

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6年5月16日から令和6年12月11日	
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、B2023019	

### 2 福祉サービス事業者情報（令和6年10月現在）

事業所名： （施設名） 長野市ふたば園	種別： 就労継続支援B型
代表者氏名： 中澤 和彦 （管理者氏名） 山口 剛史	定員（利用人数）： 20名（22名）
設置主体： 長野市 経営主体： 長野市社会事業協会	開設（指定）年月日： 平成22年 4月 1日
所在地：〒388-8015 長野県長野市篠ノ井石川1523番地2	
電話番号： 026-293-5152	FAX番号： 026-214-0023
電子メールアドレス： futaba-en@nagano-shajikyo.or.jp	
ホームページアドレス：http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/Futaba/index	
職員数	常勤職員： 7名 非常勤職員 3名
専門職員	施設長（園長） 1名
	サービス管理責任者 1名
	生活支援員 1名
	職業指導員 3名 2名
	書記 1名
運転士 1名	
施設・設備 の概要	・作業室・・・2室 ・更衣室・・・2室 ・相談室・・・2室 ・静養室・・・2室 ・便所・・・3室

### 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

長野市ふたば園は長野市を設置者として社会福祉法人長野市社会事業協会が運営している。当事業所の障害者福祉施設「長野市ふたば園」としての開設は障害者自立支援法による新事業体系の移行による平成22年4月であるが、その沿革は昭和55年5月27日、長野市篠ノ井御幣川に開所した「在宅心身障害通所支援施設」まで遡ることができ、長野市障害者共同作業所訓練施設「ふたば園」として昭和60年4月1日に現在地に新築移転して、現在に至っている。

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、33事業所52の福祉サービス施設(令和6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いる。当事業所もそのうちの障害者支援法に基づく1事業所として、長野市に居住する様々な特性を持つ在宅の利用者の自立と社会経済活動への参加を促すために必要な支援を提供している。

当事業所のある川柳地区(旧更級郡川柳村)は、長野市善光寺平の南部に位置し、近隣には川柳將軍塚古墳がある。事業所周辺は水田及び果樹園が広がる農業地帯であり、集落内を東西に主要地方道長野信州新線が、東端にJR篠ノ井線、しなの鉄道、新幹線が通っている。当事業所に隣接して同じく長野市を設置者として社会福祉法人長野市社会事業協会が児童発達支援を運営する長野市篠ノ井愛の樹園がある。

現在、当事業所の就労継続支援B型の登録利用者は23名ほどおり、年齢層は10代後半から70歳代後半までと幅広く、「20歳から39歳」の方が三分の二弱、「40歳から59歳」の方が五分の一強で、障害者総合支援法の下、利用者の殆どは長野市、若干名が千曲市から自宅やグループホームから通所してサービスを受けている。

当事業所で提供しているサービスの内容は就労継続支援B型で法人の障害者支援南部事業部の他の就労移行支援・就労継続支援B型・就労定着支援の事業所と連携を取りながら長野市南部地域の障害者のニーズに対応している。当事業所に通う利用者の障害区分では療育手帳を保持する方と精神障害者福祉手帳保持者、身障者手帳保持者がおり、様々な特性をもつ利用者に合わせて、箱折り・きのこキャップ組み立て・プラスチック加工・キャラクター製品加工などの受託加工、施設外就労、施設外支援、企業実習等のサポートを行っている。当事業所の職員も「実習の受入れ先の確保」「就職活動の支援」「職場への定着のための支援」「職業リハビリテーション」等に沿い、長野市中心部及び千曲市の企業開拓に懸命に取り組んでおり、また、「日常生活支援」「生活活動支援」「相談支援」「社会体験」「余暇支援」等に力を入れている。

このような流れの中、令和2年度から令和9年度までの8年間の法人としての中長期総合計画が策定されており、就労継続B型事業の方向性として「工賃アップの取り組み」「利用者の受入れ」等が記載されている。この中長期総合計画に基づき、今年度の当事業所事業計画の運営重点事項として「利用者確保と利用率の向上」「本人主体の個別支援計画を基本とし、障害特性に配慮した支援、環境設定を行う」「利用者の自己決定と選択を尊重し、働き甲斐を感じられるような作業を提供するとともに、工賃アップに取り組む」などを掲げている。また、法人の障害者支援南部事業部の13事業所と連携し、障害特性に応じた専門的な支援を実施して、事業運営の安定化を図るとともに利用者の一般企業への就労を支援しつつ日々の活動に取り組み、社会に貢献しようとしている。

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	2回目（平成29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) 生産活動の充実と余暇利用の支援

法人の中長期総合計画の、「事業の今後の方向性」の中の「障害者支援事業について」では、運営基本方針として「どんなに障がいが重くても地域で当たり前な生活支援、自立支援を推進する」としており、当事業所では地域の企業との連携を図り、就労継続支援B型として事業所のカラーを明確にし障がい特性に応じて一人ひとりの達成感が実感できる作業種目・作業内容・余暇活動を提供し、利用者ニーズに合った環境づくりをしている。

社会の多様化が進む中で、障がい者のニーズも同じように多様化しており、一事業所や施設だけではニーズを満たすことが難しくなっているとされている。そうした中、当事業所では利用者一人ひとりのニーズに合わせ生産活動支援と日常生活支援、社会体験活動などを個別支援計画に組み込み、利用者が自立した社会生活を営むことができるよう働く場を提供するとともに、知識及び能力を高めるために必要な支援、訓練の充実を図っている。

当事業所では生産活動として紙器加工、きのこキャップ組立て、プラスチック加工、キャラクター製品加工、アパート清掃作業、除草作業、資源回収などを行っており、それぞれの作業に担当職員を置き、利用者一人ひとりの力量に合わせ、共に作業をしながら支援している。

また、社会体験として外出や事業所内での四季の行事を企画し、公共施設を利用してルールを学び社会生活への適応力を高めるとともに利用者の生活に張り合いをもってもらえるように、利用者一人ひとりの希望に合わせての余暇活動に取り組んでいる。地域に出たの花見、グループ外出（ボウリング・カラオケ・外食）などを行い、隣接の公民館でのダンス、事業所内でのカラオケ大会、おたのしみ会、新年会、かき氷、焼き芋大会、キッチンカー来訪による昼食会なども行っている。当事業所では併せて日常生活支援として、生活習慣の形成、健康管理、金銭管理等の日常生活の自己管理に関する助言、住居などの地域生活・生活設計に関する助言等も行い、関係機関との連絡・調整もしている。

障がいがあるということは、社会参加の機会や選択肢が限られた環境で生活をしているという状況にあるのではないかと考えられる。「インクルーシブ」や「ダイバーシティ」などと表現される共生社会の実現においても、就労支援は欠かせないものとなっており、利用者が作業をして日々の疲れを取り、余暇の時間を楽しむことは日々の活力を得るためにも必要なことではないかと思われる。行きたい場所に好きな人と自分で稼いだお金で出掛ける、親から自立して一人で生計を立てる、時には羽目を外す、そんな当たり前の暮らしや経験ができるように当事業所ではスモールステップを心掛け、職員間の意思統一を図りつつ支援に当たっている。

#### 2) 職場内でのコミュニケーション活性化のための取組

職員の意見や提案が運営に活かされることで、働きやすい職場、風通しの良い職場づくりに繋がるとされている。職員の考えを組織として吸い上げるためには、上司と部下をつなぐためのコミュニケーションの活性化が必要ではないかと思われる。意見を伝えやすいように機会や手段、ルート等を工夫し、更に、その意見や提案が経営層まで届く仕組みが大切ではないかとも思われる。当事業所は管理者である園長、支援統括のサービス管理者、経理事務の書記兼職業指導員、作業支援・生活支援・余暇支援担当の職業指導員及び生活支援員など、10名の職員で構成しており、まさに少数精鋭の態勢が組まれている。毎年度、職員個々に配布される当事業所の運営方針には会議要綱が定められており、職員会議やケース検討会、会議録の作成などが円滑に行われ、職員間の情報共有化とともに意思統一が図られている。

法人として目標管理制度が導入されており、期初の目標設定時の面接での確認や中間面接での進捗状況の振り返りなども行われ、職員が園長等に意見や提案を言えるようになっている。更に、当

事業所として独自にサービス管理責任者と職員との1対1のミーティング「1 on 1 ミーティング」を実施しており、「部下に話をしてもらおう」「上司が先に自分の考えや答えを言わない」「上司に依存した関係にならないようにする」を基本に、利用本位のサービス提供に資するために、また、働きやすい職場づくりのために職員から聴く時間を設け、問題があれば、その解決に向けて互いに考え、実際の行動に繋げるようにしている。

当事業所では一人ひとりの利用者の担当者を決めているが、利用者の多様性に配慮して他の職員も日常的に関わり、利用者主体のサービスを提供している。職員の支援が違うことで戸惑うのは利用者であり、そうした相違がないように職員同士が相手の意見や助言に耳を傾け、共に考え、安心して話せる雰囲気づくりに努め、何でも共有できるチーム支援に徹している。

法人の中長期総合計画の、「事業の今後の方向性」の中の「人事について」では「職員が長く働きたい職場、働きやすい職場を目指し職場環境の向上に取り組んでいきます」としており、当事業所の今年度事業計画の運営重点事項でも「職場のモラルハラスメントを防止し、風通しの良い組織、働きやすい職場環境を築く」と掲げ、職員同士が尊重し合い、また、横のコミュニケーションを取り合い、円滑な業務運営に繋げている。

### 3)利用者本位の個別支援計画の作成とアセスメント

法人の理念「利用者の人としての尊厳を大切にして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、利用者本位のニーズにあった福祉サービスの提供に努めます」とあり、利用者の自己決定を尊重する内容で、事業所全体で共有されている。基本的な生活習慣や社会的な生活・活動、コミュニケーション・対人関係等のアセスメントシートから本人の意向を把握して、その能力や意欲を引き出し、自己決定を尊重した個別支援計画の作成へと繋げて支援内容を実践している。

個別支援計画の策定は利用者の基本情報や身体状況、生活状況等の記載されたアセスメントシートを用いて、利用者と一緒に個別支援計画を作成している。その後、計画通りのサービスが実施されているかを確認し、必要に応じて相談支援事業所など関係機関との支援会議も実施している。現在、より利用者本位の個別支援計画になるようにアセスメントシートの見直しも行っている。

また、モニタリングは個別支援計画の見直しに合わせて実施されており、「サービス実行・モニタリング総括表」には計画の進捗状況やニーズの充足状況などが確認できるようになっている。更に、個別支援計画の見直しは、6ヶ月毎に行われ、利用者の心身の状態が変化したり、意向が変わった場合には随時見直しを行っている。

### 4)利用者支援における傾聴

当事業所では利用者の自律・自立生活のために、利用者や家族から聞き取ったアセスメント内容を詳細に記入し、他職種との連携や支援会議等に参加し、利用者の心身の状況、生活習慣、望む生活等を把握して個別支援計画に反映し実践している。

今年度の当事業所の事業内容にも「相談支援」として「相談支援事業者と連携を図りながら、利用者の心身の状況を把握し適切な助言、支援等を行う」と掲げ、現場では、休憩時間等を活用して利用者本人から「じっくり聞く」「話す時間を作る」等、利用者に関わる時間を持ちながら望む生活へ向けて、気持ちのコントロール等の手助けをしており、業務日誌やケース記録からも職員が利用者の訴えに耳を傾けていることを窺うことができた。

特に、丁寧に耳を傾けて聴くこと、相手の心や気持ちを受容し共感すること、話し手側が「話を聴いてもらえた」「自分を理解してもらえた」と感じられるような具体的な対応をしており、利用者も傾聴をしてもらえることで自分の考えが整理でき、また、納得することで、そのことが生き方、生きる姿勢への自信にもつながっているのではないかとと思われる。

## ◇改善する必要があると思う点

### 1) 利用者と地域との交流を広げるための取組

法人の中長期総合計画の運営基本方針に「地域ニーズに対応した貢献」として「地域との連携の確立」「地域から信頼される事業の提供」「地域における公益的な取組」などを掲げ推進しようとしている。また、同じ中長期総合計画の、「事業の今後の方向性」の中の「障害者支援事業について」

でも運営基本方針として「どんなに障がいが高くても地域で当たり前な生活支援、自立支援を推進する」とし、地域の企業との連携を図り、就労継続支援B型として事業所のカラーを明確にし障がい特性に応じて一人ひとりの達成感が実感できる作業種目・作業内容を提供し、利用者ニーズに合った環境づくりに取り組もうとしている。

現在、地域の障がい者グループホームに住み、高齢者のデイサービスと併用して当事業所に通う利用者があり、また、利用者の生活に張り合いをもっていただけるように、利用者一人ひとりの希望に合わせての余暇活動として、花見、グループ外出(ボウリング・カラオケ・外食)など、地域に出て、「地域で生活する力」を身につける体験の機会も設けている。更に、当事業所として毎年度、地域に住む特別支援学校の生徒や施設入所利用者の体験実習を受け入れ、事業所の利用へと結びつけている。

一方、地域住民との交流を目的に、例年、実施していた「ふたば祭」が新型コロナ以降、開催が中断されている。また、就労支援事業所という特性上、社会福祉の仕事を目指す短大や専門学校生の実習の希望が皆無という状況である。

障害福祉サービスを提供する施設や事業所では、関係機関はもちろんのこと、地域の自治会や学校などとの「つながり」が重要視されてきているという。また、障がい者が一人の人間として、住み慣れた地域で当たり前の生活していくためには、地域との交流や活動を通じた関係づくりを行い連携していくことが不可欠ではないかと思われる。

今後、隣接の公民館や事業所のスペースを利用して地域の人々に向けたイベントや教室を開催し、また、ダンス療法の講師の下、地域の人々とともに利用者がダンスを楽しむ機会を持つなど、事業所を開放することで、地域の人々との交流に繋げ、障がい者や事業所のことを知ってもらえるきっかけにされたら良いのではないだろうか。

## 2) 施設の更なる整備

当事業所の建物は来年で築40年を迎え、機能面で抜本的なリニューアルを要する個所も出始めているように思われる。職員が小まめな手入れをしながらプライバシーが守れるような環境を整えているが、障がい特性及び特別配慮が必要な場合の個室の提供等、職員の配意と工夫だけでは補えない部分もあり、市の所管部署との認識の共有と対応が必要な時期に差し掛かっているものと思われる。

国では「バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進要綱」に基づき高齢者、障害者、妊婦や子ども連れの人を含む全ての男女が社会の活動に参加・参画し、社会の担い手として役割と責任を果たしつつ、自信と喜びを持って生活を送ることができるようハード・ソフト両面にわたる社会のバリアフリー・ユニバーサルデザインの推進に取り組んでいる。また、高齢者や障害者等の自立を支援し、介護者の負担軽減を図るため、福祉機器の開発のための実用化支援、情報バリアフリー環境の整備、高齢者等にやさしい住まいづくり、まちづくり、都市公園、交通機関、道路整備等高齢者や障害者等が自立しやすい社会基盤の整備を推進している。

障害を持つ利用者の環境には支援員・指導員等の人的な環境、施設や用具などの物的環境、更に、自然や社会の事象などがあるといわれており、こうした人、物、場などが相互に関連し合い利用者の豊かな生活を支えることに繋がるものと思われる。

利用者の活動が豊かに展開されるように設備面での環境を整え、特に、保健的環境や安全面での整備について、園単独では難しいと思われる箇所もあるので関係部署と相談しながら計画的に取り組ま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

聞き取り方式で実施

ただし、長野県福祉サービス第三者評価事業評価結果取扱要領第2条第1項の規定により、有効回答者数が10人未満のため非公開とします。

## 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（別添4）

（令和7年1月1日）

今回が2回目の第三者評価の受審となりましたが、当事業所を様々な角度からご指導・ご助言をいただきありがとうございました。

利用者満足度の高さや職員の利用者に対する姿勢を高く評価されたことは職員の励みとなります。

今回ご指摘をいただきました地域との交流に関してはコロナ禍で様々な行事が中止となり地域との交流が途絶えてしまった事が大きいと思います。地域の方との交流する機会を作っていきたいと思います。

また、「施設の更なる整備」については、築40年となり、老朽化が至るところで進んでいます。指定管理者制度による経営のため、設置者である長野市と連携を取り、今後の事業の方向性も加味しながら、安心して安全に利用できる施設環境を整えていきたいと思っています。

今回の第三者評価の結果を職員全員で共有し、利用者、家族、地域から信頼される事業所となるよう、更なる努力をしていきたいと思っています。