

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3年11月8日から令和4年11月30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3年11月現在）

事業所名： (施設名) 救護施設 共和寮	種別： 救護施設		
代表者氏名： (管理者氏名) 横地 克己 関 真一	定員（利用人数）： 100名(104名)		
設置主体： 社会福祉法人 長野市社会事業協会 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： 昭和32年6月5日		
所在地：〒381-2225 長野市篠ノ井岡田797番地			
電話番号： 026-293-0258	FAX番号： 026-293-5052		
電子メールアドレス： —			
ホームページアドレス： https://nagano-shajikyo.or.jp/kyouwa/			
職員数	職種(専門職の名称)	常勤	非常勤
	寮長(管理者)	1人	-
	指導員	2人	-
	介護職員	21人	3人
	看護師	2人	1人
	栄養士	1人	-
	調理員	6人	-
	事務職員	2人	-
	合計	35人	4人
施設・設備の概要	(居室数)	(設備等)	
	・個室 … 57室 ・二人部屋 … 28室	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂 … 1室 ・浴室 … 2室 ・便所 … 14室 ・洗面室 … 5室 ・洗濯室 … 3室 ・シャワー室 … 2室 ・キッチンコーナー … 3室 ・医務室 … 1室 ・会議室 … 1室 ・地域交流室 … 1室 ・ショートステイ室 … 2室 ・作業訓練室 … 1室 ・地域訓練室 … 1室 ・自立訓練室 … 1室 ・静養室 … 1室 ・面談室 … 1室 ・談話室 … 2室 ・集会室 … 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、利用者とは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

救護施設共和寮は社会福祉法人長野市社会事業協会を設置者とし運営も同法人が担っている。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、当施設では生活保護法に基づき、身体、精神等の障がいの種類を問わず、独立して日常生活を営むことが困難で支援を要する方を対象に施設利用によって自立する能力の向上を図り、健康で文化的な生活が送れるよう、保護及び支援を行うとともに自立支援及び就労支援を行っている。

当施設の事業の開始は古く、生活保護法施行(昭和25年5月)以前の昭和8年(1933年)5月に救護所として長野市栗田で事業を開始し、その後、昭和22年3月に養老施設として知事認可を受け、昭和28年7月には長水養老組合事業開始により生活保護法による救護施設として事業を始め、また、昭和32年6月には救護施設としての認可を受け、更に、昭和43年4月長野市から社会福祉法人長野市社会事業協会に移管され、昭和51年3月には篠ノ井共和地区に新築(旧施設)移転し、令和2年2月現住所の篠ノ井岡田に移転新築しており、88年という長い歳月を経て現在に到っている。

当施設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、多くの事業所・福祉サービス施設を運営しており、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高齢者支援事業部に属し、長野市を中心に長野県全域からの利用者一人ひとりに応じた日常生活を営むための場を提供し、地域生活を目指す利用者には居宅生活訓練や就労支援等の移行訓練を行い、循環型セーフティーネット施設としての役割を果たしている。

当施設は広々とした通称川中島平の西部丘陵地帯の裾野にあり、長野市篠ノ井犀口から長野市篠ノ井布施高田に通じ、りんご畑が両側に続く、南北の路線、県道383号線から少し入った場所があり、近くには裾花凝灰岩と呼ばれる白色・淡黄色で構成される中尾山があり、また、その並びの茶臼山には「茶臼山自然動植物園」もあり、現在、恐竜公園、植物園、動物園、自然史館、おとぎの国、冒険の森、マレットゴルフ場など自然に親しむ文化・レジャー公園が整備され、市民憩いの場としてにぎわっている。

当施設の運営の基となる現行生活保護法(昭和25年法律第144号)は、1874年(明治7)制定の「恤救(じゅっきゅう)規則」、1929年(昭和4)制定の「救護法」、第二次世界大戦後の1945年(昭和20)12月制定の「生活困窮者緊急生活援護要綱」、1946年制定の「旧生活保護法」などの制度的変遷を経て成立したといわれている。生活に困窮している国民に対して、最低生活の保障とともに自立の助長を図る制度であり、日本の貧困救済政策の要(かなめ)となる制度であるとも

言われている。生活保護法は四つの基本原理、四つの原則によって成り立っており、その解釈と運用は、すべて基本原理に基づかなければならないとされている。四つの原理とは(1)国家責任による最低生活保障(2)無差別平等(3)健康で文化的な最低生活保障(4)保護の補足性で、四つの原則とは(1)申請保護の原則(2)基準および程度の原則(3)必要即応の原則(4)世帯単位の原則である。

保護率(総世帯数に対する被保護世帯数の割合)は、1990年代なかばに底を打ったのち、徐々に上昇しはじめ、2015年(平成27)11月の時点で、被保護実人員は216万4375人、被保護世帯は163万2220世帯となり、1,000人当たり17人台となった(2016年2月の速報値)。とりわけ2008年10月ごろの世界金融危機以降増加し、とくに稼働能力のある受給者の増加が問題とされている。

現在、当施設では県内の各地からの104名の利用者が生活をしており、男性56名・女性48名、平均年齢が69.6歳、在籍年数の平均が12.3年で20年以上の方が20%となっている。利用者の高齢化が進み、発達障害、依存症、生活習慣病等の疾病を伴うなど多様化している。施設から地域生活を目指す事業として平成29年度に開始した居宅生活訓練事業では、これまで数名の利用者を地域に移行させることができ、これからは移行だけでなく定着できるよう退所後の支援が必要であり、地域と施設がつながっていく循環型施設への転換が求められているという。

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」に沿った様々な工夫が凝らされており、日々、作業、余暇利用やクラブ活動、行事やレクリエーションなどに取り組み、施設内で季節のメリハリが感じられるようにしている。特に、年間行事計画には食にまつわる様々な行事(バイキング、出張ラーメン、お盆の行事食や年末年始の特別食他)を計画し、献立表の掲示で食事を楽しみ美味しく食べられるように工夫をしている。余暇活動についても利用者の要望、趣味等の把握に努め、手芸、美術、陶芸、演劇、書道、カラオケ、民舞など、少人数での活動を支援し、平常時には日帰り旅行にも出かけている。新型コロナウイルス禍で自粛せざるを得なくなっているが、平常時であれば施設のある地域の共和地区で行われる行事へも可能なものは参加し、更に、例年であれば毎年夏に地域の人々にも告知し寮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。

施設では法人の基本理念に沿い今年度の事業計画の運営方針に「社会訓練」を挙げ「年間行事を通じて、社会見学、地域への奉仕活動、地域行事への参加を行い社会の一員であることを自覚する」としており、運営重点事項でも「援農等の地域に貢献する事業を行うとともに、救護施設退所者が居宅で自立生活を送れるよう支援することを目的とした保護施設通所事業の実施準備を行う」としている。法人としての第二期中長期総合計画の当施設の今後の方向性としても「救護施設の退所者や生活困窮者が地域で生活していけるよう支援するため、保護施設通所事業、就労準備支援事業、認定就労訓練事業(中間的就労)の導入を検討していく」と掲げており、救護施設としての建物・設備や人材等、施設の強みを活かして多様なイベントを企画し、地域住民への参加を推奨し交流を広げることで地域の活性化の一翼を担おうとしている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数(前回の受審時期)	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) 利用者満足につながる意見の収集と反映

救護施設として目指す自立支援は、利用者が必要なサービスを活用しながら、地域あるいは施設内で自己実現を図ることであると言われている。当施設では利用者の自治会が機能しており役員会や全体会議などの折に触れ苦情等を含めた利用者の意見・要望等を収集し日常のサービスの改善に繋げている。

毎月、利用者主体の自治会全体会があり、職員も参加し利用者の様々な意見を収集したり、投函されている意見箱内の意見を毎月回収し、職員全体会議で検討してから回答を書面で貼り出し周知したり、自治会の全体会でフィードバックしている。また年1回食事の嗜好調査を行い希望に応じたメニューを検討したり、食事制限がある利用者に対して管理栄養士が説明したりして極力不満を取り除くようにしている。

また、日常的に利用者の相談は多くあり、その都度居室や会議室など、話しやすい環境で傾聴

するようにしている。意見箱に寄せられた意見・要望は記録として保存すると共に可能なものは利用者本人へ回答している。また、検討に時間を要する場合には利用者個人や利用者の自治会全体会で時間のかかることを報告している。

意見や相談に関する対応マニュアルとして法人の「長野市社会事業協会苦情解決に関する規定」を一体化し運用しており、この規定は法人として定期的に見直しをしている。この「苦情解決に関する規定」には、苦情解決責任者が寮長、苦情受付担当者は主任とし、第三者委員として人権擁護委員2名を選任し、手順に沿って対応するようになっている。更に法人として外部委員による「運営協議会」を開催し、意見・助言等を運営に生かしている。

ソフト面、ハード面ともに利用者職員が全員で暮らしやすい環境を作っていくためには、サービスを受ける側と提供する側が知恵を出し合い話し合っていくことが必要で、受ける側も提供する側も、自分たちの立場での考えや利益に固執することなく、同じ社会の一員としてより良い施設を作っていこうという意識をもつ必要があると思われ、当施設ではそれが日々実行に移されている。

2) 利用者の主体性を尊重した自立に向けた多様な支援

当施設では利用者一人ひとりのその人らしい豊かな生活の実現に向けて、日常生活支援や生産活動、余暇支援等を通して生活の基盤を整え、就労や地域生活移行など、利用者の目標や意向に沿ってそれぞれの自立を目指した取り組みを行っている。

施設の事業計画の運営方針には「生活支援」「作業支援・就労支援」「機能訓練」「社会訓練」「余暇支援等」が挙げられており、また、1日の流れには、施設としての日課と自由時間が組み立てられており、利用者の希望や選択に応じて作業や機能訓練、クラブ活動、自治会活動、余暇活動などが行われている。

「生活支援」では生活介護サービス、健康管理、相談援助を行い、「作業支援・就労支援」では農園芸作業、受託作業を行うことにより、また、ポイント制なども導入し労働意欲の向上や協調性を高め、「機能訓練」では専門職の指導に基づく訓練プログラムや余暇支援を実施し身体機能の回復や日常生活動作・生活習慣等の訓練をしている。加えて、「社会訓練」では地域への奉仕活動、地域行事への参加を行い、「余暇支援等」では利用者主体の自治会活動、クラブ活動、麻雀、トランプ、カラオケ、買い物外出等も楽しむことができ仲間同士の交流を図る機会としている。

また、清掃業務や食事の片付け業務についてもポイント制により目に見える結果を示していくことで、仕事に対する張り合いや成果を自分自身が感じられるようにし、仕事に向きあう意識の向上を図るようにしている、

更に、当施設として居宅生活訓練事業に力を入れており、地域生活に近い環境になるように、アパートを使って調理、社会資源の利用、金銭管理等の訓練を行いながら在宅生活を送るためのほぼ1年間にわたる訓練を通して生活体験を重ねることで、より円滑に居宅生活に移行できるようにしている。

当施設として、利用者にとって最適な自己実現が図られるよう、自立に向けた個別の支援を行っており、サービスの提供にあたっては、利用者の希望・要望も聞きながら利用者支援者が一緒になって「個別支援計画」を策定し、利用者が生き生きとした生活ができるように職員全員で情報を共有し支援を行っている。

3) 自前給食による食事の提供

当施設の事業計画の「保健衛生、健康管理」では「利用者の栄養、嗜好を考慮した家庭的、季節的な食事提供を心がける」としており、食材の仕入れから施設内厨房で調理する「自前給食」に力を入れ、美味しい食事を提供している。また、利用者の現病にも対応できる献立づくりにも尽力し、利用者の体調を考慮し医師の指示を受けた献立や利用者の嚥下機能に応じて安全に食べられるよう食事形態を細かく分け、より安全で美味しく食べられるよう取り組んでいる。

人間の体調は日々変化し、身体的なことに限らず、情緒的にも波があると食欲にも影響を及ぼすと言われ、「自前給食」の良さは利用者の体調等に合わせて柔軟にまた細かく食事内容を変えられることにあると思われ、また、作りたての温かい食事の美味しさを感じてもらったり、手作り感で生きる上で欠かせない食事に興味を持ってもらえることは大きな意味があると思われる。どうしても食べられない場合は高カロリーゼリーを多めに出すことが可能で、そういう不安定な状況でも安心・安全に食べられる食事をすぐに提供できることも「自前給食」の良さとなっている。

当施設では季節感を大切に食材を選び、行事食も楽しめるようにしている。常に利用者一

人ひとりの健康・栄養状態を把握し、さらに嗜好調査、自治会から出るリクエストメニューについても考慮し、より多く食べていただけるように、管理栄養士が工夫した食事を提供している。利用者からの食に対してのニーズも多くあることから、極力それを満たすための献立づくりをしている。

「食」に対する当施設や担当栄養士の意識は高く、食事をする場所、雰囲気にも配慮し、食堂はカフェテリア方式を採用し、座席は対面席や横並び席も準備されており、一人でも、仲間同士でも食事が楽しめるようになっている。年間行事計画として食にまつわる様々な行事（バイキング、出張ラーメン、お盆の行事食や年末年始の特別食他）を計画し、献立表の掲示で食事を楽しみ美味しく食べられるように工夫をしている。また、食品は食品衛生法に基づいて取り扱い、衛生管理の体制を確立し日常的に食事の事故や衛生にも注意を払っている。

4) 快適な生活環境の整備

法人の第二期中長期総合計画の運営基本方針の「サービス環境の整備」では「提供する人的・物的サービスの検証、改善を行い、清潔で明るい環境保持に努めるとともに、リスクマネジメントを確立し、安心・安全なサービス提供に努めます」としている。

社会福祉施設とくに入所施設においてはその集団管理的な環境の見直しが進んでおり、それぞれの施設において「施設らしくない」「ふつうの暮らし」が求められつつある。

当施設は令和2年2月に移転新築されたばかりの施設であるため、一人ひとりの利用者の生活の場としてふさわしい快適な環境が整備されている。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。各居室は中庭に面したり、窓から外を眺めることができたりと、四季の自然の風景を居ながらにして楽しみ、閉塞感は全く感じられない。

建物は平屋で男子棟2棟・女子棟2棟ともに廊下を挟んで一人部屋と二人部屋が配置され、毎日の清掃業務はポイント制に沿い、利用者が交替で行っており、建物内が清潔に保たれている。トイレは各棟にあり、車イス用の多目的トイレもあることから安心して使用できるようになっている。洗面室も各棟に二つずつあり、洗濯室も棟ごとに設けられ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。入浴は一般浴、介助浴、特浴があり、利用者に合わせ週2回～3回実施され、体調等により入浴ができない場合には、清拭等で対応し同性職員の支援を受けている。排泄状況については多くの方が昼夜を問わず自立しており、介助が必要な方やおむつ使用の方等、利用者一人ひとりのADLにより排泄の支援を行っている。

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おり、個室が57室、2人部屋が28室に及ぶため、利用者の特性や生活リズム、性格等を総合的に見極め、部屋割り等を行っている。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も十分確保している。

共有スペースとして集う食堂は勿論、男子棟及び女子棟の中央部には畳コーナーのある談話室もあり、また、キッチンスペースもあり、介護職員の事務スペースもそれぞれの棟にあることから利用者も相談しやすく、職員も常に利用者とのコミュニケーションを図っている。

施設全体の設計に当っては利用者・職員など多くの関係者の意見・要望を集め、利便性とともプライバシーの重視、居心地の良い共有スペースなどが整備されており、施設で暮らす利用者が快適に過ごせるようになっている。

◇改善する必要があると思う点

1) 同質のサービス提供による更なる信頼関係の構築

職員は担当する利用者を持ち、信頼関係の構築に努めているが、担当者によって差があるようで、利用者の不満につながっているのではないかと思われる。

サービスを提供するためには、職員が利用者と良好な人間関係にあることが理想的であり、そのためにはまず、信頼関係を築いていく必要があると言われている。相手を受け入れることで、利用者は不安や悩みを打ち明けやすくなるという。信頼関係は双方の心が開いた時にはじめて成り立ち、「この人なら受け入れてくれる」という安心感が芽生えた時に、心を開きやすいともいう。

福祉職はシフト制で勤務する機会が多いため、利用者一人ひとりに毎日決まった担当者がサポートできるとは限らない。職員によってサービスのクオリティが違っていると、「今日は〇〇さんがお休みだから作業をしたくない」「〇〇さんじゃないとお風呂に入りたくない」など、利用者が不安に思う可能性がある。利用者に安心・安全のケアを行うためにも、常にスタッフ同士が情報や技術を共有できるような体制を築いておくことが大切ではないかと思われる。

福祉の仕事は、職員同士はもちろん、医師や看護師等といったさまざまな職種が連携して利用者の支援に当たっている。それぞれの職種がバラバラに考えたり行動したりしては、良いチームケアはできないと思われる。

サービスを提供する場では、利用者一人ひとりのニーズや状況、変化などに応じたケアが必要とされている。思いやりの心を持って、相手の立場に立った時にどう感じるかを考え、職員が利用者を受け入れ、お互いを尊重しあえる関係性を更に目指されていくことを期待したい。

2) 「介護基本マニュアル」に基づいて実施されていることを確認する仕組みの整備

毎年職員には「介護基本マニュアル」が配布され、それには各種介助方法などの手順や注意点、利用者のプライバシーや権利擁護などに関する記述もあり、いつでも確認することができる。また、業務の流れや利用者個別の支援が時系列で記入されているマニュアルもあり、それらの手順は職員会議やOJTで主任が主体となって適宜指導している。

今後、利用者の高齢化が進む中で、標準的な実施方法である「介護基本マニュアル」に基づいて実施されていることを組織として確認する仕組みを整備し、生活機能の低下のおそれがある利用者を早期に把握し、状態悪化を防ぐためのツールとして、チェックリスト等で本人の状態に応じたサービスが実施されているかどうか、提供しているサービスを振り返る機会が必要ではないかと思われる。

また、標準的な実施方法にそぐわないサービスが提供されている場合の対応方法についての見直しや取り決めを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

- ・アンケート方式の場合（別添3-1）
- ・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 4年11月30日）

・年齢、障害種類など様々な方がご利用される救護施設において常に『サービスの標準化』を考慮しつつ支援にあたるべきであると再考させられた。

特に精神疾患をお持ちの方にはその特性を常識のみで考えては無理が生じる。さらに規模の大きい施設であればあるほど、縦、横の重要度が増すものと改めて感じる事ができた。

・新築後、間もない施設であるので、設備面では多くのアドバンテージがあり、利用される方の満足度も高かったように感じる。また給食運営に関しては自施設での調理にこだわり、高い品質を適正な価格(利用者さんがお支払いするわけでは無いが)での提供を実現している。

・第三者評価を受審したことで、結果として運営者としては苦勞が実っている部分があり、また不十分な部分について検討がしやすくなり、是非とも今後の課題としていきたい。