

# 福祉サービス第三者評価の結果

## 1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 30 年 6 月 11 日から平成 30 年 10 月 26 日 * 契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050522 061163 B25107 B25109	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成 30 年 7 月現在）

事業所名：長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部	種別：障害者支援施設
代表者氏名：代表者 和田 恭良 管理者 塩沢 総夫	定員（利用者数）：居住系 95 名 日中系 140 名（128 名）
設置主体：長野県 経営主体：(福) 長野県社会福祉事業団	開設年月日：平成 23 年 4 月
所在地：〒399-4101 長野県駒ヶ根市下平 2901-7	
電話番号：0265-82-5271	FAX 番号：0265-81-1254
ホームページアドレス： <a href="http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/">http://www.cek.ne.jp/~nisikoma/</a>	
職員数	常勤職員：115 名（兼務含む） 非常勤職員：1 名
職員内訳等	保健師・看護師：2 名 生活支援員：101 名 相談支援専門員：2 名 栄養士：1 名 サービス管理責任者：8 名
夜間勤務職員の状況	夜間勤務職員数（1 日平均）：6 名 看護職員の勤務状況：無し

## 3 理念・基本方針

長野県社会福祉事業団では、経営理念として「誰もが笑顔で輝く社会を創造します」とし、「障がいのある人もない人も一人ひとりが生きがいを持ち、その人らしく輝いて暮らし続けることのできる社会を全力で創造します」を掲げている。

経営方針では、「事業団は利用者及び地域住民から信頼され、選ばれる法人を目指します」「事業団は、働き甲斐のある職場作りに努めます」「自立的経営基盤の確立を目指します」と謳っている。

それらに基づく西駒郷の経営理念・方針は次のとおりである。

経営理念：利用者の人権を遵守したサービスを基本とし、利用者一人ひとりの願いを叶えるとともに障害者が当たり前で暮らせる共生社会を目指します。

経営方針：

提供するサービスの質の向上を図ります。

地域生活移行の促進に努めます。

地域福祉の充実に努めます。

施設運営の円滑化を図ります。

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

入所系のさくら、ひまわりの各支援課では、日常的な基本的習慣に係る支援（食事・入浴・排せつ・睡眠・洗濯・衣類整理など）、買い物・食事・地域行事などの外出支援、余暇・自治会活動などの支援ボランティアによる人的交流サービスの提供を行い、日中系の生活介護では、入所支援と連携したサービス提供を行い、具体的には基本的な生活習慣に係るサービスの他に、療育活動・情操活動・身体機能維持向上のための支援を行っている。そして、労働に対する経験を積むための軽度な生産活動や社会性の向上及び気分転換を図るため社会体験（買い物、地域行事参加等）の機会も提供している。

さらに、地域生活移行を目指す利用者や地域生活が実現できている利用者を対象にした、日常生活全般の能力向上を図るための支援も行い、企画調整課地域生活支援係と連携した地域で生活することの理解を深める支援として自活訓練事業も行っている。

また、精神安定や自立意識の向上を図り、地域生活移行を円滑に行うため、定期的な相談や関係機関との連絡調整も実施している。

法人組織のスケールメリットを活かした目標管理制度や系列の事業者間での交流研修も始まっており、その効果が待たれるところである。

権利擁護の取り組みとして、第三者委員の施設内活動も活性化してきており、利用者の生活の質や幅を高め・広げる効果も目に見えてきている。

## 5 第三者評価の受審状況

5回目（前回平成27年度）

## 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県の各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態

b：aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取組みの余地がある状態

c：b以上の取組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としては評価細目がaの場合は取り組み状況、b・cの場合は取り組み状況と改善課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

◇ 特に良いと思う点

○ 組織力と人材力の効果

長野県西駒郷駒ヶ根支援事業部の優れている点をいくつか挙げたい。

一般的に、新たな取り組みは職員の手が足りないことを理由に二の足を踏んだり、挑戦したい気持ちはあってもリスクが先だって踏み出せない事がある。

駒ヶ根支援事業部では支援に困難が多い利用者に向き合い、個性を大切にする支援に前向きな姿勢がある。

それは、日中支援活動のグループ編成に新たに取り組み、また、利用者が選べるように利用者主体の支援体制の向上を目指して、個人の活動は自己決定を基本にした美術・音楽・運動などの専科活動も始め、身体機能の維持・向上や心身のリフレッシュとともに、利用者間や職員とのコミュニケーションの機会を増やす取り組みでもある。

専科の各講師による運動では利用者一人ひとりに合った動きや、補助者が介添えしての運動、音楽ではピアノに合わせて一生懸命に声を出して歌い、美術ではカラフルな色使いの文字・線を用いた躍動的な描写や個性的な表現を引き出す工夫などがあり、それぞれの利用者が輝いている。

標準のサービスに止まることなく、その上を目指そうとしているので、発表会・展示会などの目標を持ち、年間のストーリー性を持たせた計画・活動もある。

聞き取り調査においての関連項目の好評な回答は、当然のことであると納得できる。

行事も充実しており、節分、お花見、クリスマス会、課での旅行等、四季折々の行事が開催され、季節感が体感できる充実したメニューを用意して、多様な生活場面を演出・提供している。

今年度の事業計画では、支援技術向上のための研修の実施を謳っている。

強度行動障害等の支援の難しい利用者を迎えることが多くなり、一方では高齢化・重度化も進み、それぞれに専門性の高い支援技術が求められている現状において、外部の研修に積極的に参加・学習し、それを伝達研修で多くの職員に伝え事業部全体でのスキルアップを目指している。

経験の長い職員も多く、事業所内研修の開催も重要な位置づけで行い、相談支援専門員やサービス管理責任者の資格取得者も多く育ってきている。

サービス管理委員会主催の内部研修では、個別支援計画の立て方について具体的に学ぶ内容で、個別支援計画策定の技術力アップを目指すとともに、教える側の職員の振り返りとなり支援力も更に磨かれている。

なお、本年度公表された、意思決定支援ガイドラインの研修も始まったところである。

人権擁護委員会の報告では、緊急やむを得ない身体拘束に関する実態調査報告書をまとめ、同意を得て身体拘束をしている全ケースについて調査を行い、可能な限り拘束に至らないための支援方法を模索していることが確認できる。

拘束解除に向けた取り組みの成果として、落ち着いた様子が見られ安定し、不安もなく新たな可能性を見出し、これをきっかけにより良い支援を実現させたいという。

また、第三者委員の増員を図り、定期的な利用者との面談の機会を設け、馴染みの人、見たことのある人と、利用者との良好な関係づくりも始まっている。

長野県西駒郷は半世紀に渡る歩みの中で、障がい者の地域生活移行については全国に先駆けて取り組み、その成果を上げてきている。

しかし、移行が困難な利用者も固定化してきており、その対策として今年度は地域移行推進課を企画調整課に組織変更し、利用者サービスの質の向上を中心的に司る部署と位置付けている。

次のステージに向かって取り組みを始めたという印象で、地域生活移行後の高齢化・重度化の対策を進め、日中活動のグループ再編や日課の変更等、それぞれの効果・成果の検証を重ね積極的に取り組んでいくと期待できる。

長野県西駒郷が有する組織力と経験豊富な人材の有効活用は、利用者・職員が目指す共生社会へ一歩近づいたといえる。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 全体の支援者

個別支援を必要とする強度行動障害の利用者の支援については、破壊行動等の自他への危険を排除し安全を確保するために、建物構造に改修を加える等の工夫を施している。

また、日中活動の場は、利用者や職員の手作り作品などの掲示・展示があり華やかである。

それに比べると、居住空間は掲示物による刺激や不快を排除するなどの各種障害特性を考慮したシンプルな空間となっており、潤いは少ないと感じる。

利用者の特性を考慮したこれらの取り組みも納得するが、他の利用者もまたそこが生活の場であり、問題行動の発生防止だけでなく、有るがままの本人を受け入れ可能にする職員の専門性を活かした居住空間の更なる整備は期待したい。

受け入れの際の書類等はルビを振って読みやすくしてはあるが、利用者を意識したわかりやすく自分のものとして理解しやすい内容のものに更に修正する必要がある。

また、理念・基本方針は法人組織の事業経営や福祉サービスの基本・拠り所であり、目指すべき方向性を明示したものであり、職員だけでなく、利用者・家族等の関係者へはわかりやすい説明と周知が求められる。

新たな取り組みを断念する理由を挙げることは、最も簡単な事である。

断念理由を挙げる事で止まることなく、それを克服して可能にすることで目指すべき方向や有るべき姿が明らかになり、また、その過程を経ることで理念の浸透が更に図られると理解したい。

そして、施設支援は全ての利用者・家族を意識した、合理的配慮と意思決定支援がスタートとの理解も深まると思われる。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

### 共通項目（別添1）

### 内容評価項目（別添2）

## 8 利用者調査の結果

### 聞き取り方式（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

今回の福祉サービス第三者評価受審では、丁寧な職員及び利用者の思いの聴き取りや実際の生活の様子を観察される中において西駒郷が提供している福祉サービスの質について、専門的かつ客観的立場から評価を頂き、今後の施設運営に大変役立てることができると感謝を申し上げます。

改善すべき点としてご助言頂きました「施設支援は、すべての利用者・家族を意識した合理的配慮と意志決定支援がスタートとしての理解が大切。あるがままの本人を受け入れ可能にする職員の専門性を活かした支援を組み立てる。」は心にしみました。

強度行動障がいの利用者支援をはじめ、支援の難しい利用者への障がい特性を考慮した新たな取り組みは、個々を大切にしている意識を持ちながらも、問題行動防止支援が中心となり、広い視野を持ち潤いある支援からは遠ざかりはじめていたようです。

理念・基本方針に立ち返り、目指すべき方向やあるべき姿をもう一度、探求していきます。

評価を頂いた内容をしっかり吟味し、不足部分を補うとともに改善が必要な部分への確実な取り組みを行い、さらなる向上を目指します。

そのために、職員一人ひとりには豊かな感性、倫理観を兼ね備えるとともに自己研鑽と創意工夫を重ね、質の向上とモチベーションアップに努めてまいります。

評価員の皆様には親切なご指導、ご助言を頂きましたことを感謝申し上げます。