

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：令和3年8月13日から令和4年1月13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） 050542 061163 B25107	

2 福祉サービス事業者情報（令和 3年11月1日現在）

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部わーく西駒	種別：障害福祉サービス事業所 就労継続支援 A 型
代表者氏名：和田 恭良 管理者氏名：塩沢 総夫	定員（利用者数）：20名（12名）
設置主体：長野県 経営主体：(福)長野県社会福祉事業団	開始年月日：平成23年4月
所在地：〒399-4101 駒ヶ根市下平 2901-7	
電話番号：0265-82-5271	FAX 番号：0265-81-1254
電子メールアドレス：nishikoma@nagano-swc.com	
ホームページアドレス： https://nagano-swc.com/nishikomago/	
職員数	支援事業部：10名 管理部：37名
職員内訳等	支援員：10名 ※食事の提供はない。
施設・設備の概要等	ひまわり支援課：施設入所支援、短期入所（空床型） さくら支援課：施設入所支援、短期入所（空床型） 駒ヶ根日中支援課：生活介護 わーく西駒：就労継続支援 A 型 企画調整課：相談支援、自立生活援助、自活訓練

3 理念・基本方針

<p>○ 法人の基本理念 誰もが笑顔で輝く社会を創造します。</p> <p>事業団は、障がいのある人もない人も一人ひとりが生きがいを持ち、その人らしく輝いて暮らし続けることのできる社会を全力で創造します。</p> <p>○ 法人の経営方針 事業団は、利用者及び地域住民から信頼され、選ばれる法人を目指します。</p> <p>事業団は、働き甲斐のある職場作りに努めます。 自立経営基盤の確立を目指します。</p>

○ 事業方針

- ・利用者本位の質の高いサービス提供に努めます。
- ・障がいのある人もない人も充実した暮らしができる地域の仕組みづくりを推進します。
- ・職員個々人が働きがいのある職場を同指します。
- ・効率的で効果的な施設経営を目指します。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

サービス提供の方針を、利用者と雇用契約を締結して生産性の高い就労活動を提供し、自立した経済生活を支援します。

また、一般就労を目指す方には必要な知識・技術の習得を目指しますとしている。

そして、提供するサービス内容は対象者が成人であることを考慮し、生活に根差した内容や地域文化や自然環境を活用したサービス提供に努め、地域移行の実現に向けては、利用者が地域生活に向けてエンパワーメントできるような計画的なサービス提供にも努めている。

具体的なサービス内容は

- ・地元の食材を活用した食品(豆腐・どら焼き・焼き菓子)の製造販売
- ・接客サービスの業務として、西駒会館での宿泊や食事の提供、食品等の販売
- ・当施設(入所支援課内)の清掃、洗濯、配膳等の補助業務

前年度平均月額賃金(工賃) : 91,165円

また、公開している就労継続支援A型事業所におけるスコア表の合計は135点となっている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数 (前回の受審時期)	6回 (平成30年10月)
----------------	---------------

6 評価結果総評 (利用者調査結果を含む。)

国のガイドラインに基づき長野県の各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目 (別添1、2) に対する判断基準は以下の通りとなっています。

a : よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態

b : aに至らない状況=多くの施設・事業所の状態、aに向けた取組みの余地がある状態

c : b以上の取組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としてはaの場合は取組み状況、b・cの場合は取組み状況と検討課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

◇ 特に良いと思う点

- コロナ禍での迅速な取組み

新型コロナウイルス感染症が蔓延し、国や自治体は緊急事態宣言を発する等の感染拡大防止に向けた対策に取り組んだが、集団生活を送る福祉施設では利用者の感染防止対策に並々ならぬ努力を

している。

しかし、集団生活では一人感染者が出ればクラスターが発生し易く、その対処に緊急事態に陥ることが想定される。

とりわけ知的障がい者の施設では、感染症の理解が伴わずにマスクや手洗い等の予防策を徹底することが難しい利用者も多い。

しかし、西駒郷では感染症委員会を頻繁に開催し、毎日の検温や消毒を丁寧に実施してできるだけ予防策を講じてきている。

利用者と職員を合わせると 400 名程の大規模施設で感染者がなかったことは、早々と独自の新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを策定して予防対策に取り組んだ成果と思われる。

ワクチン接種についても、利用者・職員全員分を西駒郷で接種できる体制を作り、独自に医師の確保、利用者の施設内各寮における接種、職員勤務体制と副反応の配慮等、計画的に実施して大人数のワクチン接種体制に組織的に取り組んだ。

なかでも、利用者の生活に直接的に負荷がかかるものが通所者の利用停止と、入所者の面会、外出の禁止、行事の中止であろうと思われる。

毎日元気に通所する楽しみや頑張りを中断させられた利用者や家族は生活が一変すると思われる。

日中活動中止に至る感染が疑われる者の発生がなかったことは幸いであったが、就労部門では自粛により休業補償をした期間もある。

また、県の感染警戒レベルに応じて中止された家族交流は、利用者にも家族にも制約を課し、個別支援計画の策定に伴う三者面談は電話、郵送で代替され、面会はリモートで対応した家族もあったがその人数は少なく、多くの利用者と家族に我慢を強いた結果もあったと思われる。

家族に会えないストレスを言葉に出せなくて、強く行動障害が出た利用者も推測され、施設の専門性の発揮に腐心したと思われる。

外出や行事は中止に至ったものが多く、楽しみなパラリンピック観戦も中止となった。

また、一般見学、実習生、体験実習、ボランティア等の外部関係者の受け入れや、地域との交流等の社会参加活動が制限されたりもした。

このように、利用者の日常は大きく変化した。

こうした中でも利用者の生活の質が低下しないように様々な工夫をして取り組んでいる。

外出や行事は中止されたものもあるが、規模の縮小や形態・内容の変更をして実施したものも多く、テイクアウトやデリバリー、キッチンカー等を利用し、外出に代わって雰囲気を楽しんだり、行事の楽しみも失わないように様々な工夫をしている。

外に出る機会を可能な限り確保するため、スタンプラリーの実施や普段の散歩等を頻繁に行い、これまで以上に利用者の声を聞くことにも配慮をしている。

コロナ禍は収束の見通しが立たないところであるが、感染の遮断を目指して引き続き利用者の生活の質の維持・向上に積極的に取り組み、これを好機と捉えて、本年度の重点計画の1つであるBCPにおいても交流支援についての検討、作成も始まると思われる。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 「やりとり」はあるか

西駒郷が設置する各種委員会、会議は定期的で開催されて直面する課題に向き合い、検討を加えて解決策を模索している。

しかし、西駒郷では支援員を中心に多くの職種があり、また、非常勤職員の割合も高い。

そのため、組織的な取り組みが出来ている一方で、大きな組織故なのか、末端までの情報伝達が進んでいない面も視られる。

一方、半世紀を超える西駒郷の歴史の中で、多くの職員によって引き継がれた障がい者支援に傾けた想いと支援の蓄積があり、リスクマネジメント委員会や虐待防止・人権擁護委員会等の活動も活発であり、意志決定支援のガイドラインを策定して実践に向けての取り組みもはじまっている。

ところが、福祉施設において虐待はあってはならないものであるが、なぜ各地で虐待事案が起こ

るのだろうか。

権利擁護意識の高まりとともに虐待の防止は施設の責務であるが、どの虐待事案の施設でも研修やチェックリストの活用などはあるものの、効果を上げていない面もある。

虐待はいけないことと多くの職員は理解しているが、それについて違った面から考えることも必要であろう。

例えば、対人支援における利用者と支援者との関係をみるとわかりやすく、強制、放任、やりとりの3つがある。

前者は無理やり支援者の意図にさせ、2つ目は無視であり、支援者にとっては楽な事である。

一番利用者にとってありがたく、両者が成長できるのが関わりのあるやりとりであろう。

この時間のかかる、手間のかかることを、できるかできないかで支援の質が決まる。

そして、このやりとりを通して、両者が成長できると考えたい。

このように職員の資質向上も考えてみたい。

参加するだけ、ただ聞いているだけの研修は強制であり、研修参加に消極的な事業所は放任といえる。

近年、参加型ワークショップ形式の研修が多く取り入れられているのは、研修のなかで講師、参加者との間でやりとりがあるからであろう。

また、各種情報の共有化においては、会議内容などは管理者から幹部へ、幹部はリーダーへ、リーダーは現場職員へ、現場職員は利用者への支援と流れていくものと思われるが、そこに思考する機会はあるのだろうか。

機会がないなら必要なものは人手であり、機会があるなら人材であり、提供するサービスの資の向上に寄与するのは後者であるのは当然である。

そのため、第三者評価においては配布、掲示、回覧を、周知とは評価しないのであろう。

また、新人職員が慣れてくると自信を持ちたいと思うようになる。

どんな職員ともやっつけていける自信。

自分にしかできない仕事で、誰かのためになっているという自信。

自分や家庭に極端な負担がかからず、仕事ができているという自信。

成長した先にある、根拠のある自信。

これらの自信が得られる仕組みとして、また、職員が自ら成長できる仕組みと意識して、思考を高めるやりとりは有効と理解したい。

このことは就労継続施設利用者にも活用できると思われる。

福祉施設で何年働いたとしても「何をするためにここで働いているのか」は、ライフステージの変化に合わせて常に問い続けたい、自問である。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目（別添1）

内容評価項目（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

今回の福祉サービス第三者評価受審では、職員及び利用者への丁寧な想いの聞き取りや、実際の活動の様子を見学いただき、西駒郷が提供している福祉サービスの質について専門性や客観的立場から評価をいただき感謝申し上げます。

今回の評価では、「やりとりはあるか」というご指摘をいただき、支援の基本であるコミュニケーションの重要性を改めて考える機会となりました。前回の評価から、「SSTを活用したロールプレイ形式での演習を取り入れた勉強会」や、「一般就労している障がいのある人との交流会」、「企業見学」等を積極的に行うことで利用者の就労意欲の向上や一般就労への意識づけに取り組んできました。こういった就業支援に取り組む中で、時に支援者側と利用者との間において伝え方や受け手のとらえ方によっては想いのズレが生じてしまうこともあり、支援の難しさを感じる事もありました。日々忙しく作業する中でも、じっくり「やりとり」(コミュニケーション)を持てる時間を作ることで利用者・職員との良好な関係を築くこと、この積み重ねがさらなるサービスの質の向上につながっていくものと思います。

今回、評価をいただいた内容をしっかり受け止め、改善が必要な部分についてはチームアプローチで取り組みながら職員一人ひとりの感性を磨き、支援の質の向上を図っていきます。また、利用者においても「何をするためにここで働いているのか」という課題を一人ひとりがしっかりと持ちながら自分の仕事にやりがいや自信を持って日々働くことができる事業所となるよう、さらには一般就労に向けたステップアップをはかれるよう支援していきたく思います。

コロナ禍において、福祉サービス、利用者を取り巻く環境や生活も大きく変化しました。

新しい生活様式(ニューノーマル)を取り入れる工夫をしながら、やりとりを充実させ、より良い就業支援ができるよう努めてまいります。