

(様式第1号) (第2条16号関係)

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： 令和元年5月14日から令和元年7月12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（令和元年 5月現在）

事業所名： （施設名） ほっとらいふステーション桃の郷	種別： 居宅介護			
代表者氏名： （管理者氏名） 横地 克己 吉澤 利政	定員（利用人数）： 定員なし(79)名			
設置主体： 社会福祉法人 長野市社会事業協会 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： 平成19年 5月15日			
所在地：〒381-2226 長野市川中島町今井1387番地5				
電話番号： 026-217-1120	FAX番号： 026-217-1121			
ホームページアドレス： <a href="http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/tiiki/hot_st_top.html">http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/tiiki/hot_st_top.html</a>				
職 種	常勤	非常勤	常勤換算	
サービス提供 責任者	介護福祉士	4人	人	3.5人
	介護職員基礎研修	人	人	人
	ヘルパー1級	人	人	人
	ヘルパー2級	人	人	人
	( )	人	人	人
	( )	人	人	人
	合 計	4人	人	3.5人
居宅介護 従事者	介護福祉士	5人	5人	6人
	介護職員基礎研修	人	人	人
	ヘルパー1級	人	人	人
	ヘルパー2級	1人	16人	8人
	ヘルパー3級	人	人	人
	(行動援護従事者養成研修)	(6人)	(8人)	(7.5人)
	( )	人	人	人
	( )	人	人	人
	合 計	6人	21人	14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 を適正に取り扱い、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

当ほっとらいふステーション桃の郷は社会福祉法人長野市社会事業協会が運営する唯一の障害者居宅支援事業所で、平成19年(2007年)5月に開設され満12年という節目の年を迎えている。

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、就労継続、居宅介護、短期入所事業)、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、31事業所52の福祉サービス施設・事業所(平成30年4月1日現在)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おり、当事業所もそのうちの障害者総合支援法に基づく1事業所として、長野市一円の利用者の居宅(日常住んでいる家)を訪問して様々な特性を持つ利用者にサービスを提供している。

当事業所の事務所は長野市南部の川中島地区の「長野市障害者福祉施設ハーモニー桃の郷」の中にあり、同じ法人の運営する重症心身障害者支援、生活介護、就労移行支援・就労継続支援B、地域活動支援センター、相談支援など5つの事業所も同じ建物内に併設され、各事業所との連携を取っている。現在、当事業所と相談支援事業所以外の4つの事業所は長野市が設置する事業所の運営を指定管理者制度で管理しているもので、地域の人々との関係を大切に、住み慣れた地域で潤いのある、当たり前な生活を営むための自立支援を実施している。施設の周辺は桃の果樹園が多く、また、水田もあり、事業所に入る障害者福祉施設に隣接する就労移行支援・就労継続支援B型・生活介護事業などを運営する多機能型事業所とも共同し地域の人々に向けて祭り(ハーモニー夢まつり)を開催しており、移動支援・通院介助等対象の利用者も含めて計画に沿って利用者の参加を促し、余暇支援の充実を図っている。

現在、当事業所の利用者は80名弱で、年齢層は10代後半から80歳以上の方までと幅広く、「55歳から64歳」の方が三分の一弱と、障害者総合支援法の介護保険優先適用条項により、障害者が65歳以上(介護保険法令で定める特定疾病による障害の場合には40歳以上)になると介護保険法の適用となり、高齢者の訪問介護事業所もこのサービスに参入し競合する中で、12年の歳月で築き上げてきた障害者の特性を理解した20人以上のベテランのヘルパーを中心にその専門性を発揮している。こうした中、65歳未満で既に障害福祉サービスを受けてきた方が介護保険に切り替わっても同じ事業者から引き続きサービスを受けることができるという特例を活かし、他の事業所との差別化も図っており、現在、事務所のある長野市南部地域ばかりでなく、北部地域の障害を持つ方々からもサービス提供の希望が多くなっている。

当事業所で提供しているサービスの内容は身体介護、家事援助、通院介助(身体介護あり・身体

介護なし)、重度訪問介護、行動援護、同行援護で、事業所としてサービスを提供する総時間のうちの56.7%が身体介護、次に行動援護が19.3%、家事援助10.3%、同行援護6.4%(いずれも2019年3月1ヶ月)と続いている。また、障害区分で療育手帳を保持する方が43.0%、身障者手帳保持者が34.2%となっており、様々な障害をもつ利用者にフレキシブルな対応が出来るようになっている。

このような流れの中、今年度で、平成22年からの10年間の法人としての中長期総合計画が終了することから、現在、来年度からの次期中長期総合計画の策定に入っており、当事業所や当事業所の属する障害者支援南部事業部としての方向性を見極めつつ、新しい中長期総合計画の策定に入っており、当事業所でも所長から職員へのヒアリングが随時実施され、若い職員の意見・提案等も活かされるようになっている。その前段階としての今年度の当事業所の事業計画の運営重点事項として「運営の安定化」「大人支援の充実」「サービスの質の向上と職場環境の整備」を掲げ、法人の南部事業部の13事業所15サービスと連携し、障害特性に応じた専門的な支援を実施し、また、中長期総合計画の「魅力ある福祉サービスを創造する」というキャッチコピーの通り、現在提供しているサービスに甘んじることなく、障害があっても高齢期まで安心して、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こうという前向きな姿勢が職員の言葉の端々から強く感じられた。

## 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) ライフステージに応じた在宅での利用者支援

法人として児童発達支援から高齢者支援まで、ライフステージに応じ一生サポートできる切れ目のないトータル的なサービスを展開しており、当事業所でも障害のある10代後半から80歳代の高齢の利用者まで、在宅における切れ目のないサービスを提供している。

2013年からの障害者総合支援法は給付金方式(支給決定を受けた障害者への現金給付)と直接契約(施設・事業者と支給認定障害者との契約)による利用の仕組みで、介護保険が保険方式をとっているという点で利用方式の違いがある。介護保険優先適用条項により、障害者が65歳以上(介護保険法令で定める特定疾病による障害の場合には40歳以上)になると、介護保険法の適用となり、要介護度ごとに支給限度額(実質的な給付上限)が設定されるため、介護サービスの利用が制約され、また利用者負担も完全な応益負担となり、負担が増大する(いわゆる「65歳問題」の発生)傾向にある。障害福祉サービスの利用者の高齢化に伴い、「65歳問題」は深刻な問題となり、介護保険優先適用条項の違法性を争う裁判にまで発展している。

こうした流れの中、長野市内でも高齢者の訪問介護事業所が障害者の訪問支援に参入しており、顧客獲得競争も激化している。当事業所の利用者の年齢の中心値は「55歳から64歳」で79名の利用者中の30%を占め、1ヶ月のサービス総提供時間のサービス内容でも「身体介護」が56.7%、行動援護が19.3%となっており、当事業所の今年度(2019年度)の運営重点事項に「大人支援の充実」を掲げ、「行動援護の利用を積極的に受入れる」とし、他の事業所との差別化を図っている。

利用者アンケートでも「サービスの提供にあたって、気持ちを大切にしてくれている」との声が上がっており、障害者へのサービスに特化した専門性を発揮する職員への信頼度は高く、法人の「目指すべき職員像」に掲げられた「人に優しく思いやりと気配りのできる誠実な人」の実践に懸命に努めており、多様な障害を持つ利用者が地域での暮らしを支えるために必要な時に必要な支援を行い、利用者一人ひとりの意向に沿い、その人らしい生活ができるよう取り組んでいる。

## 2) 利用者の自立生活へ向けたチームでのサービス提供

サービス開始時にはサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、利用者や家族に重要事項の説明をして利用契約を交わしている。重要事項説明書で、営業日・サービス提供時間、利用者負担額などを説明し同意を得ている。また、サービス利用契約書の説明もし、同意の署名・捺印をいただき契約を交わしている。

サービス提供責任者が初回面談時に聞き取った利用者の意向や状態などのフェイスシートと課題分析シートからアセスメントし、サービス開始後1~2回はサービス提供責任者が訪問しサービスを提供し、利用者の状況やサービス内容などを確認し、具体的な支援内容を計画に落とし込んでいる。また、サービス開始1ヶ月後には、サービス提供責任者が訪問し、利用者の意向を聞き取り不安解消に努めている。更に、利用者にあった担当のヘルパーを決めており、担当ヘルパーが初回訪問時に必ずサービス提供責任者が同行し、サービス内容などの適切な指導を行い、利用者の意向も伝えている。利用者毎に2人以上のヘルパーがチームを組んで担当しており、随時、同行しながら意思統一を図っている。ヘルパー会議についてはシフト勤務の関係から、全員が一堂に会せないため同じことを数回に分けて実施し、特に、利用者の心身の状況やサービス内容についての意思疎通を図っている。

地道な作業ながら職員の行動規範にある「報・連・相」の重要性を職員は十分理解しチームとして一人ひとりの利用者を支えており、個別支援計画通りに実施されているかどうかは指示書やサービス提供記録で確認することができ、看護師や相談員などの関係職員が集まり支援会議を定期的に行い、支援の方向性や課題などについて話し合いをしている。また、支援困難なケースについても関係職種と連携し、利用者にとってより良い状態を作り出せるように検討している。

サービス提供責任者がサービス毎に指示書を書き、指示書に従って居宅支援等をヘルパーが実施し、実施後はサービス提供責任者に報告するという一連の流れは、細かな変更点、留意点や基本サービスを確実に実行でき、サービスを受ける利用者にとっても、統一されたサービスを安心して受けられるようになっている。

## 3) 事業計画の周知と方針連鎖

法人の基本理念や基本的な視点は法人のホームページやパンフレットに記載されており、法人としての目指す方向性を明らかにし、職員の指針にもなっている。法人の、今年度(2019年度)を最終とする中長期総合計画があり、それに連動した年度の法人事業計画、事業部事業計画、当事業所事業計画を策定し、着実な実行に取り組んでいる。また、それに伴う収支予算も立案され計数面での管理も確実に実施されている。期初や毎月の職員会議でも課題や計画の進捗状況が明らかにされており、職員個々の目標管理等にもリンクするようになっている。

当事業所の年度の業務組織図も作成されており、担当者を決めて事業計画の実践・実行にあたっている。今年度、既に、次期中長期総合計画の策定に入っており、所長は、運営に関する職員などからの意見を日常の会話や職員会議、個人面談などから把握し、運営の改善に努め、事業計画策定の参考にしている。事業所の予算に沿い、執行状況を月次・半期の決算から見直し変更することもあり、職員は決められた職務に従って計画の達成に励んでいる。また、所長が同じ建物内にある相談支援事業所長や法人の障害者支援南部事業部長、経営企画会議のメンバーを兼務していることから、通期の事業報告及び決算報告から課題を洗い出し、エリア会議、理事会を経て次期中長期総合計画や事業計画にも反映できるようになっている。

法人からの報告や決定事項を職員には職員会議で、ヘルパーにはヘルパー会議で周知徹底を図っている。また、職員には「業務の手引き」を配布して事業計画の周知徹底を図っている。決定事項で緊急を要する事項についてはメールなどで全職員に配信することもある。ヘルパーには月2回のヘルパー会議などで利用者の状況を伝えたり、連絡事項を伝えたりしている。利用者などへの伝達は、職員会議で討議した後に担当のサービス提供責任者より指示書などで伝えている。

## 4) 研修の充実と人材育成

法人の中長期総合計画や年度事業計画、事業部年度事業計画、当事業所年度事業計画には法人や事業所内外の研修等に出席し、支援に関するスキル等の専門性の向上や利用者本位のサービスの提供、人権意識の高揚など、職員の資質向上に取り組むことが掲げられ、実施されている。

法人として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把握しており、

各施設や事業所の人員配置に活かされている。職員は法人の階層別研修、業種別・諸種別の専門部会研修等に参加し、また、外部研修等についても参加し、復命書の回覧や伝達研修等で職員間での共有も図っている。

当事業所内にも研修担当職員がおり、「職場研修計画」には「職場研修の方針」や「現状と課題」、「年度のテーマ」などが明記され、研修の最後に受講者のアンケートを取り研修の評価をし、研修の成果について分析し次年度の年間計画策定時に反映している。また、当事業所としての職員別の研修計画も立てられており、職員自らが希望する研修を探し、「個人目標」「研修目標」「内容」「実施時期」等を明記し、事業所の運営重点事項の「サービスの質の向上」に取り組んでいる。職員の自己啓発についての意欲も高く、法人や事業所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。

法人の基本理念や基本的視点を踏まえた「職員基本方針(求められる職員像)」から、期待される職員像を読み取ることができ、体系的な教育・研修により育成を図り、より高みを目指し職員の一体感を培っている。

## ◇改善する必要があると思う点

### 1) 災害時の安否確認のための仕組みづくり

当事業所の入る障害者福祉施設は市の施設で、この福祉施設全体が災害時の市の福祉避難所の指定を受け、水、食料なども備蓄している。また、事業計画や運営規定に災害時に関する記載があり、火事・地震・水害などについての緊急時連絡マニュアルや連絡網が整備され、職員で読み合わせをし理解を深めている。また、毎年、事業所がある複合施設全体として、火災や不審者対応訓練を地域住民とともに実施している。

大規模災害が発生した際に、高齢者・障害者といった災害時要援護者とされる方々の支援を的確に行うためには、安否情報を迅速に集約することが不可欠ではないかと思われる。また、自宅だけではなく、避難拠点や福祉避難所等の避難先においても居宅支援サービス等を受けられる体制があれば利用者や家族も日頃から安心して暮らすことができるのではないかと思われる。

災害時要援護者の支援を円滑に進めるためには、一人ひとりの特性に合わせた対応方法を事前に検討し、記録しておくことも望まれる。災害が発生した時に、災害時要援護者の家族が留守にしていたり、家族だけで安全を確保することが困難な時は、隣近所の協力を得なければならない。隣近所との救護体制を築いておくことは大変重要なことで、災害の規模によっては、大勢の人の協力や、住民自治協議会・自主防災組織の皆さんの支援が必要となる。住民自治協議会・自主防災組織の方々の協力を得ながら、だれが、どのような活動をするのかといった任務分担なども明確にしておく必要があるものと思われる。

今後、災害発生時の利用者の安否確認や連絡体制、支援方法などの仕組みを整え、万が一に備えられることを期待したい。

### 2) 相談や意見への対応マニュアルの整備

当事業所ではサービス提供時に利用者の相談や意見を聴くようにし、ヘルパーが受けた意見や相談をサービス提供記録に記入したり、直接サービス提供責任者に伝えるようにしている。相談内容によって他職種と相談したり、職員会議で検討し、検討結果と対応策を利用者へ口頭で伝えたり、連絡ノートに記載し伝えたりしている。また、定期的に利用者調査を行い、意見・要望も把握しており、事業所の運営上は相談・意見等に迅速に対応するための仕組みができています。

ただし、事業所としてこれらの手順を整理した対応マニュアルが未整備であるほか、法人の苦情解決に関する規定との区別も定かではないのではないかと思われる。要望・意見等を記録することで選別し、内容の確認・検討、対応等の流れをマニュアルとして整え、どのような要望や意見にも組織として迅速かつ適正に対応できる仕組みを構築さ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、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3-1）

## 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

（令和元年7月4日記載）

ほっとらいふステーション桃の郷は、平成19年5月から通所事業や入所事業の谷間を埋める事業として、障害児者の地域生活を支える新たな事業所として開所し12年が経過しました。

障害者支援に特化して、地域の様々な利用者ニーズに応えるために事業を進めてきましたが、職員一人ひとりが強い意欲と向上心をもって取組んできた結果、利用者からのアンケートからも好評価を得ている点はありがたいです。私たち職員一人一人への励ましにもなりますし、更に利用者さんに信頼される事業所になれるように努めていきたいと思ひます。

総評の中で改善が必要な点とされた一つ目の「災害時の安否確認のための仕組みづくり」につきましては、居宅介護事業の立場ではあまり意識していませんでした。あらためて仕組みを整えていく必要性を感じています。この点に関しては、個々の支援に関わる関係者の支援チームで情報共有しながら進めていく必要があると思ひます。そこへの働きかけと同時に、居宅の事業所できる体制づくりに取組んでいきたいと思います。

二つ目の「相談や意見への対応マニュアルの整備」については、様々な要望・意見を利用者からお聞きする中でその都度の対応で終わっていた経過があります。これを機に、これまでの取組みを再度整理し評価・検討する中で、日常的に取り組みやすい対応マニュアルを作成し、利用者からの相談や意見に対応する仕組みづくりに取組んでいきたいと思います。

今回初めて第三者評価を受けることで、様々な視点から日々行っている業務の見直しをする機会にもなりとても有意義だったと思ひます。自分たちが日々当り前に行っていることの業務の意味や、良い点も悪い点も気づかされ、更なる利用者へサービスの向上につながる良い機会となりました。評価結果を参考にさせて頂き、利用者の生の声に耳を傾けながら今後の事業運営を進め、更に地域から信頼され安心してご利用いただける事業所になるために努力していきたいと思ひます。