

(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：<br>コスモプランニング有限会社                      | 所在地：<br>長野市松岡1丁目35番5号 |
| 評価実施期間：<br>令和3年7月6日から令和3年9月9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）<br>B16021、050482 |                       |

### 2 福祉サービス事業者情報（令和3年8月現在）

|   |  |  |     |
|---|--|--|-----|
| 事業所名：<br>（施設名） 長野市ひかり学園   | 種別：<br>施設入所支援・生活介護・短期入所                                    |  |     |
| 代表者氏名：<br>（管理者氏名） 横地 克己<br>飯島 芳夫  | 定員（利用人数）：<br>入所支援 60名(57名)<br>生活介護 74名(66名)<br>短期入所 8名 (0) |  |     |
| 設置主体： 長野市<br>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：<br>平成24年 4月 1日                                  |  |     |
| 所在地：〒381-0103<br>長野市若穂川田 557 番地 1   |  |  |     |
| 電話番号：<br>026-282-5394   | FAX 番号：<br>026-266-5030                                    |  |     |
| 電子メールアドレス：<br>—   |  |  |     |
| ホームページアドレス： <a href="https://nagano-shajikyo.or.jp/hikari/">https://nagano-shajikyo.or.jp/hikari/</a> |  |  |     |
| 職員数   | 職種(専門職の名称)   | 常勤   | 非常勤 |
|   | 園長(管理者)  | 1人   | -   |
|   | サービス管理責任者  | 2人   | -   |
|   | 生活支援員  | 28人  | 20人 |
|   | 看護師  | 3人   | 1人  |
|   | 栄養士  | 1人   | -   |
|   | 書記   | 2人   | -   |
|   | 運転手  | -  | 1人  |
|   | 合計   | 37人  | 22人 |
| 施設・設備の概要  | (居室数)  | (設備等)  |     |
|   | ・個室 … 24室<br>・二人部屋 … 18室<br>・短期用個室 … 4室                    | ・食堂 … 1室 ・静養室…2室<br>・浴室 … 2室 ・洗面所…6室<br>・便所… 18室 ・医務室…1室<br>・相談室…1室<br>・屋内運動場…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

当長野市ひかり学園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により運営されている。長野市社会事業協会は 32 事業所、53 の福祉事業(令和 3 年 4 月 1 日現在)を長野市内で展開しており、当施設では施設入所支援、生活介護、短期入所、タイムケア・自立サポートという四つの障がい者支援サービスを提供している。

当施設の指定は平成 24 年 4 月で、障害者総合支援法施行の平成 25 年 4 月以前に事業を開始し、9 年と若い施設のように思われるが、その沿革は昭和 54 年(1979 年)12 月の開所まで遡ることができ、40 年余の歳月を経て現在に到っている。

当センター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、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、当施設もそのうちの障害者支援南部事業部に属し、長野市を中心に北信地域各地からの施設での自立した生活を希望する利用者に対し、生活の場、日中活動の場を提供している。

当施設のある長野市若穂地区は善光寺平のほぼ中心部、千曲川と犀川の合流地点の東岸に位置し、東北部は須坂市、南西部は長野市松代に接し、東南部には上信越国立公園の菅平高原をひかえ、根子岳・保基谷岳などの高嶺を背にしている。当施設の周りにはリンゴ・ブドウ・モモなどの果樹園が多く、また、千曲川に沿って上信越自動車道と国道 403 号が走り、当施設の南を県道長野菅平線が通っている。更に、ほぼ隣接して長野市立若穂中学校があり、その西隣には若穂中央公園もあり環境にも恵まれている。

当施設の 40 年に及ぶ運営の間に障害者支援制度が大きく変わり、障害者自立支援法から障害者総合支援法へと変遷する中、生活介護、施設入所支援、短期入所という形で事業基盤を培い、現在かつての知的障がい者を主としたサービスからウエイトは少ないものの身体障がい、精神障がいに当てはまる利用者が加わり共同生活を営んでおり、タイムケア事業も加え地域のニーズに呼応できる体制を整備している。

現在、当施設では北信地域各地からの 57 名の利用者が生活をしており、男性 26 名・女性 31 名、平均年齢が 55.9 歳、在籍年数の平均が 25.2 年、重度者の割合が 98%で、設立当初から継続し 40 年利用している方もおり、また、入所から 1 年という方まで幅広く、利用者の 80%強が自立歩行でき、食事や排泄などの自立度も比較的高い。新型コロナ禍という未曾有の経験をする中、施設の事業計画の「事業内容」として様々な工夫が凝らされており、施設内で季節のメリハリが感じられる

行事やレクリエーションに取り組んでいる。不測の新型コロナウイルス禍でも喫茶コーナーは好評で毎週日曜日に開催し、花見会、お楽しみ会、夏祭り、学園祭、クリスマス会、慰労会等も工夫しながら三密(密閉、密集、密接)を避け実施している。余暇活動についても利用者の要望、趣味等の把握に努め、カラオケ、ダンス、華道など、少人数での活動を支援している。

当施設の生活介護では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、調理・洗濯・掃除等の家事、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・生産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援助を行っている。現在当施設の定員は74名となっている。

また、施設入所支援として施設に入所する障がいのある方に対して、主に夜間において、入浴、排せつ、食事等の支援、生活等に関する相談・助言のほか、必要な日常生活上の支援を行い、生活介護などの日中活動とあわせて、こうした夜間等におけるサービスを提供することで、障がいのある方の日常生活を一体的に支援している。こちらも60名定員とし運営している。

施設として他に短期入所事業、タイムケア・自立サポート事業も展開し、地域からの相談や要望に応じている。タイムケア・自立サポート事業は心身障がい児(者)が家庭において介護を受けることができず、一時的に介護を必要とする場合に、登録した事業者や個人に介護を依頼できる制度で、心身障がい児(者)及びその家族の地域生活を支援することを目的としている。

施設では法人の基本理念に沿い運営方針に「地域に開かれた施設を目指して地元地区との様々な交流を図る」と掲げ、また、運営重点事項で「社会参加を促進する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では難しいが、平常時であれば施設のある地域の若徳地区で行われる行事へも可能なものは参加している。更に、例年であれば毎年夏に地域の人々にも告知し学園祭を開催し施設内の見学や模擬売店も設け多くの地域の人々との交流が図られている。

新型コロナウイルス収束後には地域の人々やボランティア・実習生などとの交流が待たれ、施設が提供している様々な障がい者への福祉サービスが利用を希望する方の選択肢として更に広がりを持たせ、ますます必要とされる施設となっていくことが期待される。

## 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27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) 個別支援計画とチーム支援計画の策定による目標実現のための支援

当施設の支援計画作成のプロセスとして、サービスの開始にあたっては、日常生活動作、健康、コミュニケーション、社会的活動等の生活全般にわたるフェイスシートを作成し、更に、利用者本人や家族からの聞き取りによって得られた内容を加えアセスメントを行い、自己決定を尊重しながらサービス内容も決定し計画を作成している。

またサービス変更時にもサービス管理責任者や支援担当職員が中心となって、本人や家族の意向を確認しながら進めている。また、個別支援計画の内容や生活全般について生活の中で話し合いをしたり、選択してもらい、その後に感想を聞くなど利用者の満足度を確認している。また利用者の言動や職員からの気づきは職員会議で共有・検討し、利用者への支援としてフィードバックしている。

一人ひとりの個別支援計画作成に当っては利用者、サービス管理責任者、実際にサービスを提供する支援担当職員の三者間の共同で行い、求められる視点や支援計画作成のプロセスを重視し、計画に基づき利用者本人中心の「個別支援」をどう実践するか、具体的な流れを、相談支援時の状況把握、アセスメント、個別支援計画の作成、個別支援計画の実施、中間でのモニタリングと修正、終了時評価とし、次期の計画を立案している。

当施設では更に支援困難事例を多く抱える利用者についてはチームを組み「チーム支援」と称し、最終的には「全体支援(全職員)」に向けて共有化を図っている。現在、5チームを編成し、半期ごとに各担当者により対象利用者の障がい特性や利用状況を把握することから始め、チームで協力し合いながら各利用者の環境を整備し、支援必要事項の確認・チーム検討・チームメンバ

一協力等を経て、フローチャートの見直し作成・「チーム支援計画(別途)」の作成へと繋がっている。期末には施設の研修として各チームの事例発表があり職員の支援の質の向上にも繋がられている。

## 2) 利用者の特性に合わせたグループ活動

当施設の日中活動は「基本的な介護サービス」、「生活動作や機能維持のための機能訓練」、「障がい特性に応じたグループ毎の活動」、「生産活動」、「地域行事の参加やボランティアの受け入れ交流」、「地域連携」等であり、一人ひとりの障がい特性や適性に応じて個別支援計画を立て、計画に即した日中支援を実施している。

新型コロナ禍であり地域行事への参加やボランティアとの交流等は制限され思うように活動ができなかったが、施設内で行えるイベント（日曜日の喫茶、好きなパンを選ぶ、出前を取るなど）を計画し、実行している。

「障がい特性に応じたグループ毎の活動」として創作活動、作業活動、機能訓練、健康運動、音楽療法、理学療法、スヌーズレン、クラブ活動等を行っている。各活動とも曜日に合わせ実施されており、新型コロナウイルス感染の影響を受け外出が自粛されている中で日々のメリハリをつける意味からも色々な工夫が凝らされている。

特に「スヌーズレン」には力を入れており、居室の1室を使用し行っている。障がいが重い人たちでも楽しめるように、光、音、におい、振動、温度、触覚の素材などを組み合わせた感覚を重視した部屋となっており、出来上がった部屋は、障がいを持つ人のみならず、その傍らにいる、職員にとっても心地いい空間となっている。現在は新型コロナウイルス感染蔓延に備えて隔離するためのスペースとなっており使用できていないが、利用者で楽しみにされている方もおり早期の収束が望まれるところとなっている。また、作業活動では農作業やしいたけ栽培、室内作業などで生産活動も行っているが、生産活動関連では既存のやり方に捉われず、より利用者寄り添った作業プログラムの提供に努めている。

利用者の加齢によるADLの重度化に伴い、日中のサービスを生活介護に一本化しようとしてつあり、より生活支援にウエイトをおいた運営体制を取っている。日中活動として行事なども加え楽しく、より充実したプログラムを作成し、利用者により満足いただけるための支援を目指している。

## 3) 「不適切な支援」をなくすための取り組み

法人としての「職員倫理規程」や「法令遵守規程」があり、「権利擁護への意識の向上」や「虐待防止について」などの職場内研修を開催し、職員も業務の中で遂行している。

当施設では日頃の支援で「不適切な支援」と思われる言動等(発言、行為)を見かけた場合には、専用用紙へその内容を記載し設置箱へ提出できるようになっており、月ごとに回収され、その内容については支援会議で公開し検討するようになっている。

当施設として「不適切な支援」はヒヤリハットと同じように日常的に起こり得るものとして捉えており、件数は極めて少ないものの、不適切な対応をしてしまう背景や原因を改めて考えることができている。また、利用者の「こだわり」への支援について考える良い機会にもなっている。

一般的に障がい者福祉施設等で働いている職員は、「自分の施設では虐待が発生するはずがない」という視点ではなく、「いつでも虐待が発生する可能性がある」という視点をもつことが重要であるといわれている。「虐待が発生する視点をもつ」といっても、施設内で行われている様々なケアにおいて、どのようなことを虐待というのか悩むことがあるかもしれないし、「これくらいどこでもやっている…」と思うことや「職員みんながやっているから…」ということもあると思われる。身体的虐待、心理的虐待、介助や世話の放棄など、「不適切な支援にあたる、あたらない」は明確に分けることができないが、それらが顕在化する前段階として表面化していないものやその周辺の不適切なケア等を放置しておくことで顕在化する前の「グレーゾーン」としての行為もあるものと思われ、職員自身が自らの支援をその都度見直すことが防止のひとつになるのではないかと考えられる。

施設全体として、そもそもの根源を予測し対処することで不適切なケアの発生を回避するというリスクマネジメントの意味からも『「不適切な支援」をなくす取り組み』を大切にしており、強いては「体制・環境の改善」「業務の量の見直し」「職員のメンタルヘルス対策」「職員への教育の強化」など、働き易い職場づくりにも繋がっている。

#### 4) 利用者の満足する食の充実

新型コロナ禍という中、当施設では食堂の入り口にハンドソープ、ペーパータオル、アルコールが準備され、職員の声掛け・付き添いで手洗い等、スタンダードプリコーション(標準的予防策)を確実に実施し感染予防を徹底している。

日常生活支援では個別支援計画に基づき基本的なサービスの提供を行っている。特に食事は利用者の楽しみの一つであり、栄養士により「美味しく、食べたいものが食べられるように」嗜好調査や栄養アンケートを実施している。

栄養マネジメントを実施し、栄養管理、健康面を加味した献立づくりを心がけており、利用者への食事のアンケート調査は毎年実施されており、また、給食会議も定期的に関われ、食べたい献立や好きな献立を調査し提供することで、利用者の満足を身近に感じることができている。

新型コロナ禍であり地域行事への参加やボランティアとの交流等は制限され思うように活動ができていないが、施設内で行えるイベント(行事メニュー、お楽しみメニュー、日曜日の喫茶、好きなパンを選ぶ、出前を取るなど)を計画し実行している。

利用者へのインタビュー調査の「食事の時間は楽しみですか」という問いに対して回答をいただいたうちの95%の方が「楽しみ」としており、「コーヒー(水曜日)が好きで、魚も好き」「水曜日と日曜日はパン」「おかずが多すぎて、半分しか食べれない」等の声が上がっている。また、「あなたにあった食事方法(食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助の方法)になっていますか」という問いに対しても95%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「朝食は7時、昼食は12時、夕食は18時にきちんと食べている」「スプーンで食べている」「フォークや箸を使っている」等の声が聞かれている。

当施設では食事に寄せる利用者の期待に応えるため、バランスのとれた献立で、また、家庭的でぬくもりのある食事を提供している。

#### ◇改善する必要があると思う点

##### 1) 利用者満足の向上を目的とする利用者の再構築

利用者の満足を定期的に把握する取り組みとして、食事アンケートの実施、個別支援計画のモニタリング、担当者によるヒアリング等、様々な場面で取り組みを行っている。また、業務日誌やケース記録の記述から、日頃から職員は利用者から相談を受けており、その時々において傾聴に努めていることも窺え、利用者の言動や職員の気づきは職員会議で共有や検討され、利用者への支援としてフィードバックしている。個別支援計画は実践状況を半年ごとにモニタリングし、個別面談でも意向を聴取している。

そうした中でも、利用者が日頃言いにくいこともあると思われる。現在、高齢化と重度化により休眠中に近い利用者会について、利用者会の意思表示の機会としての機能が利用者の権利擁護、施設サービスの向上にも寄与するものと思われることから、また、特に互選による役員選出によって通常の作業や活動の中では得られない自己決定・自己選択の機会の提供にもなるのではと思われることから、随時出される一人ひとりの意見、要望等に対応するだけでなく、利用者会などの組織として定められた仕組みにしたがって、継続した取組を進められていくことを期待したい。

##### 2) ボランティアの受け入れについて

ボランティアの受け入れについてはマニュアルがあり基本姿勢が示されており、当施設として「ボランティア・地域活動」の担当職員を複数任命し、平常時であれば古布(ウェス用)の提供の受け入れ、年末年始の大掃除、学園祭などの補助者としての受け入れをしているが、現在、新型コロナ禍ということで難しくなっている。

こうした状況が長期化することも予測される中で、今後は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され、平日のボランティアは無理であるが土、日の行事などに参加してみたいという方、定年後の余暇の時間を何かに活かしたいと考えている方、福祉に興味のある方などに声を掛け、受け入れについての登録手続き、事前説明等についても法人あるいは当施設として明確化にされることが望まれる。

また、利用者への理解を深めるためとボランティアの定着化を目指し、障がいの特性等に関わる研修や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（別添1）並びに評価対象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

聞き取り方式の場合（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

（令和 3年 9月 2日）

今回、第三者評価を実施していただきありがとうございました。

2度目の第三者評価ですが、前回勤務していた職員は異動等でだいぶ代わっており、新たに実施した職員が多くを占めました。そんな中で、第三者評価を受けましたが、評価的には想像以上の高評価をいただいたと思っています。

今回はコロナ禍により、利用者の皆さんの生活は、買い物や行事の制限をしており息苦しい状況が続いています。また、ご家族にも帰省や面会の自粛をお願いしており、さらに利用者の皆さんは閉塞感を感じています。そのような状況下ではありますが、利用者の皆さんが笑顔で過ごせるよう、職員はアイデアを出し合いメリハリのある生活が送れるよう努力してきました。

特に良いと思う点で、【個別支援計画とチーム支援計画の策定による目標実現のための支援】において、2020年度より始めたチーム支援を評価していただいた点はとてもよかったですと思います。それまでの支援は、担当職員が中心となり支援を行ってきましたが、課題行動のある利用者支援は難しい状況でした。チーム支援を導入したことで、職員同士が話し合う機会を増やし、利用者1人に対してチームで取り組むことができ支援に厚みができてきました。チーム支援を生かし、さらに支援の充実を進めていきたいと思っています。

改善する必要があると思う点では、【利用者満足の向上を目的とする利用者会の再構築】が挙げられています。利用者の重度・高齢化により、以前からあった自治会が機能していない状況です。この件については、職員間でしっかり話し合いをし利用者の意見の言える機会を増やしていく環境を整備し、1人でも多くの利用者の思いや意見を聴くことができるよう、体制を構築したいと思います。

【ボランティアの受け入れについて】も、新たな取り組みを行って来ていませんでした。昔からのボランティアの方たちにお世話になるばかりで、新たな取り組みが欠けていました。今後の課題と受け止め取り組んでいきたいと思っています。

今後の取り組みとして、良い点については更なる努力をし、また、改善点については職員で課題を共有しながら、利用者の皆さんにより良い支援を提供していきます。