

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 3 5 番 5 号
評価実施期間： 令和 6 年 5 月 1 6 日から 令和 6 年 1 0 月 2 8 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） B 1 6 0 2 1、B 1 8 0 1 6、0 5 0 4 8 2、B 2 0 2 3 0 1 9	

2 福祉サービス事業者情報（令和 6 年 8 月現在）

事業所名： （施設名） 指定生活介護施設はなみずき	種別： 生活介護
代表者氏名： 中澤 和彦 （管理者氏名）岩崎 剛久	定員（利用人数）： 2 0 （3 2）名
設置主体：社会福祉法人長野市事業協会 経営主体：社会福祉法人長野市事業協会	開設（指定）年月日 平成 8 年 4 月 1 日
所在地：〒381-0006 長野市富竹 1520-3	
電話番号： 026-296-1520	FAX 番号： 026-296-1527
電子メールアドレス： Ituwaen-2@nagano-shajikyo.or.jp	
ホームページアドレス：https://nagano-shajikyo.or.jp/hanamizuki-kaigo	
職員数	常勤職員 13 名 非常勤職員 12 名
専門職員	施設長 1 名
	サービス管理責任者 1 名
	看護師 1 名 3 名
	生活支援員 9 名 6 名
	管理栄養士 1 名
	運転手 3 名
施設・設備 の概要	・ 食堂・・・1 室 ・ 機能訓練室・・・1 室 ・ 静養室・・・1 室 ・ 浴室・・・1 室 ・ 相談室・・・1 室 ・ 便所・・・2 室 ・ 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을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。

○はなみずき信条

- ・われわれの業務は常に利用者さんを中心にしてプランニング作成、ニーズの実現や環境整備などを行います。
- ・やりがいを感じる職場・仕事・仲間づくりを自ら行い停滞しない明るい職場を目指します。
- ・安全配慮義務を果たしながら、サービスの質の向上・拡大・効率化を目指します。
- ・ご利用者・ご家族と対等に礼儀正しく笑顔で接し、快適な時間と空間を提供します。
- ・業務に入ったら相手の立場を考え尊重しながら考え行動できる福祉の専門家としての自覚をもち行動します。
- ・挨拶と声掛け、アイ・コンタクト、傾聴はコミュニケーションの基本、時に優しく、時に元気に適切に行います。
- ・いろいろなアンテナの精度を向上させ範囲を拡大します。
 - ㊦言葉のない方はじめご利用者などの気持ちを察するアンテナ
 - ㊦地域・家族のニーズを受領するアンテナ
 - ㊦求められる知識・スキルなど時代の要請に気付くアンテナ

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

「障害者支援施設はなみずき」は社会福祉法人長野市社会事業協会を設置者とし、同じ法人により運営されている。当施設は「障害者福祉施設ほほえみ」、「障害者福祉施設すまいる」とともに、「長野障害者総合施設いつわ苑」を形成し市内北部地域の障がい者のニーズに応えている。

1996年(平成8年)4月に、「長野障害者総合施設いつわ苑」は「はなみずき」「ほほえみ」「ひまわり」「富竹作業所」「長野市ほほえみデイサービスセンター(当時は長野市からの受託事業)」の五つの施設が同一建物内にあることと、1998年(平成10年)開催の長野五輪にちなみ「いつわ苑」と命名され、地域の人々に親しまれている。

現在の「いつわ苑」は「はなみずき(生活介護・放課後等デイサービス)」「すまいる(就労継続支援B型)」「ほほえみ(施設入所支援・生活介護・短期入所)」という三つの障がい者施設から成り立っている。

当施設の事業開始は平成8年4月の「知的障害者更生施設はなみずき」の設置にまで遡ることができ、その後、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での新事業体系の移行に基づき、現在「指定生活介護事業所はなみずき(定員20名)」の生活介護、放課後等デイサービスを実施し、「あなたらしく 笑顔咲く はなみずき」を目指し、28年の歳月を経ている。

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、就労定着、就労継続、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、33 事業所 52 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北部事業部に属し、長野市を中心に北信地域各地から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。

当施設は長野市北東部の国道 18 号線柳原信号から北へ 1km の長野市富竹地区にある。施設のすぐ西側には長野市民病院が、さらにその西側には宅地が広がり、近くには長野市北部工業団地もあるほか、県立総合リハビリテーションセンター及び同じ県立の長野県障害者福祉センター(サンアップル)などもある。また、長野市東北中学校、長野市柳原小学校、長野市柳原総合市民センターなども近くにあり、医療、福祉、文教ゾーンを形成している。周りにはリンゴやモモの果樹園、田んぼも広がり、遠くに飯綱山を始めとした北信五岳や横岳・笠岳・根子岳などの上信国境の高峰を目にすることもでき、静かな環境に恵まれている。

現在、当施設では北信地域各地からの 32 名の利用者がおり、男性 12 名・女性 20 名、平均年齢が 35.7 歳、在籍年数の平均が 15.8 年、重度者の割合が 12.5%となっている。設立当初から継続し利用している方や入所から 1 年という方まで幅広く、利用者の 85%の方が障がい者支援区分 6 で車いす使用(75%)・自立歩行(25%)となっている。更に、食事や着脱などの自立度も比較的低い。

施設の事業計画の「運営方針」として「様々な創作的な活動、各種機能訓練、レクリエーション、社会的活動等を通じ、利用者の持つ可能性を引き出し、その人らしい充実した活動を提供する」として、施設内で季節のメリハリが感じられる創作活動、各種行事やレクリエーションに取り組んでいる。

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 20 名となっている。

施設では法人の基本理念に沿い運営方針に「利用者の心身の状況と家庭の意向と状態を踏まえ個別支援計画を作成し、適切なサービスを提供する」と掲げ、また、運営重点事項において「個々のニーズに対応し、安心して通所できる環境を作る」、「医療ケアを必要とする方の安全確保と個々のニーズに応じたプログラムを提供する」としている。当施設の特長として、いろいろな要因から人生の途中で障がいを持たれた利用者が多い。また、医療依存度の高い方の支援を受け入れざるを得なくなっており、一人ひとりの多岐にわたるニーズに即した目標を設定し、生活の質の向上を目指している。

新型コロナウイルスの 5 類への移行後は、ボランティア、実習生、高校生の職場体験受け入れなどを再開している。当施設「はなみずき」のみでなく、「ほほえみ」「すまいる」等の各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もたせ、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(前回は平成 29 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)利用者のニーズに合わせた個別支援

生活介護事業所では、利用者一人ひとりの障がいや心身の状態を理解し、それぞれに適切な支援を行うことで、心身の健康の維持及び増進を目指すことが重要であるといわれている。そうした中、当事業所では利用者一人ひとりが持つ能力や個性を十分に発揮できるように、個別の目標を支援計画で設定し、実践している。

生活介護のサービスの提供に際しては、利用者一人ひとりのニーズや希望する生活について理解するための適切なアセスメントを行うことが重要であり、そのアセスメントを基盤として、利用者が主体的に生活を送り、自己決定による自立と自己実現に向けて支援を行うための個別支援計画（＝生活介護計画）の策定をしなければならないとされている。

当事業所の利用者登録数は32名で、障害者支援区分では「区分6」の方がほぼ85%と重度化している。また、平均年齢は35.7歳で50歳台の方も数名在籍しており、重度化と高齢化が進みつつあることから、高齢化にある保護者のことも含めて将来を見据えた支援が必要となってきた。

当事業所では、利用者一人ひとりの個別支援計画に沿って、利用者の心身の健康の維持・増進のための日常生活の支援を保障しながら、提供する諸活動によって友人や職員等との対人関係を構築し、利用者の自己実現のための主体的な生活の場として、サービスを提供している。

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や生活訓練を組み入れ、理学療法士などの専門職の助言・指導の下、多くの選択肢を整え実施している。外部講師による音楽療法も行われ、また、体操、ムーブメント(目的を持った身体づくり)、スヌーズレン(光、音楽、触感、香りなど心地良い感覚刺激の提供)、外出、散歩、プールなどを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の指導にも力を入れている。機能訓練・生活訓練ほか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。

当事業所では支援困難事例を抱える利用者が多いことからチームを組み、職員が協働しながら利用者の支援にあたっている。現在、2チームを編成して、期ごとに各担当職員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、利用者一人ひとりの支援マニュアルを作ってチームで協力し合いながら各利用者の環境を整備した上で、支援に必要な事項の確認、チームでの検討等を経て、個別支援計画の作成へと繋げている。毎月、サービス管理責任者も交えたチームリーダーの会議も実施されており、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。

生活介護事業所の利用者の障がいは多様化しており、利用者の多様なニーズに対する支援の提供が必要となってきたといわれている。当事業所では利用者の意思決定を尊重しつつ、利用者の心身の健康の維持・増進のための支援や利用者の主体的な生活と自己実現を目指した支援を保障し、そのための支援計画の作成とそれに沿った支援を実践している。

2)利用者の権利擁護への取組み

障害者の権利に関する条約（平成18年国連総会にて採択。平成26年条約第1号）第12条においては「障害者が全ての場所において法律の前に人として認められる権利を有する」と定められており、利用者一人ひとりの基本的人権を保障し、利用者の自己決定を尊重した上で、利用者一人ひとりの主体的な活動を保障し、促進していくことが重要であるとされている。

また、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）ならびに障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律65号）を遵守し、利用者に対する虐待、差別等の不適切な行為、権利侵害を防止しなければならないとされている。

当事業所の運営主体である法人の基本理念や職員基本方針に「人としての尊厳を大切にする」「人権尊重」等を掲げ、法人の「第二期中長期総合計画」の「運営基本方針」には「利用者の権利擁護」として「個人の尊厳に配慮し、利用者の自己選択、自己決定を尊重し、対等な立場で信

頼関係を築きます」としている。

更に、法人として「法令遵守規程」を設け、障がい者福祉に関する法令、ならびに人権、労働、社会保障、消防等事業の運営に係るすべての関係法令を確実に遵守することにより、利用者の権利を擁護する態勢や地域において利用者を継続的に支援していく姿勢を明らかにしている。

法人内には課題別に特化し、各施設・各事業所を横断した委員会や専門部会が幾つか設置されており、運営重点事項及びタイムリーな課題に対処し、その解決のため迅速に取り組んでいる。委員会の中に「虐待防止委員会」があり、人権擁護を主に虐待、差別防止啓発のための法人内職員研修などを企画するとともに権利擁護の実践状況の把握のために 28 項目からなる権利擁護や虐待防止に関わる職員の自己チェック、職員自らのサービスについてのアンケートなども行い、集計・分析するなど、精力的に活動している。加えて、当事業所の係分担として「権利擁護・虐待防止」の職員を置き、振り返りの内部研修を企画・実施し、上記アンケート結果を事業所内で信頼されるサービスの提供に向けての一つのツールとして活用している。

当事業所では一人ひとりの利用者が独立した一人の人間として尊重され、保護者・職員等ではなく利用者自身の利益を優先して、生命・生活が守られ、良い環境の中で生活することと自己実現・自己決定の実現を支援するために「はなみずき信条」を掲げて、全職員が一致協力して利用者支援にあたっている。

3) 適切なサービス実施記録の管理と個人情報の保護

利用者の身体状況、生活状況等は「フェイスシート」、個別支援計画に基づくサービス実施状況は「ケース記録」「業務日誌」等に記録されている。各記録の様式は必要な記録が記入できるように作られており、また、必要な情報が取得できるようになっている。記録が適切に行われるように研修や会議等でも具体的に指導がされている。個別支援計画はアセスメントにより明確になった課題を支援目標として掲げ、支援内容として必要なサービスが実施されていることが各種記録からも確認することができた。

利用者及び家族に関する個人情報の保護については「個人情報保護に関する法律」「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いにおけるガイドライン」を基に適切な取扱いに努めている。利用者の記録の保管、保存、破棄、情報提供に関しては「社会福祉法人長野市社会事業協会個人情報保護規定」を定めて、法人の事務部会でも各施設の事務担当の書記により記録の保管方法なども統一し、記録の管理体制を確立している。利用者及び家族の個人情報については、契約時に「使用目的」「使用範囲」等を説明し、同意を得ている。取得した個人情報（紙、電子媒体）は責任者の管理の下、「漏えい事故」「不適切な利用」がないよう厳重に保管されている。

法人の基本的視点で「個人情報を適正に取り扱う」ことについて明らかにし、職員には「職員倫理要綱」「職員行動規範」を基に研修を行い、個人情報保護についての理解を深めている。

4) BCP（業務継続計画）の策定及び非常災害対策の周知と実践

当事業所も含む「いつわ苑」として火災、自然災害等の緊急事態に備えて BCP（業務継続計画）を策定し、実際に運用している。

当施設としても「自衛消防隊編成表」によって職員の役割が決められており、「緊急連絡網」「緊急時対応マニュアル（火災・地震・風水害）」を整備して、利用者、職員の安否確認の方法等が定められ訓練や研修等で周知している。当施設周辺の過去の被災体験により、施設の立地条件等から想定される災害の影響等を検討した結果、屋上が垂直避難可能な場所となり訓練に加えている。また、特に建物平面図には備蓄品の保管場所が詳細に示されているため、非常時に慌てず確実に備蓄品を確保することができるようになっている。

建物は長野市福祉避難所にも指定され、令和元年度の台風 19 号の際には近隣高齢者福祉施設の利用者の受け入れを行った。更に、施設としての防火管理者を置き、「防災計画」「消防計画」を整備して、定期的に訓練を行っている。内容としては「火災」と「地震」、「日中」と「夜間」を想定し、通報訓練、避難・誘導訓練、消火訓練等を実施している。令和元年度までの訓練は地元との協力応援協定に基づき、地域の消防団や区長他の参加があったが、それ以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて規模を縮小し実施している。また、災害時の対応が施設内外でもできるように組織的に取り組んでいる。

感染症対策については、法人で「BCP（業務継続計画）」を策定しており、これを基にして各

事業所も「BCP（業務継続計画）」を策定している。当事業所も「新型コロナ感染症発症時における事業継続計画」を策定しているが、毎年４月に内容を見直し、更新している。

また、管理体制を整備・強化しており、感染症の予防、発生時における利用者の安全の確保等をマニュアル（感染症マニュアルほか）にし周知徹底している。感染症予防策として「インフルエンザ等のワクチン接種」「体温測定・手指消毒」等を徹底して行っている。また、事業所内ではハンドソープ、ペーパータオル、アルコールなどを使用した標準予防の励行など、感染症の予防策が適切に実践されている。

◇改善する必要があると思う点

1) 公益的な事業・活動への更なる取組み

法人の中長期総合計画の運営基本方針に「地域ニーズに対応した貢献」として「地域における公的な取組み」を掲げ推進しようとしている。同じ中長期総合計画の「事業の今後の方向性」の「障害者支援事業について」の運営基本方針にも「どんなに障がいが高くても地域で当たり前な生活支援、自立支援を推進する」として、地域の他施設・事業所と連携を図り、生活介護支援事業所として利用者本位の支援を進めようとしている。

また、非常災害に備え、地元区との応援協力協定が結ばれており、更に、複合施設として市からも福祉避難所としての指定を受け、利用者の安全確保と施設・設備の使用を含め事業継続が可能であることを前提として、二次被害や混乱が起きないように十分に留意し、福祉的な支援を必要とする人々や住民への支援もできるようにしている。

今後、社会福祉法人としての使命・役割と社会福祉法等の関係・事項等を具体化するため、既存制度では対応しきれない生活困窮、生活問題等の支援・解決など、地域社会での貢献活動を主体的、積極的に進め、また、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催して、地域住民の福祉に対する理解の促進や地域づくりのために取り組まれるとともに、障がい者が地域の担い手の一人として地域社会を創っていけるように地域共生社会の実現に更に寄与されていくことが期待される。

2) ボランティアの受け入れについて

当事業所はハーモニカ演奏、ピアノ演奏、体操教室などのボランティアを随時受け入れている。

また、高校生の職場体験を受け入れており、複合施設全体として中学生の職場体験も受け入れている。

ボランティアとして年齢、性別、職業、趣味など様々な背景の人々が関わることで、「職員とは異なる視点から課題や対応策を見つけることができる」「職員の代替ではなく、職員にプラスの視点となり、ボランティアの協力でより幅広い事業展開が可能となる」「地域との懸け橋となり地域住民に親しみを感じてもらえ、施設の目的や利用児者への理解拡大につながる」「ボランティアの存在自体が大きな意味を持ち生活や人間関係が限定されがちな利用者の人生の質の向上にもつながる」等、色々な効果が期待できるのではないかと思われる。

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し、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、今後、ボランティア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に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

聞き取り方式で実施

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（別添４）

（令和６年１１月１日）

今回の第三者評価にて当方の取り組みとして、利用者の意思決定を尊重した利用者主体の支援実践、権利擁護に対する意識を高め不適切な支援をなくしていく試み、適切な記録と個人情報保護に対する取り組み、非常時への備えと感染症等予防に対する取り組みに対して好評価いただいた。日頃重点項目として実践し、改善をしていくべく取り組んでいることを評価していただけたことは、職員のやりがいに繋がり、なお一層の支援力等の向上に励む動機になると感じている。

また、今後の努力ポイントとして、社会福祉法人として地域作りへの貢献度を高めることや、ボランティアの有効活用について助言をいただいた。施設内から視野を広げて地域との繋がりを深め、より多様で柔軟な観点に基づく支援サービスができるようにしていきたい。