

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 28 年 6 月 24 日から平成 28 年 11 月 11 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（平成 28 年 8 月現在）

事業所名：長野県西駒郷宮田支援事業部わーく宮田	種別：就労継続支援 B 型施設
代表者氏名：代表者 和田 恭良 管理者 滝 茂樹	定員（利用者数）：54 名（51 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 45 年 1 月
所在地：〒399-4301 長野県上伊那郡宮田村 5 4 5 0 - 1 8 6	
電話番号：0265-81-6514	FAX 番号：0265-81-6515
ホームページアドレス： http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/	

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

今年度当初の「にしこまごうだより」の中で、「昨年は西駒郷の指定管理者である長野県社会福祉事業団が設立されて50年目を迎えた年」であり「長野県西駒郷も今年で開設48年目を迎え、社会福祉事業団の歴史と共に歩んできた」と述べている。

まさに半世紀に渡って、長野県が設置する施設として知的障がい者施設の代表格の立場を担ってきたといえる。この間、大勢の入所者・通所者が利用し、施設運営体制も職員も長年に渡って経験を積み重ね、障がい者支援のノウハウを培ってきた。

特に、ノーマライゼーションの理念のもとに進められた障がい者の地域生活移行では、宮田支援事業部としても積極的に取り組み、まつば支援課に十数名を残すのみとなっている。そして、グループホーム等の地域での生活が様々な事情で継続できなくなった場合は、いつでも再入所できる機能が設けられてきた。何名かは、再入所し少人数個室のリニューアルした生活環境で再出発を果たしている。

一方、県設置及び社会福祉事業団が指定管理する施設として、それぞれの地域で適切なサービスが受けられず施設入所支援が必要と認められる利用者の入所を受け入れてきた。「支援度が高い」「社会生活上課題が多い」等の理由は、いわゆる地域では対応できない支援困難事例として長野県西駒郷での専門性の高い支援が期待されたものと理解できる。

こうした経験豊かなベテラン職員は、支援内容は他に負けないという自負心となっている。

そして、自らの強みは「知識」と「経験」と「法人のネットワーク」であると聞く。

支援の難しい、他では受け入れられない利用者の受け入れを法人の使命と受け止め、利用者の人権を尊重して、熱い思いを胸に取り組んでいる職員の言葉・姿に敬意を表したい。

これらの専門性に裏打ちされた技術や知識、利用者に対する愛情など、経験豊かな職員集団の実践や積み重ねられた組織運営のプロセス・歴史が、次の若き世代に引き継がれていくことが期待される。

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

○ 相談支援事業「宮田相談室」と連携した個別支援計画と、余暇を含めた生活の幅の広がり

西駒郷全体で人材育成について、相談支援従事者研修やサービス管理責任者研修等へ積極的に参加して専門性の向上に取り組みます、と謳っている。その取り組みの結果、多くの相談支援専門員やサービス管理責任者が在籍する。そして、豊かな人材がサービス等利用計画や個別支援計画作成に関わっている。

兼務ではあるが駒ヶ根と宮田の両相談室で、12～13名の相談支援専門員が配置され、利用者の計画作成のみならず、地域の障がい者の相談も受けサービス等利用計画も引き受けている。

相談支援専門員1名あたり20件余を担当しながら、兼務での利用者支援業務も担っているわけであるから、相談や計画策定の業務経験は支援員としての専門性をも高めていると理解する。

また、サービス管理責任者は、サービス等利用計画を受けて個別支援計画を作成するにあたって、相談支援専門員と近い場所で常に話し合いをすることが可能である。

この共通認識が得やすく連携を取りやすい良好な関係が組織の強みになっている。
また、前回の第三者評価結果を踏まえた個別支援計画の改善について積極的に取り組んでいる。
スタートした利用者主体の分かりやすい様式の検討だけでなく、個々の職員が、自分たちの支援を分析・評価・検討するなど、実践した結果を共有化して記録から組織の財産とする取り組みの始まりも間近と期待できる。

さて、わーく宮田には紬縫製班・軽作業班・林産班・クリーニング班の四つがあり、利用者は自分がやりたい作業の中から障がいの程度や身体特性などを考慮して選んでいる。

また、企業での職場体験や圏域の他事業所と合同の施設外就労もある。

そして、年齢・体力等、状態の変化に応じて本人の希望に応じた異動も可能である。

これらの受託作業や自主生産作業を通じて働く喜びや知識・技術・経済観念を習得するとともに、社会生活に必要な能力も得ている。

当然、一般就労へと繋がった利用者もいて、就労移行を希望する者にとっては大きな励みとなっている。

さらに、事業所は近隣から集まってくる仲間との触れ合いの場ともなっており、徒歩や送迎車で毎日の通所者の顔は明るく、意欲と自信さえも感じることは誰しも容易である。

さらに、作業以外の仲間との楽しみな機会は長野県西駒郷の各種行事だけでなく、支払日には得られたお金で楽しみな外食などに出掛けることもあり、これらの余暇が生活の幅に広がりをもたらしている。

「ここで仕事をする事が好き」という多くのアンケートの声にあるように、充実した支援の下の安心・安全な環境での一人ひとりの作業姿には輝きも感じられる。

地域住民との係わりが徐々に増え、生活の幅が更に広がり、豊かな暮らしへと一歩ずつ近づくのも間もなくと期待できる。

◇ 特に注力（改善）する必要があると思う点

○ 利用者の価値・期待を意識した支援

満足度調査や個別支援計画の説明の際に、計画が「分かりづらい・よく理解できない」との声があり、その検討を経て改善が行われ始めている。

それは、分かり易い文章、写真・イラストの活用、担当職員や作業風景も載せるなど、視覚支援に注力したものである。

計画内容を理解したうえでの作業は効果も大で、意欲的に目標に向かって行け、支援の効果も高まってきている。

理解しての行動は、何事においても効果・成果が飛躍的に伸びるものである。

尚、障害者差別解消法において、情報の取得・利用・発信における情報アクセシビリティ向上も謳われており、A型施設や一般就労への移行に合わせた、自分で勤怠管理が確認できる工賃明細書の検討であろう。

そして、理解度や自己主張の強弱に合わせ、理念や意見・要望・苦情システムについて利用者の理解を促す取り組みも期待される。

当たり前で暮らせる共生社会は、利用者の環境を可能な限り当たり前の状況にする事と理解したい。

言うまでもなく支援とは、一人ひとりに応じたものを作り出し、提供して行く事であり、専門職としての責任ある支援が求められ、そのため、職員には専門職としての自覚が重要となってくる。専門的な知識・スキル・倫理等はもちろんの事、職員個人及び組織の途切れることのない自己研鑽と自己覚知につとめて、多様な課題に対して常に対応可能な職員集団を維持して行く事であり、個人的な支援ではないので個々のケースに応じた倫理観も必要となってくる。

そして、小人数であろうとも業務や支援の領域・内容を明確にして、個々の担当者の意見を集約するとともに、お互いを理解する事も必要である。当然、各種手順書等の基本的なものは必要である。

一人ひとりが自分の支援の領域や内容を理解することによって、更に必要な領域の内容も理解でき、新たな知識の必要性や他の専門職の理解・協力も深まる。そして、少人数の共同作業、あるいは分担作業であっても、話し合いを重ねて作り上げていくものは自ずと自己研鑽・自己覚知に繋がるものである。支援を急ぐあまり本人の思いやこれからの生活イメージを置き去りにしたり、本人の理解や同意に拘ったりすることの無いようにする必要がある。

いわゆる、カンファレンスやケース会議である。

緊張感を持ったこの会議の内容を会議録等に留め、受け入れからこれまでの支援内容を検証し、今後の支援計画の内容に反映させるのである。

当然、これらの記録が社会からの信頼を得るための、エビデンスに基づいた実践として残り、支援の内容・効果・評価を見える化する事に繋がってくる。

これらの事を理解・実践したうえで、事業計画に「自主研修を奨励し、総合的な人間力の向上に取り組む」と謳っているのであろう。

しかし、なぜ総合的な人間力の向上が必要なのか、理解を更に深める必要がある。

弱者の権利を最も擁護できる・理解できるのは福祉施設職員であり、その権利を最も害することができるのも、その福祉施設職員である。

この大きな責任において、専門職としての権利擁護に対する理解と環境の整備が必要となってくる。

聞き取りアンケートからは、職員を信頼し相談・意見が気楽に言える環境を感じるが、自分の意見を主張できる事、第三者への訴えが可能である事など、支援計画の視覚支援同様、新たな工夫・取り組みで更に周知・理解を進める必要を感じる。

まずは、知る権利を保障する環境の整備として、契約書や重要事項説明書の利用者への分かり易さであろう。

例えば契約書で言えば、「契約書」を「西駒郷とあなたとの約束」、「第三者委員」を「職員に言にくい事も聞いてくれて、公平な判断で相談に乗ってくれる人」としたり（身体拘束や虐待なども）、重要事項説明書における職員行動規範やイメージが湧きやすい画像や調理名を加えた献立表など、可能な限り理解が得られる取り組みである。

これらのことが理解・整備できて、総合的な人間力の向上が図られるならば、「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を目指します」との理念の理解・実践がより深化・向上すると思われる。

○ 環境整備によるイメージアップ

西駒郷の歴史が半世紀を経たことは、施設の老朽化をももたらしている。

広大な敷地に分散する建物や日中活動スペースは利用者数や職員数が減少した昨今では保守管理にも負担が大きすぎるものになっていると推察する。

管理部を中心に改修や環境整備に取り組んでいるが、むき出しの錆付いた鉄骨が散見される。

安全性や環境美化の観点からも早期の対策が求められる。

また、わーく宮田でも日々の気づかひや心掛けで解決できる事も多く、老朽化はしていても、清潔感や整理整頓は必要である。

朽ち木れた事業所の看板やサンプル品、生い茂った雑草、トイレの防臭対策、各課の案内板や来所者向けの注意事項など、開かれた事業所としての体裁の整備は必要と思われる。

併せて、わーく宮田独自のパンフレットの作成やホームページの充実が同時に進行していくことが期待される。

長野県西駒郷は建物が古くイメージが悪いという風評もあるが、古い建物には歴史があり、イメージは改善できると期待したい。

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

今回の受審をとおり、利用者が楽しみ、やりがい、生きがいを持ってわーく宮田に毎日足を運んでくれる姿が確認でき嬉しく感じました。しかし、「分かりやすさ」「外部の眼」の視点に欠けていることに気づかされました。今後真摯に取り組んでいきたいと思えます。

「分かりやすさ」では、個別支援計画の取り組みについて高評価をしていただきました。より一人ひとりの利用者に分かりやすい内容を目指したいと思えます。ご指摘いただいた契約書等の説明方法に限らず、まだまだ説明の配慮に欠けている面を気付かされました。利用者が理解しやすく、より意見を言いやすい環境作りをしていきます。また、長い間漫然と行ってきてしまっていた、利用者への工賃の説明の仕方についても、大変有益なアドバイスをいただきました。利用者がさらに意欲を持って働くことのできる支援を課内で検討してまいります。

「外部の眼」では、見学者も多い中、掲示物等がどのように見られているか、の視点に欠けていたように感じます。プライバシーの配慮に欠ける視野の狭さを痛感しました。また、広大な土地・古いが大きな建物を、「売り」にできるような意識も持ち、職員一同で整理整頓、環境整備に取り組めます。

また、第三者委員との関係も密にする等、開かれた事業所を目指していきます。

今後も、わーく宮田一丸となって、支援の質の向上に向けて取り組んでまいります。

評価委員の皆様には有益なご指導・ご助言をいただき感謝申し上げます。