

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 ぴあぼと	種別： 生活介護（重症心身障害者支援）		
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5名（登録11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： 026-285-3400	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： https://nagano-shajikyo.or.jp/momonosato-piaport/			
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	2人	1人
	看護師	1人	-
	栄養士	1人	-
	運転技師兼生活支援員	-	1人
	合計	6人	2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

ハーモニー桃の郷びあぽーと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重症心身障害者の日中の生活介護事業所として楽しく、充実した毎を送るために生活支援、制作活動、余暇など一人ひとりに合わせた様々なサービスを提供し、在宅の利用者が通所するサービスとして必要な支援に当たっている。

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てきた中で、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、併設のハーモニー桃の郷かがやきと共同歩調を取っている。

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、就労継続支援、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、重症心身障害者等とその家族が安心して地域で暮らしていくために、障害福祉サービス等の福祉制度、訪問看護等の医療制度など、在宅で生活するための様々な支援を組み合わせ利用し自立の促進、生活の改善、身体機能の維持向上に繋げている。別に、当事業所では児童福祉法に基づく障害児通所支援(児童発達支援及び放課後等デイサービス)の指定も受けているが、現状、スペース等の問題もあり、重症心身障害者等の生活介護に特化している。

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生活介護、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当たっている。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が多く、また、水田もあり、事業所の入る障害者福祉施設の隣接地には就労移行支援・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に居住する11名の方が利用しており、男性6名・女性5名、平均年齢が28.3歳、利用年数の平均が9.1年、重度者の割合が100%で、15年以上利用している方も36.4%おり、また、入所から1年という方も18.2%、利用者のうちの90.9%の方が車イス使用で、食事や排泄なども全面介助となっている方が多い。現状、特別支援学校を卒業してからの比較的若い利用者の利用が多くなっており、新型コロナ禍の中、感染対策を充分に取りながら事業所として特別支援学校生の体験実習も受け入れている。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機能訓練、健康運動、作業療法、リクリエーション等の活動が行われている。更に、常に介護を必要とする重症心身障害の方に対して、生活等に関する相談・助言その他必要な援助も行っている。

当事業所では法人の基本理念に沿い「家庭、医療及び関係機関等と連携し、個別状態に応じた健康維持に努める」と運営方針に掲げ、また、運営重点事項で「医療ケアを必要とする利用者の安全確保と個別ニーズに即した質の高いサービスを提供して利用者、家族から信頼される事業所にする」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、事業所に入る障害者福祉施設に隣接する多機能型事業所とも共同し、新型コロナ感染拡大前は地域の人々に向けて毎年秋、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、特にハーモニー桃の郷かがやきと一体となり生活の質の向上や社会的自立を図るために必要な選択肢の一つとして家族とともに住み慣れた地域社会の中でより長くより豊かに生活できるように職員が一丸となって取り組んでいる。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回が初めて
---------------	--------

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) 医療的ケアや安全で適切な支援を行うための人員配置

重症心身障害者を受け入れる生活介護事業所が身近な地域に少なく、重症心身障害者が地域生活を望みながらやむを得ず入所施設への入所希望を出す状況があるといわれている。

当事業所では利用者の定員を5名としているが登録している利用者のニーズに合わせ法的に許される可能な範囲まで重症心身障害者を生活介護事業所として受入れている。

事業所では、看護師は約4名、生活支援員は1対1対応に近い人員配置を行っており、また、強度行動障害者も常時見守りが必要であることから、これら重度障害者に適切な医療ケアや支援を行うためには現状の国の定める報酬の範囲内での運営が困難なため、併設の生活介護事業所「ハーモニー桃の郷かがやき」の職員と兼務しながらの人員配置で対応をしている。

また、ストレッチャー等を利用することが多い重症心身障害者も利用できる通所事業所を整備していくためには、特殊浴槽の設置のほか、廊下や活動室等のスペースも広くとる必要があるとともに、災害時の対応のためのスプリンクラーの設置など施設設備面での対応も重要となっており、当事業所では十分に配慮がされている。

当事業所の事業計画では「行動障害等の支援技術の向上を図るため、積極的に研修に参加する」としており、障がいの状況に応じた適切な支援を行うために職場内研修を積極的に行い、特に「強度行動障害」「重症心身障害」などについての専門知識の習得や支援スキルの向上を図っている。更に、職員は強度行動障害養成資格取得や研修に向けて取り組んでいる。

医療的な支援の実施については、マニュアルがあり個別計画も策定されている。利用中の服薬に関して、医師の診断書、与薬指示書を基に個別に手順が定められて看護師が管理している。昼

食前後の与薬は担当の支援員が行い飲み込むまで見守っており、確実に与薬を行っている。食物アレルギーのある利用者の昼食は特別食として個人札で準備され、事前に法人の栄養士と調理委託業者で情報を共有している。栄養マネジメントを実施して栄養管理、健康面を加味した献立づくりを心がけている。また、送迎時や入浴時に看護師が付き添いリスク管理をし、日常生活の排泄、更衣等の様々な場面では皮膚状態、排泄介助時には便尿の性状、食事量や食べ具合等を観察し健康状態を把握している。

当事業所では重症心身障害者や強度行動障害者等の重度の障害がある方が、身近な地域で継続した生活を送れるように、重症心身障害者などに対する医療的ケアや適切な支援を行うための看護師や直接処遇にあたる職員を手厚く配置することで在宅生活を送っている日常的に医療的ケアが必要な障がいの健康の保持と、その介護者である保護者等の介護負担の軽減（レスパイト）を図るとともに訪問看護ステーション等とも協働し介護者等が行っている医療的ケアおよび療養上の支援を行っている。

2) 利用者のニーズに合わせた日中活動と環境等の整備

当事業所では利用者一人ひとりが持っている能力や個性を十分発揮できるように、個別の目標を立て実践している。日中活動では一人ひとりの希望、障がいの状況や心身の状況に応じて、その活動の中に機能訓練、生活訓練を組み入れ、作業療法士など専門職の助言・指導の下、実施されている。外部講師による音楽療法や静的弛緩法[※]も行われ、また、レク体操、ムーブメント等、日中活動の場として心身及び感覚機能を動かす訓練も行っている。別に歯科衛生士による口腔ケアに係る指導も行われている。機能訓練・生活訓練についても定期的なモニタリングで検証し、必要に応じて見直しを行っている。

また、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」、「障害特性に応じたスポーツ・レクリエーション活動」、「創作活動」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の日中活動として取り込み、計画に即した支援を行っている。特に、事業所として「ムーブメント」や「静的弛緩法」、外部講師用による「音楽療法」等を取り上げ、利用者の障がい特性に応じて幅を広げ計画・実行されている。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できないが、事業所内でできるイベント（夏祭り、運動会など）を計画し、実施している。個別支援計画は基本的に半年毎に評価・見直しを行い、現状に即した計画になるように検討・見直しをしている。

利用者が日中過ごす作業指導室、食堂、トイレ、浴室等は、自然光が差し込み適度な明るさがある。食堂は広く開放感があり、食事以外でも利用者が集まる居心地のよい場所となっている。浴室は一般浴室と機械浴室の2つがありいずれも広く、トイレは男女別々でカーテンで視界を遮っており便座横にはストレッチャー様式の簡易ベッドが置かれ移乗しやすく個々の排泄状況に応じて使用している。浴室、脱衣室、トイレはいずれも清潔に保たれている。床はフラットで車いすでの自走も可能で、安全に移動ができる環境が整備されている。利用者が年間を通して快適に過ごせるようにエアコン等が整備されている。利用中の体調不良や自傷・他害等の行為があるときには、クールダウンのために医務室を使うこともある。また、利用中に感染症に罹ったり感染症発症の可能性のある場合には一時的に医務室を使用している。

当事業所を利用する方は在宅という日中活動と居住に関わる分離された複数のサービスからの選択が可能となっており、当事業所でも相談支援事業所のプランナーと連携しながら利用者の選択に基づき、利用者のライフスタイルの一環として組み込まれるよう利用者ニーズにあった多様なサービスを提供している。

(※) 静的弛緩法とは（臨床）動作法から派生し、立川博氏という特別支援学校の教師によって提唱された。療法動作法は関節を動かすことを主眼にして行うのに対して、静的弛緩法は、その名の通り、関節を動かすことをせず援助者が体の各部位に軽く触れ、当事者が自己弛緩することを誘導する。リハビリというより療育の一環として行われているようで、過緊張緩和の効果を計る目安として用いることができるといわれている。

3) 安心・安全な福祉サービスの提供のための取組み

当事業所として今年度の事業計画に「利用者確保と利用率の向上」「職員の情報共有と連絡体制を万全にし、ヒヤリハットの分析を進め、安全な事業所を目指す」「医療ケアを必要とする利用者の安全確保と個別ニーズに即した質の高いサービスを提供して利用者、家族から信頼される事業所にする」などを運営重点事項として掲げ、その達成に向けて努力している。

新型コロナウイルスの感染防止のため会議などの開催が自粛となっているが、平常時は法人の委員会活動として権利擁護委員会、リスクマネジメント委員会などがあり、事業所における権利擁護の実践状況、緊急時対応等、全体のサービスの質のアップに取り組んでいる。当事業所として「サービス検討会議」を毎月開き利用者一人ひとりへのサービスの向上に日々取り組んでおり、また、「より良い事業所にしていくためのセルフチェックシート」を活かし自らの支援方法や技術を振り返り、サービスの向上に取り組んでいる。

当事業所のリスクマネジメントに関する責任者はサービス管理責任者が担い、法人内のリスクマネジメント委員会と安心・安全なサービスの提供のために協働している。法人として「危機管理マニュアル」や「業務の手引き」内にある「事故発生と直後の対応」などが整備され、年度初めには職員会議にて確認をしている。随時、ヒヤリハット報告書や事故報告書を起草しており、発生当日に暫定対策を考え、翌日の朝礼で周知し、職員会議にて再度発生要因を分析して対応策の変更や再確認を行っている。事業所には医療依存度の高い利用者が在籍しているため、送迎の際に家族から健康状態を確認したり、吸引や人工呼吸器の管理をするため看護師が付き添うなどリスク管理を徹底している。

当事業所では沢山のヒヤリハット報告書や事故報告書をファイルに綴っており、また、ヒヤリハットや事故報告の事案は当事業所のカンファレンスや法人のリスクマネジメント委員会に報告し、委員会でも1ヶ月～3ヶ月単位など、期間を区切って分析的思考で課題検討し、各事業所へフィードバックすることで共有し法人全体のリスクマネジメントに活かしている。

ヒヤリ・ハット報告や事故報告が多く上がるということは大きな事故に繋がる可能性のある危険な出来事の情報が増えている証拠で、報告された内容は対策を立てるための材料となるといわれ、むしろ、ヒヤリ・ハット報告書が出てこない状況のほうが問題であるといわれている。ヒヤリハット事案と事故事案は、原因を同一としていることが多く、ヒヤリハット事案について分析、検討することで、まだ発生していない事故の防止にも繋がるといわれている。

当事業所では利用者の「安心・安全」を確保することが大前提であるとし、リスクマネジメントに取り組むことが職員の安全を守ることにも繋がり、具体的な事例（事故の原因や経過など）や頻度、場所について詳細に分析・評価を行い、事故が発生した場合の適切な対応方針を定めており、リスクマネジメントに関する職員の意識の高さを窺うことができた。

◇改善する必要があると思う点

1) 利用者や保護者が更に相談や意見を述べやすい環境の整備

利用者の満足を定期的に把握する取り組みとして、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業務日誌などから窺うことができ、利用者の言動や職員の気づきは職員会議で共有や検討がされ、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、担当者による個別面談等で意向も聴取しており、様々な場面で計画の進捗状況を確認している。

当事業所の利用者の障がい特性から、重要事項説明書などの記載内容を理解し利用者本人が相談窓口へ申し出ることは難しく、日常的には担当職員だけでなく、その日の勤務している職員が利用者からの意見や相談を聴いており、特に配慮が必要な場合や利用者が希望する場合には食堂や医務室を利用している。

新型コロナ禍の中、家族会の開催についても自粛せざるを得なくなっており、現状、言いにくいこともあると思われる。利用者あるいは保護者の意思表示の機会の幅を広げることは利用者の権利擁護、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、通常の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ないかと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、利用者や家族の潜在的な満足度や意見、苦情などを収集するために意見箱の設置や匿名のアンケート調査などを実施し、運営に活かされていくことを期待したい。

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

アンケート方式で実施

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）

今回初めて評価を受審し、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。

重度心身障害の方を受入れる施設ですが、複合施設の一事業所という性質上、様々な障害を持った方と一緒に活動を実施しています。

ご家族とは連絡ノートで情報共有はさせていただいていますが、ゆっくりお話しをする機会は限られてしまっています。障害の特性上意思の表出が難しい利用者様の真意を汲み取ることはもちろんのこと、改善の指摘があった通り、家族からの率直なご意見を拝聴する機会を作り、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っております。