正かつ質の高いサービスを提供し、もって地域福祉の向上に寄与します。
- 【3】民間社会福祉法人として、健全かつ活力ある経営に努めるとともに、先駆性・独自性を発揮し、社会福祉に貢献します。

#### ○社会福祉法人りんどう信濃会福祉サービス方針

1. 役職員は高い志しや倫理観をもって利用者に相對します。  
☆一人ひとりを大切に考え支援を行います

- ☆法令順守の管理体制を堅持します
- ☆主体性を尊重して共感に基づく取り組みをします
- ☆差別撤廃や人権擁護の立場で行動します
- ☆苦情等の申出には誠意をもって解決を図ります
- ☆家族等からの安心と信頼を得られるよう努めます

## 2. 組織が持つ機能を提供します。

- ☆社会一般の生活と隔たりのない暮らしを提供します
- ☆安全で快適な施設・環境をつくります
- ☆サービス利用にあたっては誠意をもって相談支援を行います
- ☆公益性を図り、利用者、家族、地域等との共生・共栄の社会づくりを目指します

### ○穂高悠生寮のモットー

ゆったり・安心・安全をモットーに、そのような暮らしを望まれる方にご利用いただける施設をめざします。

(穂高悠生寮がいい・穂高悠生寮でよかったとだけ思っただけの施設)

そのために、7つのことを大切にします。

- ①気持ちの伝わるあいさつ(「ありがとう」「すみません」の言葉)・笑顔を大切にします。
- ②一人ひとりの「生活スタイル」「リズム」を大切にします。
- ③「選べる」ということを大切にします。
- ④人とのつながり・関係を大切にします(相手を大事に思う、相手から大事に思われる)。
- ⑤「やりたいことがある」「やりたいことができる」という思いを大切にします。
- ⑥「持っている力」を大切にします。
- ⑦「わかりやすさ」を大切にします。

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

当穂高悠生寮は社会福祉法人りんどう信濃会の2番目の障がい者支援施設として昭和58年4月に現在地の安曇野市西部穂高牧地区に開設された。

当施設の運営母体である社会福祉法人りんどう信濃会は長野県が昭和43年(1968)から運営してきた知的障がい者の総合援護施設としての県立西駒郷の西駒郷保護者会が、設立当初は、2~3年の訓練により社会復帰することを目標としていた利用者が、発足して7~8年経過しても、退所して社会参加若しくは家庭復帰できることは極めて少なく、利用者のなかには、健常者に比較して老化現象がめだち、作業どころか共同生活さえ難しい状態の利用者が目立つようになってきた中、利用者の状況から何とか対策を考えようと通勤寮や老人棟の建設について内部論議や、県当局への陳情等を繰り返してきた結果、①県はこれ以上の施設建設は困難である②西駒郷の民営移管も検討され始めたことなどにより、保護者会としては、老化対策を基本に「子弟の終生援護の場」を自分たちで資金を出し合って施設を造ろうという方針を昭和51年(1976)2月に決定した。

一方西駒郷の地域支援組織として、利用者の実習受入をしている企業や地元市村や商工会議所等を会員とした「西駒郷協力会」が昭和51年7月に発足し、西駒郷保護者会の考え方についての協力を依頼した。

西駒郷保護者会は昭和52年(1977)3月施設建設準備委員会を設置するとともに、協力会と一体となって県当局と話し合いを重ねた結果、最終的には民間社会福祉法人を設立し、その手によって施設建設をする以外良い方策はないとの結論に達し、準備委員会は「法人施設建設委員会」(後に施設建設促進委員会に改組)を発足して準備に入った。

当時の長野県西沢知事の全面的な支援方針もあり、事務的な作業は西駒郷所長以下関係職員の献身的な協力により進められたが、発足までには様々な問題が発生し、そのつど関係者の協力により解決して、昭和53年(1978)7月31日付で法人設立認可が下り、かつ第1号施設建設の運びとなった。

その後、昭和54年4月に第1号施設として駒ヶ根悠生寮が開設され、昭和58年4月に穂高悠生寮、昭和62年4月に上田悠生寮、平成3年4月に喬木悠生寮、平成6年4月にはらむら悠生寮、平

成 9 年 8 月に須坂悠生寮と県内各地に順次開設され、現在、六つの障がい者支援施設を展開している。

社会福祉法人りんどう信濃会ではそれぞれの拠点ともいってよい各施設の入所施設に付随し、第 1 種社会福祉事業として「生活介護」「生活訓練」、第 2 種社会福祉事業として「短期入所」「共同生活援助(グループホーム)」「相談支援事業」等も展開している。

当穂高悠生寮は長野県道 306 号有明大町線、通称「山麓線」から西側に車で 3 分ほど入った北アルプスの裾野にあり、近くには国営アルプスあづみの公園がありちょっとした別荘地を思わせる林間にえんち色の屋根の平屋の建物が見える。

現在、施設には居住系サービスとして定員 40 名の施設入所支援と定員 4 名（及び空床型併用）の短期入所支援があり、また、日中系サービスとして 60 名定員の生活介護がある。そのほかに指定特定相談、障がい児相談の業務に当る相談支援事業所も設けられている。

施設は平成 17 年に第一次改修が完了し、平成 31 年 5 月から大規模改修工事を自前の資金で開始し 11 月に完了した。

開設からこれまでの間、障害者制度の見直しに向けた国の施策の検討が重ねられ、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、平成 19 年 6 月から当施設でも施設入所支援、短期入所、生活介護という形で事業を展開している。

当施設の入所支援では主に夜間と土日祝日(昼間)に、入浴、排せつ及び食事等の介護、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いる。また、障がい者支援施設として生活介護(日中支援)と一体的な支援も行っている。更に、当施設から車移動 30 分以内にある二つのグループホームのバックアップ施設として夜間や緊急時の対応ができるようにしている。

短期入所支援しては一時的・短時間の入所希望者を受け入れており、市町村等からの依頼で緊急一時保護的なケースも受け入れている。

日中活動支援としての生活介護は、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、昼間の入浴、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。当施設でも利用者ニーズを把握し、個別支援計画に沿った質の高いサービスを提供しており、現在、生産活動としてマット、薪、農作物、内職(箸数え・箸袋詰め)、リサイクル(空き缶牛乳パック回収・分別・潰し、換金)などを行っている。

また、デイプログラムとして、リハビリ、アロマセラピー、フラダンス、カラオケ、お菓子クラブ、習字クラブ、キラキラおしゃれクラブ(ネイルケア・メイクアップ)等を実施している。

現在、生活介護としては施設入所者や共同生活援助(グループホーム)も含めた安曇野市からの 60 名の利用者が生活をしており、男性 27 名・女性 33 名で、平均年齢が 59.3 歳、在籍年数の平均が 9.6 年で、利用者の高齢化・重度化が徐々に進んでおり、日課についてもそれに対応し、段階的に生産活動を縮小し利用者ニーズに合わせたデイプログラムへとシフトしている。

こうした流れもふくめ、法人として平成 30 年度からの 3 ヶ年計画として第二期中期計画を策定しており、それを受け当施設では今年度の目標を「利用者の権利擁護に真摯に向き合い、職員個々/職場組織で取り組む」ほか四つを定め、本人らしい生き方ができるように取り組もうとしている。

法人の職員行動規範では「まもろう宣言」として「ひとつ 一人ひとりを大切にします」「ひとつ 主体性をもった決定を尊びます」「ひとつ いかなる人権侵害も許しません」「ひとつ 多様な生活方法の選択に向けて支援します」「ひとつ 苦情や不服の申し出に応えます」と掲げ、障害者総合支援法に盛り込まれた「基本的人権を享有する個人としての尊厳」をはじめとした理念の実現のため、障がい福祉サービスによる支援に加えて、地域生活支援事業その他の必要な支援を総合的に行うことにより、障がいがあっても高齢期を安心して、また、安定的な生活が将来にわたり送れ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） | 今回が初めて |
|---------------|--------|

## 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) 多くの視点からの利用者の意見・要望・苦情等の集約

利用者本位の福祉サービスについては、施設・事業所が一方的に判断できるものではなく、利用者がどれだけ満足しているかという双方向性の観点が重要であるといわれている。福祉サービスにおいては、専門的な相談・支援を適切に実施する一方、利用者満足を組織的に調査・把握し、これを福祉サービスの質の向上に結びつける取組が必要ではないかと思われる。

当施設では日々のかかわりの中で利用者が相談しやすい関係を築き、一人ひとりに応じ意見を引き出し聴き取っている。利用者から表出された意見や相談は決められた様式に記録し、職員全員で共有し、その内容を検討し、検討後に利用者にはフィードバックし、時間がかかる時は別途説明している。職員は、毎月行われる「利用者自治会」に参加したり、「家族会」へも参加し表出された意見・要望について検討のための場を持ち、可能なものから具体的な改善に向けて取り組んでいる。

また、施設の重要事項説明書には苦情とともに相談受付の窓口が記載されており、意見箱の設置や第三者委員による聞き取りが定期的に行われている。特に施設の第三者委員による利用者との直接面談が行われ、苦情(要望)・相談受付の受付方法として「本人が直接」「職員が代理提出」「自治会」「家族」などがあるが、第三者委員による受付が年間の総件数のうちの半数以上を占め、普段の生活での思いなどの傾聴ともなり利用者の気持ちの安定に繋がっている。

言葉で表出できない利用者は表情や仕草から思いを汲み取ったり、手話通訳を介して聞き取りをしており、申し出された苦情(意見)は関係者で対応し、対応後は広報紙「ほたかゆうせい」にて公表している。

利用者インタビューでも「意見を聴いてもらっている」「第三者委員の人が来ている」「担当職員に相談している」との意見が多く聞かれ、利用者が相談・意見を述べやすい環境が整備されており、改善課題の発見や、課題への対応策の評価・見直しの検討材料として役立てられている。

#### 2) 利用者が安心できる環境の確保

全国的に障がい者の入所施設は、現在の制度では日中活動の事業と合わせて漸く運営が維持できる状況にあり、職住の分離を前提とする制度である限り、必ずしも24時間の支援を十分に行える位置づけとはなっていない。結果的にこうした制度を準用して日中と夜間の支援を併用しているのが実態であり、夜間体制の配置はグループホームやケアホームと比較して差があることは否めないという状況である。職住分離の原則を想定しても、結果的には日中体制を割いて夜間体制を整備していかざるを得ないのが実態ではないかと思われる。

そうした中ではあるが、当施設では特に日中活動として利用者の高齢化や重度化により従来の生産活動中心のプログラムから、様々な年代や障がい特性に応じたデイプログラムを増やしたことで生活の活性化につなげている。また、利用者の外出や外泊にあたっては、事前準備や安全配慮についても、利用者の状況と必要に応じて十分に検討し実施している。

また、利用者一人ひとりのニーズに応じた支援メニューに取り組み、支援内容も充実している。入所部は高齢化も進み、全体的なプログラム(リハビリ、フラダンスなど)を複数用意しても毎日の提供が難しいため、余暇活動として施設内に「居酒屋」を設けたり、クラブ活動として手芸などへの参加やバス旅行への声掛けをしている。可能な利用者については地域のイベント活動への参加を働きかけている。

更に利用者が快適でくつろげる環境が確保されており、生活の場の設備や備品は利用者のニーズや障がい状況に応じた配慮や工夫がなされている。冬期の施設内の低温を予防するために、家族会と一緒に風よけビニールシートを貼ったり、視覚障がい者でも気づけるように、トイレ前の廊下部分の色を変えてわかりやすくするなどの工夫を施している。居室についても好きなものをベッド周辺において、利用者が思い思いに過ごせるように環境を整備している。

訪問調査当日も事務室や支援員室で職員と談笑したり、デイルームでくつろぐ利用者の姿が見られ、当施設のモットーの一つ「一人ひとりの『スタイル』『リズム』を大切にします」という支援が全職員によりきめ細やかに実施されている。

### 3) 保護者との連携

母体となる法人の設立については県立西駒郷の保護者が自らの力で「子弟の老後を託せる施設を」と展開した運動が実り誕生したという経緯から、当時の「西駒郷保護者会」「西駒郷協力会」の協力を得つつ、現在、「悠生寮家族会連合会」、各施設の「家族会」、「りんどう信濃会後援会」として維持・継続している。

法人の基本方針として「りんどう信濃会後援会との連携」「悠生寮家族会連合会との連携」が掲げられており、施設の事業計画でも「利用者家族・家族会との連携」が上げられ、利用者家族から組織運営に対する理解と支援を得て、組織の安定的発展にむけて同じ歩調をとっている。

また、家族からの様々な支援や理解がなければ、利用者に対するより質の高い支援の継続的な提供が難しいという現実的な、運営的な課題を解決するためにもお互いが同じ情報を共有し肯定的な関係を築いている。

こうした背景もあり、事業計画や事業報告については年2回開催される利用者代表、家族代表、地域代表等が集まる施設としての「運営協議会」で諮問内容として説明されており、家族会総会や法人の家族会連合会などでも触れ、通信「ほたかゆうせい」などに活動内容とともに記載・配布し家族にも周知している。

更に当施設では「花見・道祖神祭り」「納涼祭」「納涼バイキング」「悠秋の集い」「焼き芋会」、「漬物・環境整備」「三九郎」などの行事、「家族会総会」「家族会連合会交流研究会」などの会議・研修等、折ある毎に家族に参加をいただき意思疎通を図っている。

法人や施設・事業所に対する家族の方々との肯定的な関係を築くうえで重要なことは、法人・施設・事業所から可能な限り積極的に事業所運営や利用者支援に関わる情報の提供と説明をすることだといわれている。法人の事業計画、収支計画、事業報告、決算報告や利用者支援についての各施設・事業所の事業計画・事業報告・ヒヤリハット報告等は詳細にわたり、また、わかりやすく記載されており、積極的な情報提供と丁寧な説明が実践されている。

### 4) 地域との交流と施設が有する機能の地域への還元

利用者との地域との交流については法人や施設の事業計画に明記されており、地域のイベント等に参加し交流することと施設としての人的・物的資源を地域に活かし貢献しようという取り組みが並行して行われている。

施設の大イベントである「花見・道祖神祭り」は地域の人々を招き毎年開催しており家族始め大勢の方が来訪している。また、施設周辺道路の草刈り等環境整備に取り組んだり、防災協定を結んでいる地元区と合同防災訓練では救急法講習会や車いす講習会を職員が講師となり実施している。地区と当施設との防災協定では有事の際の避難所としても利用できるようになっている。更に、利用者が地元区で行われるふれあいサロンやふれあい芸能祭に参加している。

施設へのボランティアの来訪も多く、施設行事をお手伝いいただく方や手話ボランティアの協力もあり、紙芝居・演奏会なども実施されている。中学生職場体験学習の受け入れも行われている。

安曇野市の障害者福祉推進委員会に参画したり、松本市を中心としたエリアの自立支援協議会にも参加し、また、地域の相談支援事業所等とも連携するなど、地域の関係団体や組織とも連携している。利用者に向けて、掲示板等を通して地域のイベントや社会資源を利用できるような情報も提供している。

社会福祉法人の地域公益活動が責務となって3年が経過し、地域における共生社会の実現に向けた制度・施策が推進されている中、当施設では、障がい者支援施設による地域貢献や、利用者が地域でのさまざまな活動に参加する支援を行っており、高齢化・重度化にむかいつつある利用者が楽しみや生きがいを持ち、住み慣れた地域でゆっくり、ゆったりと過ごせるように丁寧な支援を行っている。

#### ◇改善する必要があると思う点

##### 1) 目標管理制度の更なる深耕による組織の円滑化

法人として目標管理制度が導入されており、具体的な目標を職員自ら立てた「業務管理シート」

を一人ひとりが作成し、基本的には半期に一度、定められた「総合的な職務評価の基準」により自己評価し評点をつけ提出するようになっている。中間及び期末で進捗状況の振り返りが行われ、管理者等から書面にて適切な助言や支援を得るようになっている。

目標管理の主旨は「人材育成」にあるといわれており、主にコーチングを元に使われる手法でもあるともいわれている。コーチングとは、一方的に何かを教えるのではなく、対象者に寄り添い、できるようになるまで導く指導法であり、職員に対して上司や法人が目標や課題を提示することではないとされている。

職員が自ら目標を考え、乗り越えるためにはどのような課題や障害が発生するか、そしてどのような能力があれば自分は乗り越えられるのかを考えることに意義があると思われる。これによって、単なる知識やスキルを持った人材ではなく、「目標達成のプロセスを自ら考えることができる人材」を育成することができるものと思われる。

今後、更に、「業務管理シート」を推進、定着されるためにも、運用の過程で面談する機会を持つこと、自己評価後のフィードバックをすることなどを確実に実行され、職員のモチベーションを高めるような取組として維持・継続されることを期待したい。

## 2) 利用者の意向を尊重した地域移行のための更なる支援

当施設では利用者と地域との交流については法人や施設の事業計画に明記し、地域のイベント等に参加し交流することと施設としての人的・物的資源を地域に活かし貢献しようという取り組みが実施されている。また、地域での生活が継続できるように、他の福祉施設・事業所や社会資源等との連絡・調整が行われている。

そうした背景から利用者が入所施設から地域に出て生活することについては利用者一人ひとりの力量によって難しさはあると思われるがスムーズに移行できるように体制を整備されているのではないかと考える。

今般の第三者評価の利用者インタビューの総合的な問に対する感想では、回答を頂いた方のうちの63%の方が「大変満足」、「満足」とされており、満足度は高く、《地域移行に向けた取組について》の問でも「ここ(穂高悠生寮)で長く暮らしたい」「この寮を出たいとも思わない」と住み慣れた施設に満足されていることが多いことが窺えた。

40歳未満の利用者も増えつつある中、今後、できれば、利用者の意向や障害の状況に応じて生活環境を確保し、家族の理解を得つつ、利用者が若い時期から将来を見通し、地域で安心・安全に暮らしていくために引き続き法人、施設一体となり更にきめ細かな対応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組織の运营管理、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

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 2年 2月 28日記載)

<福祉サービス第三者評価を受けて>

・多岐／細部に渡り実践内容、書類等を通して 2 日間見て頂きました。また、利用者／職員ともに丁寧に聞き取りをして頂きました。自己評価票の膨大なまとめも早い段階で示唆頂きました。感謝申し上げます。

・自己評価票に着手した時点から「大きく反省したり」「活かせるヒントを頂戴」した思いがありました。そして評価まとめと総評を頂いて、各論もそうですが「理念」等大きな項目（概念）としての「捉え」の重要さも改めて感じさせて頂きました。

・上記の「捉え」の一例として、利用者自治会があります。その運営は「定例会」を毎月開催している訳ですが、今回「説明会」「聞き取り」「報告会」を通して、その存在（対象）を、改めて感じさせて頂いた思いがあります。大切さであるとか、運営のパートナーなどと言った存在（表現が適切ではありませんが）。今後の支援に活かせていけると感じています。

<今後の取り組みについて>

・次年度の「事業計画」に「福祉サービス第三者評価の結果を活用したサービスに取り組む」と表記して取り込みました（全体的位置づけ）。

・次年度の各業務系の計画立案の際に、「評価の結果」から係りに関連した部分を「活かす」観点を持って立案します。

・利用者の皆さんの聞き取り調査まとめは自治会運営の中で、継続的に扱っていける素材と考えて参ります。

・各論の分野は、特にチェックできなかった所や活かしていかれるヒントなどは暫時取り組んで参ります（業務系／各種会議等）。

・最後に、今回第三者評価を受け記憶や認識が高い内に職員個々に意見／感想をまとめ、深めておきたいと考えます。

・支援者個々としても組織としても向上していかれるよう努めて参ります。