

(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4年8月22日から令和4年11月2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4年8月現在）

事業所名： （施設名） ハーモニー桃の郷 かがやき	種別： 生活介護		
代表者氏名： （管理者氏名） 横地 克己 小林 郁子	定員（利用人数） 生活介護：定員30名（登録45名）		
設置主体： 長野市 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15年 4月 1日		
所在地：〒381-2226 長野市川中島町今井1387番地5			
電話番号： 026-285-3402	FAX番号： 026-285-1907		
電子メールアドレス： —			
ホームページアドレス： <a href="https://nagano-shajikyo.or.jp/momonosato-kagayaki/">https://nagano-shajikyo.or.jp/momonosato-kagayaki/</a>			
職員数	職種（専門職の名称）	常勤	非常勤
	施設長	1人	-
	サービス管理責任者	1人	-
	生活支援員	5人	15人
	保健師・看護師	1人	3人
	栄養士	1人	-
	運転技師兼生活支援員	-	3人
	合計	9人	21人
施設・設備の概要	（設備等）		
	・食堂…1室 ・浴室…2室 ・洗面所…1室 ・便所…2室 ・医務室…1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

長野市社会事業協会は、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

ハーモニー桃の郷かがやきは長野市を設置者とし社会福祉法人長野市社会事業協会が運営している。長野市社会事業協会は32事業所、53の福祉事業(令和4年4月1日現在)を長野市内で展開しており、当事業所はそのうちの障がい者生活介護の事業所として常に介護を必要とする方に対して、主に昼間において、入浴・排せつ・食事等の介護、生活等に関する相談・助言その他の必要な日常生活上の支援、創作的活動の機会の提供のほか、身体機能や生活能力の向上のために必要な支援を通所サービスとして実施している。

当事業所の指定は平成15年4月で、時を同じくして障がい者福祉にも「支援費制度」が導入され、それにより、従来の「措置制度」から大きく転換した。措置制度では行政がサービスの利用先や内容などを決めていたが、支援費制度では障がいのある方の自己決定に基づきサービスの利用ができるようになった。その後、平成17年11月に「障害者自立支援法」が公布され、これまで障がい種別ごとに異なっていたサービス体系を一元化するとともに、障がいの状態を示す全国共通の尺度として「障害程度区分」(現在は「障害支援区分」という)が導入され、支給決定のプロセスの明確化・透明化が図られた。また、安定的な財源確保のために、国が費用の2分の1を義務的に負担する仕組みや、サービス量に応じた定率の利用者負担(応益負担)が導入された。更に、平成24年6月には「地域社会における共生の実現に向けて新たな障害保健福祉施策を講ずるための関係法律の整備に関する法律」が公布され、この法律により平成25年4月に「障害者自立支援法」は「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(障害者総合支援法)」となり、障がい者の範囲に難病等が追加されたほか、障がい者に対する支援の拡充などの改正が行われた。こうした急激的な変遷を経た中で、当事業所は今年度開設から20周年という記念すべき年を迎えている。

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、就労定着、就労継続、居宅介護、短期入所事業、共同生活援助)、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、32事業所53の福祉サービス施設・事業所を運営しており、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総合支援法に基づく1事業所として、長野市及び千曲市に居住する、常時介護等の支援が必要な方が地域において、安定した生活を営むため、自立の促進、生活の改善、身体機能の維持向上を目的として通所により様々なサービスを提供し、障がいのある方の社会参加の支援と福祉の増進に取り組んでいる。

当事業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、就労継続支援B、地域活動支援センター、相談支援、居宅介護など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、当事業所を含む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、当たり前前の生活を営むための自立支援に取り組んでいる。施設の周辺は住宅地としての開発が進んでいるが桃の果樹園などが多く、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もあり長野市南部における障がい者のための重要な福祉

ゾーンとなっている。

現在、当事業所では長野市・千曲市に居住する45名の方が利用しており、男性22名・女性23名、平均年齢が44.4歳、利用年数の平均が8.5年、重度者の割合が34.1%で、15年以上利用している方も40%おり、また、入所から1年という方も20%と幅広く、利用者の60%の方が自立歩行でき、食事や排泄などの自立度も40%~50%となっている。新型コロナ禍という未曾有の経験をする中、事業所の事業計画の「事業内容」として様々な工夫が凝らされており、事業所内で季節のメリハリが感じられる行事や個別外出、ムーブメント、感覚刺激等の活動が営まれている。

また、当事業所では法人の基本理念に沿い「家庭、地域の社会資源、関係機関等と連携し、支援の方向性を共有しながら個別状況に応じた必要な支援に努める」と運営方針に掲げ、また、運営重点事項で「個別外出等利用者一人ひとりの希望や個性に基づいたプログラムを提供する」としている。新型コロナウイルス禍の中で難しくなっているが、事業所の入る障害者福祉施設に隣接する多機能型事業所と共同し、新型コロナ感染拡大前は地域の人々に向けて毎年秋に祭り（ハーモニー夢まつり）を開催し、移動支援・通院介助等、在宅サービスを利用する利用者も含めて計画に沿い利用者の参加を促し、余暇支援としての充実を図っており、新型コロナ収束後の開催が待たれるところとなっている。

当事業所では同じ障害者福祉施設で提供している様々な障がい者への福祉サービスと協働し、生活の質の向上や社会的自立を図るために必要な支援を在宅で選択できるように一生サポートする通所型の支援をライフステージに合わせ提供している。

## 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28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) 働きやすい環境づくり

現状、全国的に人口減少と産業構造の変化を背景に、人手不足が大きな課題となっている。そうした状況下、女性と高齢者の就業者が増加しており、その背景には、女性と高齢者の就業希望の高まりがあるとされている。女性や高齢者が働きやすい職場環境を整備することは、このような方々の就業希望を実現し、就業後も安心して働き続けられるようにするために不可欠であるとともに、人手不足を緩和し、社会経済全体を活性化する意味からも環境づくりが必要であるように思われる。長野市社会事業協会では中長期総合計画に「人事について」として「採用」「異動」「職階制と給与」「その他」について明記し、それらに基づき人材の育成、配置、処遇等を進めており、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。

また、法人として「就業規則」や「育児休暇、介護休業等に関する規程」が整備されており、有給休暇や育児休暇の取得の促進、職員異動調書の提出、目標管理制度による個別面談の実施などを通じて職員が仕事に対して意欲的に取り組めるような環境を整えている。

法人として令和3年4月に「女性活躍推進法に基づく行動計画」を5ヶ年計画として策定し「計画期間内に管理職に占める女性割合を40%以上にする」「男性の平均勤続年数に対する女性の平均勤続年数割合を80%以上とする」を目標に「昇進の上限の見直し・処遇改善」「女性が活躍できる職場であることについての求職者に向けた積極的広報」「短時間勤務制度等による柔軟な働き方の実現」として既に具体的に取り組んでいる。

更に、今年度4月から「次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画」が4ヶ年計画として実施に移されており、「雇用環境の整備に関する事項」として「男性の子育て目的の休暇の取得促進」が、「労働条件の整備に関する事項」として「年次有給休暇の取得日数を一人あたり平均年間12日以上とする」が、「次世代育成支援対策に関する事項」として「適正な募集・採用機会を確保する」が掲げられ進められている。

法人内の職員安全衛生委員会を中心に「メンタルヘルスケアセルフマネジメント研修」も開催し、法人としての「心の健康づくり計画」も3ヶ年で推進され、ストレスチェックや定期的な健

康診断なども行い、心身の健康維持にも取り組んでおり、ワーク・ライフ・バランスの維持・確保にも繋げられ現場で働く職員が休日を取りやすいように、利用者との関係性にも配慮しながら勤務シフトが生まれ、出産や子育て、介護等にも柔軟に対応できるようになっており、働きやすい環境づくりに繋がっているように思われる。

## 2) 個別支援計画策定に際してのアセスメント

当事業所では個別支援計画策定の責任者はサービス管理責任者が担い、アセスメントはプランナーや他事業所の情報を基にサービス開始前や定期的な見直しの時期に実施し、利用者や家族のニーズを吸い上げた上で個別支援計画策定に繋げている。

また、必要に応じてプランナーやケアマネジャー、他事業所職員が参加する支援会議や関係者会議に参加し情報共有や支援の方向性など話し合っており、ケース記録やサービス検討会議にて計画通りにサービスが実施されているかどうか確認することもできる。

当事業所では強度行動障害者に対して利用者の状態やニーズを深く掘り下げるために「5ピクチャーズ」というツールを用いて、支援計画シートや支援手順書の作成時に落とし込んでいる。

当事業所の「5ピクチャーズ」は緒についたばかりであるが、事業所のアセスメントでは、利用者の言葉に表出されるニーズやデマンドだけに捉われず、隠れた生活ニーズを察知することとし、必要に応じてチームアプローチの手法を活用して、個人情報保護に配慮しながら、利用者をよく知る関係機関等からの情報を集め、総合的かつ客観的なアセスメントを実施している。また、丁寧にアセスメントを行うことによって、ひとつの事象であっても、新たな視点や違う角度から見ることで違うものが見えてくるということも大切にしている。更に、他者と協議することで、自分自身の視野が広がったり、考えが焦点化されたりすることもでき、支援への根拠を明確にすることができ、生活支援員として自分の経験や価値観だけで支援を考えるのではなく、他者に説明できる客観的な根拠をもつことの重要性も感じている。

「5ピクチャーズ」とは「こうでありたい将来の自分や生活」と「現在の自分や生活」とに相違(ズレ)があり、このズレが、困りごとややりたいことなどのニーズや想いを生むとの考え方(ミスポジション論)をベースに、5つの問い(ピクチャー)を本人と一緒に1枚のシート(5pic)に書き込み、本人のストレングスを活かした支援の方法を探っていくためのツールであるといわれている。5つの問いとは「Pic1:ストレングス」「Pic2:こうでありたいと思う自分の将来の自分や生活」「Pic3:現在の自分や生活(現在と今までの生活状況)」「Pic4:ニーズとアセスメント(Pic2とPic3とのズレで生じている困りごと/解決したい課題)」「Pic5:Pic2に近づくための方法」であるといわれている。5ピクチャーを書き込んでいくと、本人も本人を支援しているチームも、本人の想いを共有し、整理することができるという。

当事業所では利用者とは色々と話をしながらたくさんの想いを引き出し、お互いに楽しみながら書き込み、利用者の本当の想いをつかみ、その想いの詰まった個別支援計画の作成に繋げようとしている。

## 3) 緊急時や災害時の連絡の迅速化

当事業所では「自衛消防隊編成表」によって職員の役割分担が決められており、「危機管理マニュアル」内に「緊急時対応マニュアル」や「災害時緊急連絡網」、「利用者情報」などがまとめられている。また、毎年、事業所としての消防計画を作成し地震や火災想定での防災訓練を実施し、そのうち1回は消防署員立ち会いの下で行っている。当事業所は長野市の福祉避難所に指定されており、食料や水、毛布などの備蓄も用意され、所長と主任が定期的に備蓄リストに沿って在庫管理をしている。更に、今年度、連絡の迅速化や業務の効率化を目的にSNS(会員制交流サイト)の活用を始めており、台風の時期には成果があったという。

当事業所を含む複合施設のある川中島地区は長野市が作成するハザードマップ上では地盤や地形、活断層の有無、河川との距離等の立地条件からして安全な場所とされている。わが国では2011年の東日本大震災での混乱を経験したことから、有事の際にスムーズに従業者の安否を把握して、事業を速やかに立て直すためのBCP(Business Continuity Plan/事業継続計画)に多くの法人や施設・事業所が取り組むようになってきているといわれている。また、将来においても南海トラフ地震や首都直下地震など未曾有の大地震の可能性が取り沙汰される中、いざというときのスムーズな対応を実現できる安否確認システムに注目が集まっているという。災害時の安否確認の効率化だけでなく、業務連絡の一斉送信や感染症対策の健康確認、ストレスチェック、アンケートなど全体連絡方法として平時でもSNSが幅広く活用可能となっている。

当事業所では災害時の連絡先及び通信手段の確認を常日頃から行っており、災害発生時には利用者や保護者、職員間及び外部への連絡が重要であるとし、特に、利用者の通所・退所時間帯、職員の出勤・退勤時間帯に災害が発生した場合に備え、速やかに所在を確認し職員の招集が速やかに行えるよう連絡体制を整備し、県や市の防災担当課、施設担当課などとも迅速に連絡が取れるよう、分かりやすい場所に掲示をしている。

## ◇改善する必要があると思う点

### 1) ボランティアの受け入れと定着化

ボランティアの受け入れについては法人としてのマニュアルがあり基本姿勢が示されており、当事業所として音楽療法・音楽ボランティアの担当職員を複数任命している。平常時、音楽療法については月1回受け入れているが、音楽ボランティアも含め新型コロナ禍ということで現在受け入れを中止している。

現在、新型コロナ禍で交流が難しくなっているが、平常時であれば例年秋に行われる隣接する他法人の事業所と協働で行う「夢まつり」でボランティアの協力が得られており、また、隣接の中学校の文化祭などで地域のボランティアとの交流がある。

新型コロナ感染が長期化することが予測される中、今後、外出や利用者の余暇支援などにボランティアの協力を得られるかどうか検討し、利用者が住み慣れた地域で元気に過ごせるよう、地域における日常的な支え合い活動の体制づくりを事業所として推進し、インフォーマルサービスの担い手としても生活介護支援サポーターを養成し、地域の人々にボランティア活動に参加を促す取り組みをされていくことを期待したい。また、ボランティアを希望される方に向けて利用者への理解を深めるためと定着化を目指し、障がいの特性等に関わる学習会などを定期的実施されていくことも期待したい。

## 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

（令和 4年11月 2日）

改めて事業全体及び日々の業務について振り返り、見つめ直す機会をいただきました。

改善指摘として挙げられたボランティアの受入れについては、新型コロナウイルス感染症の蔓延により中断せざるを得ない経緯があります。しかし既に数年経過し長期化している状況の中、新たな方法での取り組みを考えていく時期になってきたとも感じています。継続性のある活動へ繋げていけるよう可能性を模索して行きたいと思えます。

評価をいただいた点においても、最善であるとは言えません。時世の流れをしっかりと把握し、支援の基盤が崩れないよう常に意識しながら、今後も最善を尽くしていきたいと思えます。