

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： 平成28年9月7日から平成28年11月17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） B15018、050222、050482	

2 福祉サービス事業者情報（平成28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(46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： 平成19年6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： http://yoko-fukushi.or.jp/chikumaen/index.html	
職員数	常勤職員：38名 非常勤職員：6名
専門職員	（専門職の名称） 名
	・保健師・看護師 4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。

○千曲園の基本理念

指定障害者施設千曲園は、人権擁護の精神により、「最も支援を必要とする、最後の一人を大切にする」（全身協・倫理綱領）という人間尊重を基本理念としています。

○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。

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昭和56年4月に社会福祉法人横浜社会福祉協会により平成の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35年目を迎えており、平成3年4月に開設された同じ法人の運営する東京都指定の障害者支援施設佐久療護園が隣接されており、防災体制や給食関係などで協同步調をとっている。

施設は通称佐久甲州街道と呼ばれる国道141号線から西に5分ほど入った小高い丘の上にあり、周辺は閑静な新興住宅地となっている。現在、何れは静岡県清水市に繋がる中部横断道自動車道の建設が始まっており施設からもその高架橋が見える。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、未来に向けて威容を誇る自動車道との新旧を対比すると感慨を新たにすることができる。

開設からこれまでの間、障害者制度の見直しに向けた国の施策の検討が重ねられ、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、平成19年6月から当施設でも利用者に生活介護、施設入所支援、短期入所という形での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害者につき、主として夜間において、入浴、排せつ及び食事等の介護、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、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46名（11月中定員50名充足予定）の利用者が生活をしており、男性29名・女性17名で、平均年齢が55.0歳、在籍年数の平均が11年、支援区分の平均は5.6で設立当初から重度の身体障害を抱える利用者の受け入れを継続しているため現在もほとんどの方が車椅子を使用している。

施設では利用者の主体性を重んじることを大切に考え、特に、施設生活の満足度を高めるために多種多様な「生きがいつくり」を行い運営することで機能の維持や障害の改善に役立てている。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黒部ダムや姫川温泉旅行、東京タワー・国立博物館見学旅行などは大々的なもので、「旅行の時の旅館の食事とお風呂が良い」という利用者の声も聞かれた。また、日常的にも書道、手芸、オセロなどの楽しみがあり、施設内にはその作品が掲示あるいは展示されており、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。春秋のバスハイクや地元でのショッピングなどの外出行事も行われている。さらに、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、秋に行われる地域交流行事の「千曲園祭」、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。

南棟と北棟の支援員室のカウンターには車椅子の高さに合わせた小ぶりのテーブルが取り付けられていて利用者の方々がお茶を飲んだり、新聞などを読みひと時を過ごしたり、昼寝をしたりとゆっくりとくつろぐ姿が見られ、また、事務室も日中は常時開放されており、そこに集い語り合う利用者と職員の様子も穏やかで、まさに、施設(園)の方針として目指す「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」という光景を目の当たりにすることができ、この施設では未来にわたりブレることのない支援が提供されていくだろうという思いを強くした。

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(前回は平成25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) 基本的な人権を享有する個人としての尊厳を大切にされたサービスの提供

施設としての中期事業計画に障害者総合支援法の理念である「基本的な人権を享有する個人としての尊重」に基づき、利用者の自己選択、自己決定を尊重し、個別支援計画に沿い充実した生活が送れるように総合的支援を実施することが上げられ、職員も忠実にそれに取り組んでいる。

利用者のうちの半数以上の利用者聞き取り調査でも「あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか」あるいは「施設ではあなたの意思が尊重されていますか」という問に対して、ほぼ90%近くの利用者が満足感を示しており、利用者との間に信頼関係が築かれていることが判る。

また、「施設であなたは安全に安心して生活できますか」、「この施設であなたの好きなことができますか」、「毎日の活動は楽しいですか」などの問に対する回答も90%前後と満足度が高く、利用者に寄り添う支援が不安や混乱の原因を取り除くことに繋がり利用者がゆったりとのびのびと暮らすことができている。

個別支援計画の作成から実施に関わる「あなたの目標や計画について、職員と一緒に考えわかりやすく説明してくれましたか」、「あなたの自立目標・計画、状態に応じた支援が行われていますか」という問に対しても、80%以上の方が満足と答えており必要な日常生活や社会生活を営むための支援に取り組んでいることが窺える。

法人の四つの理念の一つ「ご利用者幸福の追求」の末尾には「そしてQOLの向上に根差した、真の満足を追求します」と結ばれており、「物」のサービスだけでなく利用者の心を満たす「気配り」に徹したサービスが提供されている。

2) 法人理念と年度施設経営方針、職員目標シートとの連動

「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。そうした流れに沿い、法人として新たに導入した人事制度「目標支援制度」に伴う職員の個々の目標シートが作成されている。目標シートの様式の裏面には年度の法人や施設の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指標となり実践に移されている。

法人や施設として描く施設のあるべき姿を施設長や係長、主任が職員に確実に発信しており、それを職員全員で共有し同じ目線で業務に邁進している。また、職員もその雰囲気の中で職責を自覚し自主的に施設運営に参画できているということ強く感じた。

今春、法人として行われた長野県内3施設間の人事交流は職員が新しい切り口で物事を俯瞰し、客観視できる好機会となり、新たに加わった職員と受け入れた職員相互の高いモチベーションや好パフォーマンスに繋がっている。また、職員の目標支援制度はスタート間もない制度であるが、各職位や経験年数に合わせた目標設定と評価の納得性、職員の能力開発を目的とする制度

であり早期に職員に定着し大きな効果を発揮するものと思われる。

施設長や現場係長・主任、職員との連携も良く、今後も、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、人事交流の計画的な実施や目標支援制度などから新しい視点での改善の兆しが見られる。

3) 地域との交流

法人理念の「地域貢献の追及」、「今を、未来に支える福祉の追及」に「地域に開き、地域に赴き、地域の声を聞く」、「地域が求める福祉に対応できるため、改善を続けます」と掲げ、さらに法人としての年度事業計画にも「施設自身が地域全体における共有の社会資源であることを自覚し、利用者だけでなく、ご家族、近隣住民の方など、施設に係わるすべての皆様にも安心が提供できるよう、業務にあたっては常に常に自らの姿やふるまいに注意し、声をかけていただいた際は、福祉の心をもって適切に対応する」とし地域の人々との交流についてあげ、施設として、また、職員としてその実現に努めている。

施設として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つつ地域での福祉の啓蒙活動に取り組んでいる。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。

利用者の中には地域の就労支援事業所や通所リハビリテーション事業所に通う方もおり、また、生活介護事業所として地域から通う在宅の利用者の受け入れも行っている。隔週水曜日には町の移動図書館が施設の駐車場に来るので利用者を始め近所の住民も本を借り交流を深めたり、「中学校文化祭」や別事業所との交流などにも利用者が参加している。毎年秋に行われる「千曲園祭」については地域の人々にも告知し、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。

社会福祉士や介護福祉士などを目指す学生の実習の受け入れも行い次代の福祉を担う若者の教育・育成にも力を入れている。同時に、養護学校生の実習や中学生の職場体験学習なども受け入れている。実習プログラムについては実習依頼元の大学や短大と打ち合わせ、実習生の種別等に配慮した効果的な内容となるよう工夫している。ボランティアの受け入れにも積極的に取り組んでおり、地域のボランティアによる習字、手芸の指導、朗読、囲碁なども受け入れている。

現状、地域に暮らす在宅の方々への支援として施設の生活介護を通所で利用する方の受け入れも行っているが、中期事業計画にも地域から要望のある障害者グループホームや在宅訪問事業等についても運営の可能性への展望を図るとして掲げており、今後、施設での福祉から地域での福祉への移行が進められようとしている中、総合的な施設としての取り組みが視野に入れられている。

4) 個別支援計画の作成を始めとしたケアサイクル(PDCA)の充実

施設としての「ケアプラン作成の流れ」があり、計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Act)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。

施設利用に当り利用予定者との事前面接後アセスメントを行い、施設長やサービス管理責任者、相談支援員、看護師によるケース会議が開催され早期に環境に慣れるように検討されている。また、利用後も定期的にケース会議が行われ一人ひとりの利用者がより良く暮していけるための方向付けをしている。

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。

個別支援計画の見直しについては組織としての手順が定められており、モニタリングも6ヶ月毎に行われ、利用者の心身の状態に変化が見られた時には緊急に変更をかけている。サービス管理責任者、相談支援員、看護師、栄養士、ならびにケース担当者によるケア会議が利用者一人ひとりに対して年2回実施され、変更された個別支援計画の内容は利用者に説明し、また、保護者

には郵送で送付されている。変更後の支援内容については会議などで各職員にも周知されている。

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・北それぞれの棟の支援員室に置き日々の支援に役立てている。

◇特に改善する必要があると思う点

1) 職員育成と質の向上に向けた取り組み

職員個々の責任感が強く、自己啓発についても意欲が高く、良い意味で自主性が尊重されている組織であると思う。

一般論として高いレベルの組織では往々にしてそのレベルに追従できないスタッフが生じてしまう可能性があり、今後、更に高みを目指し全体のレベルアップを図る中で従来の組織に慣れ親しんだ職員の段階的な意識の改革も折に触れ必要かと思われる。

この施設にはそれが可能な土壌が十分に備わっているものと思われるので、今後予定される人事異動や新規職員の受け入れに際しても引き続き十分な配慮を願い、一人ひとりの職員の持つ技術や知識を評価・分析しながら、経験年数や将来への意向等を考慮し機会均等を旨とした教育・研修計画の策定が望まれる。また、研修の成果について評価・分析し、外部研修については結果によっては取捨選択し、法人や内部の研修についても見直しが必要であれば検討を加え有用な研修に繋がられることを期待したい。

2) 職員のストレス対策

人事考課制度に基づき半期に一度個別面談が行われており、業務上の悩みや不安等を相談できる仕組みがあるほか、定期的な面談だけでなく日頃を通じて係長や主任、副主任など役職者にも直接相談することができ、職員のやりがい生きがいにも繋がっている。

職員間のコミュニケーションも良く温かい雰囲気職場であると感じており風通しの良い職場風土となっている。こうした中で、職員は公私を分け ON と OFF を切り替えたり、自分の趣味に費やす時間を持ったりしてストレスを貯めないようにしている。

職員が不安やストレスがなく生き生きと働くことが利用者の満足にも繋がるのではないかとと思われる。就業人員の関係からストレスチェックは義務付けられていないが、今後、サービスの細分化もされていく中で求められる知識や技術も多様化していくことが考えられることから、メンタルヘルスの不調を未然に防止するためにも本人のセルフケアに加えて、法人や施設内部に相談窓口を設置したり、外部の医師、保健師、精神保健福祉士等との面接が可能になるような外部委託などの仕組みを検討されることが望まれる。

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

(平成28年11月11日記載)

当法人では社会福祉法の基にあってサービス提供福祉事業者として事業の透明性の確保とサービス改善への取組みを図る観点から第三者評価の受審、ならびに結果の公表と評価結果から導き出されたサービス改善計画に活かす取組みの必要性を指示されている。今年度、取組みの一環として3年ぶりに2回目の長野県認証機関の第三者評価受審に取り組みました。過去の評価結果内容についてご利用者の方、職員から評価の内容や結果、実施者の対応について不満の声が聞かれたことから今回は新たな実施事業者選定から見直し、契約につなげました。当初より実施業者担当者様の「施設改善へのきっかけづくり、パートナーとしての役割」の姿勢は変わらず利用者調査、訪問調査、取りまとめ報告の過程においても有意義な経過となりました。この度、評価担当者様より示された評価結果、ならびに助言いただきました内容については真摯に受け止めるとともに今後、職員の意識改善や組織の取組みにつなげられるよう対応を図るところです。

時として評価を受ける立場の我々にとって評価者の対応次第では指導的立場としての印象につながり本来の第三者評価の目的を果たす以前に評価受審に苦手意識を抱いたり、取組みに後ろ向きとなりかねません。今回の評価にあたっては評価実施事業者様の対応にご利用者様にも、職員にも好印象を残すばかりか施設サービス改善計画への取組みに前向きに取り組むきっかけをいただきました。今後においても本来の第三者評価制度の目的に沿った活用につなげられるよう取り組みたいと思います。