

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： 令和元年 9月 11日から令和元年 12月 12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、050222、050482	

### 2 福祉サービス事業者情報（令和元年10月現在）

事業所名： （施設名） 千曲園	種別： 障害者支援施設
代表者氏名： （管理者氏名） 理事長 小林 進 施設長 三井 武美	定員（利用人数）： 50名(50名)
設置主体： 経営主体： 社会福祉法人 横浜社会福祉協会	開設（指定）年月日： 昭和56年4月1日
所在地：〒384-0613 長野県南佐久郡佐久穂町大字高野町1623-1	
電話番号： 0267-86-4581	FAX番号： 0267-86-4578
ホームページアドレス： <a href="http://yoko-fukushi.or.jp/chikumaen/index.html">http://yoko-fukushi.or.jp/chikumaen/index.html</a>	
職員数	常勤職員： 41名 非常勤職員： 2名
専門職員	（専門職の名称） 名
	・保健師・看護師 4名 ・管理栄養士 1名
施設・設備 の概要	（居室数）
	・個室 … 7室 ・二人部屋…25室
	（設備等）
	・食堂 … 1室 ・機能訓練室…1室 ・静養室…1室 ・浴室…1室 ・洗面所…2室 ・便所…2室 ・医務室…1室 ・相談室…1室

### 3 理念・基本方針

#### ○社会福祉法人横浜社会福祉協会の理念

##### 福祉の追及

##### ご利用者幸福の追求

- ・私たちはご利用者を尊重し、生命、自由、プライバシー、個々人の人格権を守ります。そしてQOLの向上に根差した、真の満足を追求します。

##### 地域貢献の追求

- ・地域に開き、地域に赴き、地域の声を聴く。私たちは常に地域に寄り添い、真の地域貢献を追求します。

##### 職員幸福、職務環境の追及

- ・法人は職員を支え、学び努力する姿勢を応援し、職員の自己実現が可能な職務環境を追求します。

### 今を、未来を支える福祉の追及

- ・私たちは常に自分たちのあり方を見直し、地域が求める福祉に対応できる組織であるため、改善を続けます。そして、より良い福祉の実現を目指し、挑戦を続けます。

#### ○園の基本方針

施設は家庭にかわる大切な生活の場です。

明るく潤いのある生活をしていただけるよう真心を尽くし、質の高い福祉サービスを提供します。

#### ○施設経営方針

- ・ 質の高いサービスの提供
- ・ ご利用される方への人権の尊重
- ・ ご利用される方のプライバシー保護
- ・ 地域との交流の活発化

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

当千曲園は縁あって社会福祉法人横浜社会福祉協会により昭和 56 年 4 月、平成大合併前の長野県佐久町に開設され、平成 24 年 4 月の全面改築を経て 38 年目を迎えており、隣接地に平成 3 年 4 月に開設された同じ法人の東京都指定障害者支援施設、佐久療護園と給食関係や防災体制などで連携をとっている。

施設は何れは長野県小諸市から静岡県清水市に繋がる中部横断自動車道の高架橋が見える小高い丘の上であり、周辺は閑静な新興住宅地となっている。施設に入ると開設からのスナップ写真が数枚ずつ年度ごとに掲示され施設の長い歴史にふれることができ、家庭に代わる大切な生活の場として長野県内各地から利用者を受入れ、施設の特性を生かした活動により障害者福祉施設としての役割を果たしている。

開設からこれまでの間、障がい者支援における制度の見直しが掛けられ、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、当施設でも平成 19 年 6 月から「生活介護、施設入所支援、短期入所、特定相談」という形で「利用者本位」を基本に人権尊重・権利擁護に取り組みつつ各事業を展開している。

生活介護は主として地域や入所施設において、安定した生活を営むため、昼間、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の必要な日常生活上の支援、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他の身体機能又は生活能力の向上のために必要な援助を行っている事業で、現在当施設の定員は 50 名となっている。また、施設入所支援は施設に入所する障がい者につき、主として夜間において、食事の介護等、生活等に関する相談及び助言、その他の必要な日常生活上の支援を行っており、こちらも 50 名定員で運営している。施設としては他に短期入所、特定相談事業も展開し、地域からの相談や同じ福祉に携わる団体と協働している。

現在、県内各地からの 50 名の利用者が生活をしており、男性 31 名・女性 19 名で、平均年齢が 58 歳、在籍年数の平均が 12 年、支援区分の平均は 5.5 で設立当初からの利用者も含め車椅子を使用している利用者が多くなっている。

当施設では利用者の満足度の向上に向けて個別支援の充実、利用者本位のサービス提供に取り組んでおり、多種多様な「生きがいづくり」を行い機能の維持やリハビリに役立てている。特に、北陸新幹線を利用した日帰り旅行、施設車輛を利用した新潟方面や草津温泉への一泊旅行、バスハイクなどが好評で、利用者アンケートでも「好きなときに、外出したり外泊したりすることができて」という利用者の声も聞かれ、地元でのショッピングなどの外出行事も行われている。また、日常的にも書道、手芸、オセロなどの楽しみがあり、施設内にはビーズやペットボトルのキャップを利用した作品や書道作品が展示されており、利用者がパソコンを使用して作った詩や散文などの作品も掲示され来訪者の感動を呼んでいる。更に、施設内行事として花見、ゲーム大会、カラオケ大会、ふれあい喫茶等もあり、9 月に行われる地域交流行事の「千曲園祭」には家族や地域の方々、

他事業所の利用者などが大勢参加し一大イベントとなっている。合わせて、さらに10月には保護者会主催の「歌謡ショー」などで家族や地域の人々ともふれあう機会が設けられている。

当法人の理念では「職員幸福、職務環境の追及」として「職員を支え、学び努力する姿勢を応援し、職員の自己実現が可能な職務環境を追求します」としており、福祉の職場が人材難といわれている中、様々な研修に職員を派遣し知識やスキルの向上に取り組んでいる。その一環として法人独自の「事例技術発表大会」を毎年度開催しており、現状、専門性の進歩とそれを支える制度の拡充と共に福祉を総合的に検討する場が少なくなったのではないかと危惧した法人代表者の発案から、法人の事業にとらわれない知識と意思の共有を目指し、また、働く施設を離れ、業務とは別に他の施設で実施している工夫と努力を知り、柔軟な発想に繋げようとしている。今年度の第5回大会では当施設として「感染症蔓延から学ぶ今後の取組み」という演題で看護師のチームが発表しており、結果として、施設内の医療対策委員会、業務検討委員会、代表者会議のメンバー、関係する医師など多職種との連携を経て、既存のマニュアルだけでは対応しきれなかった施設独自の部分を見直し、関係する職員の共通理解を深めマニュアルの改訂が行われた。

このように組織全体としての情報共有と意思統一を確実にを行い、当施設の四つの経営方針の実現に向けて積極的に取り組み、利用者の生きがいに繋がる満足度の高いサービス提供に全職員が邁進している。

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	3回目（前回は平成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) 災害時等における利用者の安全確保のための取組み

今年10月の台風19号来襲の際、あまりニュースとしては取り上げられなかったが、当施設のある佐久穂町でも千曲川東側の地域で河川氾濫に伴う土砂災害があり甚大な被害を被った。当施設のある千曲川西側地域ではそうした被害はなかったものの施設も含めた周辺地区が3日間の停電となった。当施設及び隣接する同じ法人の佐久療護園では連携を取り、自家発電等により最低限必要な電源・燃料を確保し、災害備蓄品等も活用し、夜勤以外の職員も泊まり込み利用者の安全を第一に考え対処した。

当施設では消防計画、防災訓練、非常食の備蓄、家族への連絡体制等の災害時の対応体制が決められており、災害時における利用者の安全確保のための取り組みについては、「事業計画」「経営方針」「運営規程」等にも位置づけおり、日頃から防災意識とその重要性を第一に防災教育が行われていた。施設としての自衛消防隊も組織されており、年度の防火係分担表や非常対策組織表により各職員にも役割が割り振られ、訓練（避難訓練・消火訓練）も定期的（年2回）に行われ、隣接の施設との合同避難訓練も実施されている。

そうした体制の整備や訓練の賜物か、台風19号の際の3日間、多くの職員が泊まり込みで活動する中で役付け者のリーダーシップもあり、各職員の役割が自然と決まり、食料品や医薬品の確保、非常発電装置の管理等が円滑にでき、懐中電灯やランタンで夜間を過ごしたという利用者への声掛けも適切にされたことで利用者も不安を感じる事がなかったといい、3日間を無事乗り切ることができた。

まさに想定外の出来事に対し当施設では人命に関わる事故を未然に防ぐため、在宅酸素療法対象者や喀痰吸引を必要とする方、体温調整のための空調設備が必要な方を優先し、非常用自家発電装置で電源を確保し、気象情報など必要な情報が停電によりインターネットやテレビで視聴できないということから、外部との連絡も含め携帯電話に頼らざるを得ないといち早く判断し非常電源もそちらに回し交替で充電したという。

当施設では緊急時にその備えが機能するのかどうか身をもって体験したことになるが、「備えたものをうまく使えた」という事例であり、混乱状態でも沈着冷静にかつスムーズに行動でき

たことは「備え」と「行動」が「想定外」を「想定内」に治めた大きな要因ではないかと思われる。

## 2) 目標支援制度導入による法人理念と年度施設経営方針の周知徹底

法人では2014年4月より新たな人事制度として「目標支援制度」を導入しており、同時にキャリアパスを設定し、職員一人ひとりの役割や目標への努力を把握・評価することで処遇に反映するようにした。

法人として新たに導入した人事制度「目標支援制度」に伴い職員の個々の目標シートが作成されており、目標シートの様式の裏面には年度の法人や施設の目標(事業計画)がいつでも確認できるように掲げられ、表面の部署や自らの業務の目標へと細分化され職員一人ひとりの年間の指標となり実践に移されている。

法人の理念は「福祉の追及」をテーマとした「ご利用者幸福の追求」「地域貢献の追及」「職員幸福、職務環境の追及」「今を、未来に支える福祉の追及」の四つで、その理念を具現化するための年度の「施設経営方針」が立てられている。その「施設経営方針」には「質の高いサービスの提供」、「ご利用される方への人権尊重」、「ご利用される方のプライバシー保護」、「地域との交流の活発化」が上げられ、それぞれ具体策が立てられている。

当施設としての「質の高いサービスの提供」の実現については施設長や現場係長・主任、職員との連携も良く、現状に満足することなく利用者本位の安全・安心のサービス提供に向けて高いレベルを目指した継続的な取り組みがされており、組織全体としての情報共有と意思統一が図られている。

そうした中、当施設においては業務を遂行するための縦の組織だけでなく、横の組織としての委員会の活動があり、職員の集団参画型の組織であることが窺われる。集団参画度を示す要因の中の「目標設定」「環境整備」「労働条件」等といった制度的な仕組み(システム)が整備されており、更に、「信頼関係」「情報共有」「協働」「参画意識」のような組織風土や組織文化も醸成されており、職員間の良好な関係性や風通しも良く、加えて、学習しようとする組織体制が構築されており、事業運営に大切な利用者を支えるための持続可能な組織へと成長し続けている。

## 3) 適切なアセスメントによる個別支援計画の作成

法人の長野県内指定障害者支援施設3施設として作成された「個別支援計画の作成ならびに運用における指針」や「個別支援計画作成の流れ」を全体に周知し、サービス管理者だけでなく、関係職員が一丸となって、計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)の4段階を繰り返すことにより利用者へのより良いサービス提供に繋げている。

適切なアセスメントを行うために独自のアセスメントシートを使用しており、「生活環境・健康」「日常生活動作」「コミュニケーション」の4つの領域に大分され、領域毎に着眼点の記載があり、実施されている。サービス担当者会議録や各種会議では様々な職種の関係職員が参加し協議をしており、サービス担当者会議では本人または家族も交え話し合い、個別支援計画の立案、作成を行っている。

個別支援計画書の作成はサービス管理責任者を中心に利用者の状況等ならびに課題と意向を把握し作成している。その内容は「利用者の意向」、「ニーズ」に合わせ、支援目標やサービス内容、期間、モニタリング期間等が記載されたもので、わかりやすく具体的に記載されている。特に、「利用者の意向」、「ニーズ」は「私は・・・したい」という利用者との対話などから把握されたもので、その思いを計画に反映させている。また、利用者一人ひとりに合わせた個別支援マニュアルがケース担当職員により作成されており、「医療・看護(方法・留意点)」や「精神的支援(方法・留意点)」、「コミュニケーション(方法・留意点)」など、計11項目が記載され職員間で共有することができ利用者の状態に応じたブレのないサービスが提供されている。

施設として提供する「生活介護」「施設入所支援」は所定の様式に記録され、個別支援計画に即したサービスが提供されており、ケースファイルや各種記録により確認することができた。記録内容や書き方がブレないように工夫をしており、個別支援計画書や評価表、個別生活支援記録、ケース記録などの書面も整備されており、時系列的に判るように利用者一人ひとりのファイルとして綴られ職員が見やすいように南棟・北棟の支援員室に置き日々の支援に役立

ている。

#### 4) 快適な生活環境の整備

当施設の経営方針の一つ「質の高いサービスの提供」では「快適な生活環境の確保」を上げ、一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供している。利用者インタビューでも多くの方から「建物に関する危険個所や不安を一切感じることはない」との回答をいただいております、建物内の移動がスムーズに行なわれている。各居室と廊下の突き当りは、掃き出し戸になっており、外の風景を居ながらにして楽しめ、閉塞感は全く感じられない。

建物はぐるっと一回りできるように配置されており、シルバー人材センターの人々に毎日の清掃業務と朝食後の食器の後片付けを委託しており、建物内は清潔に保たれている。また、朝食の片付け業務をシルバー人材センターの方々に依頼したことにより、職員の利用者へ関わる時間が生まれ適切な支援に結びついている。

トイレは各棟にあり、女性用と男性用にカーテンの色で分けられるなど、わかりやすい工夫がみられ安心して使用できるようになっている。トイレの洗面台周りも綺麗に磨き上げられ、出入り口は解放されているが臭いもなく環境への配慮が行き届いている。入浴は、男性（月・金）女性（火・土）と入浴日を曜日で分け、多くの方が特浴浴槽を使い、同性職員の支援を受けている。職員による業務として、月曜日はベッド周りの消毒、水曜日午前中にシーツ交換、金曜日は床清掃のモップ掛けが行われ、環境整備委員会の計画により、建物回りの草取り等の整備も行われている。

また、利用者のプライバシーを守れるよう設備等の工夫も行っている。個室が7室と2人部屋が25室になるため、利用者の障がいや生活リズム、性格等を総合的に見極め、部屋割り、食堂のテーブル配置等を行っている。

更に、移動・移乗支援は本人の意向も含め実施しているが、食事時には食堂で利用者が集い、楽しい雰囲気の中で食事ができるように車椅子の入るスペースを十分確保している。

共有スペースとして集う食堂は勿論、事務室や支援室のカウンター周りには常に利用者があり、居室も含めた施設のあらゆるスペースが共同生活を送る中の潤いのある家庭的な生活の場となっており、職員も常にコミュニケーションを図っている。

### ◇改善する必要があると思う点

#### 1) 施設が有する機能の地域への更なる還元

法人理念には「地域貢献の追及」が掲げられており施設の中期事業計画や年度の事業計画にも「地域への貢献」とし具体的に上げており、佐久圏域の自立支援協議会の委員を務め、町、町社会福祉協議会、ボランティア団体などと連携し地域での活動に取り組んでいる。町の障がい福祉計画の策定にも参画しており、地域の活性化やまちづくりにも貢献している。また、「千曲園祭」や保護者会主催の「歌謡ショー」などで施設の見学受け入れも兼ね、地域住民に開放している。

事業の特性からかなり難しいことが考えられるが、日頃から災害時の行政や地域との連携・協力に関する事項を確認しておき、当施設を災害時の福祉避難所として提供したり、講習会の開催についても難しいものと思われるが、障がい者の理解に向けての講演会等の働きかけを期待したい。

#### 2) 利用者ニーズの更なる掘り下げ

当施設では個別支援サービスの提供に向けて、利用者寄り添い、「どんな支援があれば何ができるのか」を基本的な視点として一人ひとりの利用者の意思や希望を尊重し、利用者の心身の状況や事前に提供された情報を確認し、一人ひとりのニーズに着目し、利用者の持てる今の力量も把握し、それらを活かしながら「その人らしい生活」が実現できるように努めている。

社会全体が高齢化する中、障がい者のニーズも多様化してきているのではないかとと思われる。一般的に「高齢化・重度化」に伴う、支援体制・施設設備の充実や余暇の過ごし方等、「個々の生活の創造」に向けて障がい者むけのサービス支援内容の一層の充実が求められてくるもの

思われる。

当施設の個別支援計画の内容は、利用者の希望やニーズに即した十分な内容であるが、特に、重度利用者について更に掘り下げたニーズや多角的視点からの課題設定をされることを期待したい。

## 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

（令和元年12月10日記載）

平成25年度、28年度に引き続き今回3回目となる第三者評価受審ではまずもって去る10/12の台風19号への災害時の施設の対応が一番の話題となりました。施設のサービス提供の柱となるご利用される皆様への「安心で安全な暮らしの提供」については平素の日常生活の中ではごくありふれた決まり文句になりがちな飾り言葉のようではありますが災害時において、停電を3日間経験する中においてご利用される方々の不安やストレスに職員が一丸となって支援にあたることでご利用される皆様の生命と安心と向き合う経験が結果的にご利用者様、職員の垣根を越えて互いの思いやりにもつながった貴重な体験を今回の第三者評価の受審結果からも再認識することができました。

障がい福祉分野における潮流としては「脱施設」「在宅福祉の充実」を中心とした法整備が進められておりますが私共の事業対象とする重度の障害を持つ方には入所施設の存在はセーフティネットの役割を担っております。この役割を果たすことで存在意義を高めるために自己点検のみに頼らず第三者評価を活用することは事業者の適正で安定した運営の指標になるものと思われま

ず。  
当施設では法人理念を基本として施設運営、特に施設の組織体制づくりにおいてできる限り風通しの良い雰囲気づくりに取り組んでおりますが外来の方や第三者からどのように映るかという点はマンネリ化の回避、なれ合い防止において貴重なご意見と受け止めながら今後の更なるサービス提供の改善と質の向上に向けて参考にさせていただくところです。