

# 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 10 月 26 日から平成 29 年 3 月 2 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） 050512 061163 B25108	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成 28 年 11 月現在）

事業所名：アイビス	種別：放課後等デイサービス
代表者氏名：代表者 片桐 秀人 管理者 池田 よし子	定員（利用者数）：10 名（28 名）
設置主体：（福）信濃こぶし会 経営主体：（福）信濃こぶし会	開設年月日：平成 24 年 7 月
所在地：〒395-1101 長野県下伊那郡喬木村 1326-2	
電話番号：0265-33-3655	FAX 番号：0265-33-3655
ホームページアドレス： <a href="http://kobushikai.or.jp/">http://kobushikai.or.jp/</a>	

## 3 理念・基本方針

### ・理念

法人理念として、「障がいのある人たちが、人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるよう支援することが、私たちの責務です。信濃こぶし会では、この責務を遂行するため、次のとおりサービス提供の基本理念を定めます」と謳っている。

私たちは 人間としての尊厳を守り、人権を擁護します。

私たちは あるがままを支える、安心安全のネットワークを作ります。

私たちは 個性を伸ばし、ひとりだち（自立）を支えます。

私たちは 体験を拡げ、生活の質の向上をはかります。

私たちは ニーズに気づく感性を育みます。

平成 25 年 1 月 24 日策定（平成 22 年策定の社会福祉法人信濃こぶし会の理念を一部改正）

そして、平成 24 年障害者自立支援法が改正され、障害者総合支援法となったことで、この障害者総合支援法のもとで現在

- ・就労支援 B 型事業所      こぶし園
- ・生活介護事業所      第二こぶし園、ユアサポートぽっぽ
- ・居宅介護事業所      ヘルパーステーション小川、すけっと
- ・グループホーム      ゆうハウスこぶし、さんらいず、いちよう  
小川ハイツ、はびねす、辻元アパート
- ・放課後デイサービス      グース、アイビス、パドルダック（発達支援事業含む）
- ・短期入所（単独型）      ぐーすか家
- ・相談支援事業      あのねっと豊丘、あのねっと喬木

などの事業を通じて役職員一同が、「安心して暮らせる地域をつくるために」奔走している。

その信濃こぶし会基本理念に則り、障がいのある人たちにサービスを提供するに当たっての基本的な心構えとして次のような倫理綱領・職員行動規範を定めている。

生命の尊厳：私たちは、一人ひとりをかけがえのない存在として大切にします

個人の尊重：私たちは、ひとりの人間としての個性・主体性・可能性を尊びます

人権の擁護：私たちは、いかなる差別虐待・人権侵害も許さず、人としての権利を擁護します

社会への参加：私たちは、年齢・障がいの状態などにかかわらず、社会を構成する一員として地域で生活が送れるよう支援します

専門的な支援：私たちは、自らの専門的役割と使命を自覚し、絶えず研鑽を重ね、一人ひとりが豊かな生活を実感し、充実した人生が送れるよう、支援し続けます

信濃こぶし会 倫理綱領（平成25年12月24日策定）

## I 基本的姿勢

- ・利用者の思いや願いを中心に据え、力と可能性を発揮できる支援を目指します。
- ・利用者が安心して暮らせる地域づくり、環境づくりを目指します。
- ・利用者の生活の質の向上を目指します。
- ・利用者には常に寄り添い、何でも相談できる信頼関係を築きます。
- ・親の思いや願いを大切にし、協力して、共に生きるよろこびの実現を目指します。

## II 具体的行動規範

- ・利用者の意思の尊重

福祉サービスの利用や変更、個別支援計画の実施については、必ず本人及び家族等に十分な情報提供と説明を行い、本人または家族等の同意を得て実施します。

施設等の基本方針や事業計画、個別支援計画などは、随時利用者や家族等に報告、開示します。

- ・利用者の個人の尊重

利用者とは対等な関係であることを常に意識し、利用者の呼称は「さん」を基本とします。但し、未就学の児童などに対しては、「ちゃん」や「君」の呼称も使うことができます。利用者に対し、暴力的行為、拘束、無視、放置など虐待行為は、決して行いません。但し、拘束については、必然性がある時、あらかじめ同意を得てすることがあります。利用者に対し、命令的な口調、乱暴な言葉、大声で叱責するなどの威圧的な態度はとりません。

利用者に対し、嘲笑、冷やかしなど心を傷つける行為は行いません。

- ・利用者のプライバシーの保護

利用者及び家族等に関する職務上知り得た個人情報や、他に漏らすことはしません。

利用者または家族等の了解を得ることなしに、本人の写真、名前等を掲載、展示などはしません。

利用者の衣服の着脱、排泄、入浴等の介助は、同性介助を原則とします。ただし、これによりがたい場合は、あらかじめ本人または家族等の同意を得ます。

- ・安心と安全の保障

利用者が安全に生活を送り、活動するための環境整備に努めます。

感染予防対策に細心の注意を払います。

ヒヤリ・ハットの記録、報告体制を整備し、常に安全を確保するよう努めます。

- ・利用者の社会的参加への支援

利用者が地域での行事や活動など社会参加の範囲が広がるよう、支援します。また、地域での必要な理解や協力が得られるよう、地域への働きかけを行います。

利用者が公共施設や公共交通機関及び飲食店や商業施設など、地域の資源を利用する機会を多く持てるよう、支援します。

- ・利用者の家族等との連絡

利用者の家族等に対し、利用者の健康状況や活動の状況などについて、定期的に報告や説明を行います。

利用者にケガ、事故、体調の急変などがあった時は、速やかに家族等に連絡します。またその後の経過等についても随時報告します。

- ・専門的な支援

信濃こぶし会基本理念、倫理綱領を理解し、社会人として、また福祉事業に携わる者としての自覚を持ってサービスの提供に当たります。

支援者相互間の連絡を密にし、共通認識のもとに、利用者への一貫した支援を行います。

常に自分の言動を振り返ると共に、支援者相互間においても支援のあり方を点検し、日々の支援に活かすよう努めます。

専門職として積極的に研修会に参加するなど、絶えず自己研鑽に努めます。

専門的で適切な支援を通じて、利用者及び家族等の信頼を得られるよう努めます。

- ・管理者の責務

管理者は、社会福祉法人の使命を自覚し、事業所の健全な経営に努めると共に、常にリーダーシップを発揮して利用者の人権擁護と権利保障に努めます。

信濃こぶし会 職員行動規範（平成26年3月1日策定）

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

アイビスは、通所児童の日常生活における基本的な動作の指導及び集団生活への適応訓練を行っている、保育職・介護職を中心とする放課後等デイサービスである。

ここアイビスでは、学校終了から自宅に帰るまでの自由な時間の過ごし方、社会ルールの学習（友達の中で学ぶ、他人との約束から学ぶなど）、着席の習慣とやらなければいけない事の学習などである。

具体的には、運動時間には体全体を使う遊びで簡単なルールを覚え、汗をかきリラックスする、おやつの中には手洗い、おやつの準備、着席習慣とともに、お手伝いの学習、算数の学習、マナーの学習、勉強の時間では着席して集中力を高めるために、反復性を持たせた5分間の自主的な学習、社会のルールの学習を提供している。

また、法人の別の児童デイサービスであるパドルダッククラブとも連携しており、パドルダッククラブが初級とすれば、アイビスがルールを守ることができる児童の中級という位置づけで、それぞれの児童の交流も盛んである。

#### 5 第三者評価の受審状況

初回

## 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

#### ○ 学習習慣の習得

アイビスでは、職員行動規範の「安心して暮らせる地域づくり」、「力と可能性を發揮できる支援」達成のために、児童・保護者の夢の実現に向けての寄り添った支援に努めている。

それは、個人的及び社会的ルールの習得支援、それを基にした社会資源の活用による地域における自己実現へ向けての支援である。

基本的にはパドルダッククラブと同様であるが、勉強の時間では着席して集中力を高めるために、反復性を持たせた5分間の自主的な学習、社会のルールの学習を提供している。

つまり、やってみる、できての成功体験、そして、自分に気づく反復である。

児童は自主的にこの学習を済ませた後、友達と遊んだり、運動をしたりと、自発的な活動である。当然、学習室には児童同士で決めたルールが児童の字で掲示されている。

また、各種社会資源の体験・経験の機会は行事を追いかけず、児童・保護者に合った催しである。

結果として、毎年保護者アンケートでも好評な内容となっていて、児童の将来において自己実現が可能となるような体験の経験が自信につながっていることも納得できる。

児童・保護者の5年後・10年後を見据えたアンケート内容にするなどして、生活能力向上のための必要な訓練等も更に多様なものになると、期待できる事業所である。

### ◇ 特に改善する必要があると思う点

#### ○ 知と行のサイクル

王陽明の説に「知は行の始めなり。行は知の成るなり」とある。

「知」というものは行いの始まりであり、「行」というものは「知」の完成である。

つまり、知から始まるとすれば、行いは知の完成、そして行いの始めが知だから循環する。

知を追求すればそれは立派な行いになってくる、知を深めれば行いが更に尊くなるという。

まず、法人の理念・倫理綱領・職員行動規範の周知度・理解度を更に高めて、児童・保護者参画の下での児童デイサービスの理念を定めたりして方向性を統一すると、職員の意識もより高まり、児童の生活の幅の広がり・高まりが想像できるはずである。

現代風に言うと、PDCAのサイクル化である。

そして、ドラッカーの次の五つの質問であろう。

- ・我々のミッションは何か
- ・我々の顧客は誰か
- ・顧客にとっての価値は何か
- ・我々にとっての成果は何か
- ・我々の計画は何か

先人のこれらの言葉と社会福祉法人信濃こぶし会の理念を十分に理解したうえで、法人及び事業所がガイドラインに沿った事業経営・運営を進めることが可能な環境の整備が期待される。

具体的にアイビスについていくつか挙げるとすれば、

- ・事業報告・事業計画は、理念の実践の証となっているのか。
- ・児童の成長に合わせた生活能力向上のための訓練等の内容は十分なのか。
- ・各訓練の標準的な手順書や日々の業務日誌の活用・効果は十分なのか。
- ・児童の成長に合わせての安心・安全な環境作りができているのか。
- ・第三者委員や地域の民生委員・ボランティアなど、地域人材の活用は進んでいるのか。

物には慣性があり、人には因襲がある。

日々、同じような人が、同じような事を考え、同じような事をしていて、単調になる。当然、人間の習慣で意欲や精神の低下を招き、創造性が失われていくものである。

## 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3-1）

## 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

パドルダッククラブと同様に、詳細な評価をしていただき、ありがとうございました。

アイビスを設立した経緯には、小学校を卒業したら、中学は勉強も遅くまで学校であるから、来る時間が少なくなるよ。放課後デイも卒業だね!と伝えると、「行くところがなくなる?」「どうすればいいんだよ」と憤った事を、理事長に伝えました。すると、中学生の為につくるしかないじゃないか!と、叱咤激励!

そこで、この時保護鳥のトキが卵を孵化させて、期待のかかる未来を夢みた時でした。

私達も中学生に飛ぶ、夢をみようと呼びかけ開所の運びとなりました。

中学生は思春期突入で、利用時間が少ないのに日々もめごとの山。いじめられ問題、手が出る、足蹴りが跳び、唾吐き、暴言が飛び交い降参状態。男性ボランティアさんが、入れ替わり立ち代わり助けてくれました。

時が去り気が付けば、周りの人に気を使ったり、互いに意見をしていました。

パドルダックと同様に、評価していただきました項目を改善、検討していくことと、悩みの同じ事を繰り返さないような支援の内容を、文章化して行く必要を考えています。

18歳までの支援が、社会人になっての就労までも応援できる状況を考えていきたいと思いますが、一人ひとりの支援が違い状況に応じた対策の有りように悩みは尽きません。

共通の願いは、人として仲間との心の通じ合いを得られる放課後デイサービスに成り得るように努めたいと考えます。