

# 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） 050522 061163 061232	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成 28 年 11 月現在）

事業所名：第二こぶし園	種別：生活介護
代表者氏名：代表者 片桐 秀人 管理者 高木 隆光	定員（利用者数）：30 名（34 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 19 年 10 月
所在地：〒399-3202 長野県下伊那郡豊丘村神稲 4026-1	
電話番号：0265-35-9081	FAX 番号：0265-35-9082
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

第二こぶし園は、法人理念に基づき次のような使命・行動基準を新たに定め、具体的な行動について現在模索している段階である。

### 使命

私たちは、こぶしに関わるすべての方々（利用者・家族・地域住民・職員）に、「なかよくはたらく・げんきにくらす・しっかりかせぐ」を合言葉に、一人ひとりの個性や可能性を伸ばします。

### 行動基準

- ・安心安全：報連相
- ・礼儀：挨拶 笑顔 言葉遣い
- ・専門的支援：気づき力 チーム力
- ・地域ネットワーク：社会参加

その第二こぶし園の基本サービスは以下のとおりであるが、個別支援計画に基づいた生産活動・創作活動で生きがいや達成感・楽しさを与えるもので、特に社会参加と位置付ける事業所の日や休日に行う希望登園は利用者調査においても好評である。

日常生活の支援：食事の提供・介助、排泄、入浴、送迎

医療及び健康管理：定期健康診断（年2回）、通院付き添い、服薬管理、歯磨き

生産活動：農園生産・まき生産・受託事業

他に、余暇・創作・体力維持活動や利用者・家族の様々な相談に対しての適切な助言・援助

## 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

#### ○ 理念を目指す、バランスの良い計画の設計

第二こぶし園は就労継続 B 型施設と同じ敷地にあり、心身の状況や体力・年齢による異動の際も寂しさや抵抗感を生ずることもなく、精神的に安心・安定できる事業所である。

また、特色のある催しとして、年度初めの入園式、年度末の修了式、そして、利用者の社会参加を意識した事業所の日と休日の希望登園がある。

そして、今年度は両者の職員がディズニー理論を学び、法人理念から利用者・家族・地域住民・職員が理解しやすく、自覚・意欲を引き出しやすい言葉への検討を行い、事業所理念として、

私たちは、こぶしに関わるすべての方々（利用者・家族・地域住民・職員）に、「なかよくはたらく・げんきにくらす・しっかりかせぐ」を合言葉に、一人ひとりの個性や可能性を伸ばしますという使命を定めている。

三々五々来所する利用者の仕事は、当日の活動メニューを確認・選択し、自分のプレートを張り付けることから始まる。

そして、各班では一人ひとりのアピールが始まり、事業所の取り組みへと発展した実績もある。その後、当番者が連絡や注意事項などの説明を済ませ、職員の支援の下で活動場所へと移動して行く。

その支援現場の職員には情報の共有や支援内容の統一を図るため、毎夕の職員会議に参加できない職員については携帯メモ用紙に利用者の気付きや変化を書き取り、伝える仕組みがある。

また、その職員会議での内容やメモ報告を記録担当者が細かくパソコンに入力する仕組みとなっているので、計画の見直しや変更の際にフルに活用が可能である。

さらに、行事等での社会との交流の際は過去の利用者の行動課題について検討・対策を経て、再度の経験が可能となっている。

結果として、見直しの際の個別支援計画の作成の根拠とする最新のアセスメントが深みを増し、モニタリングでの利用者の気持ち・思いをくみ取る努力も進み、生きがい・達成感・楽しさを得て元気に暮らすものとなっているものと頷ける。

その標準的な日課の自由時間と作業時間は、当日の本人の状況や天候などによって変更も可能であり、毎日が一人ひとりの力に合った活動となっている。

そして、余裕を持たせた昼休みは1時間30分あり、利用者は休息や体操したりと、自由に過ごしている。

計画の作成というより、使命に謳う「なかよくはたらく」「げんきにくらす」「しっかりかせぐ」を意識したバランスの良い計画の設計といえる。

こぶしは環境を選ばず、病害虫・公害にも強く、時期になれば素敵な白い花をつける。

しかし、根が弱く、一度植えたら移植が難しいという。

慣れ親しんだ事業所での日中活動に生きがいを持ち、住み慣れた地域で個性や可能性を伸ばす利用者の姿に似たものを感じる。

法人・事業所の理念の浸透がある限り、設計者が変わっても利用者・家族からの信頼が厚く続く事業所といえる。

◇ 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。

法人の理念・倫理綱領・職員行動規範の周知・理解は当然のものとして、事業計画・事業報告の作成に全職員の参画を得るなどして方向性を統一すると、今何をなすべきか職員の自覚・意識もより高まり、利用者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を十分に理解したうえで、法人及び事業所が常にサイクル化された事業運営を進めることが可能な環境の整備が期待される。

具体的に第二こぶし園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。
- ・ホームページの開設の目的は何か、掲載内容は十分なのか。
- ・医療ファイル、介護ファイルが別々で、利用者の今が十分に共有できるのか。
- ・利用者に関する記録は十分に活用ができているのか。
- ・同意を得る計画書の内容は、利用者がより理解できるものとなっているのか。
- ・活動場所は、利用者にとって常に安心・安全・快適な空間となっているのか。

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3-2）

## 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

我々が事業所内で大切にしている事柄(情報の共有・個別支援)を評価事項に挙げていただき、実なる励みになります。

一方、利用者さんへのわかりやすい説明、伝え方の努力の必要性を改めて感じた次第です。ご指導ありがとうございました。