

別紙

福祉サービス第三者評価

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12月21日から平成29年3月16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、B16021、050482	

2 福祉サービス事業者情報（平成29年1月現在）

事業所名： （施設名）霧ヶ峰療護園	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 友野 孝徳	定員（利用人数）：50名(44名)
設置主体： 社会福祉法人 横浜社会福祉協会	開設（指定）年月日： 平成1年4月1日
経営主体： 社会福祉法人 横浜社会福祉協会	
所在地：〒392-0033 長野県諏訪市大字上諏訪字角間沢東13338-122	
電話番号： 0266-53-8240	FAX番号： 0266-53-8243
ホームページアドレス： http://yoko-fukushi.or.jp/kirigamine/index.html	
職員数	常勤職員：26名 非常勤職員：5名
専門職員	（専門職の名称）名
	・保健師・看護師 3名
	・管理栄養士 1名
施設・設備 の概要	（居室数）
	・二人部屋…17室 ・四人部屋…6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 ・集会室…1室	

3 理念・基本方針

<p>○社会福祉法人横浜社会福祉協会の理念</p> <p>福祉の追及</p> <p>ご利用者幸福の追求</p> <ul style="list-style-type: none">・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。 <p>地域貢献の追求</p> <ul style="list-style-type: none">・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。 <p>職員幸福、職務環境の追及</p> <ul style="list-style-type: none">・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。

○霧ヶ峰療護園の基本方針

霧ヶ峰療護園は、障害者支援施設としての役割を常に自覚し、ご利用者の立場に立った、安心・安全なサービス提供に徹することを基本とする。

そして、当法人の経営理念である、

『福祉の追及』

1. ご利用者幸福の追求
2. 地域貢献の追及
3. 職員幸福、職務環境追及
4. 今を、未来を支える福祉の追及

の基、利用者一人ひとりの思いやニーズを大切にし、生活上の困難や障害の状況を適切に把握するとともに、職員の専門性及び支援の質をさらに高め、障害者総合支援法に対応した施設運営を目指す。

※霧ヶ峰療護園指針：「仕事は丁寧に。対応は誠実に。」

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

当霧ヶ峰療護園は、社会福祉法人横浜社会福祉協会が先に開設していた佐久地域にある千曲園に入所していた諏訪地域の保護者等からの要請もあり同じ法人により平成1年4月に諏訪市に開設され、今年で29年目を迎えている。

施設は平地の諏訪市街地から霧ヶ峰高原へ通じる県道のすぐ脇の標高1,300mという高さを感じさせるカラ松などの林間にある。周辺は閑静な別荘地という雰囲気近くにはかつて冬季国民体育大会でスケート会場となった蓼の海があり釣りやキャンプなど、市民の憩いの場となっている。

施設建物は29年という長年の風雪に耐え、その期間を感じさせないほどの重厚な造りで内部も清掃が行き届き綺麗な状態で保たれている。また、屋内は天井が高く広々としており、採光も充分で適度な暖房で快適に過ごせるようになっている。

開設からこれまでの間、障害者支援制度が大きく変わり、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月から当施設でも生活介護、施設入所支援、短期入所という形で事業を展開し、かつての身体障がい、知的障がい、精神障がいに当てはまる利用者が共同の生活を営んでいる。

当施設の生活介護は主として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。現在当施設の定員は50名となっている。また、施設入所支援として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、こちらも50名定員とし運営している。施設としては他に短期入所事業も展開し、地域からの相談や要望に応じている。

現在、県内各地からの44名の利用者が生活をしており、男性30名・女性14名で、平均年齢が60.2歳、在籍年数の平均が11.6年、支援区分の平均は5.18で設立当初からの利用者もお入り入所から数ヶ月という方まで幅広く、様々な疾患を抱えているが、利用者の多くは車イスを使用しつつも食事や排泄などの自立度も高く、自らの意思を伝えられる利用者も多い。そうした中、施設の事業計画の「利用者処遇の向上」として様々な計画がなされており、行事やレクリエーションに取り組んでいる。中でも喫茶コーナーは好評で2ヶ月に1回開催しており、ラーメン、寿司、中華などのバイキングや実演調理（キャラバン食）で食を楽しみ、忘新年会、納涼祭、野外食事会等も計画し実行している。カラオケ、オセロ、カジノ等のクラブ活動も盛んで自由に加入でき、個々の趣味を活かし写真やパズル、絵等に力を入れ余暇を楽しんでいる利用者もいる。

施設では法人理念に沿い運営指針に「地域貢献の追及」として掲げ、施設の中期事業計画や年度の事業計画にも「地域への貢献」として取り上げている。施設のある地元の角間新田地区の花見会、山の神祭、区民運動会、近くの蓼の海で行われるマス釣大会などに利用者が参加している。また、毎年夏には地域の人々にも告知し納涼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。更に、地区社会福祉協議会会員、歯磨きボランティア、鮭商組合員などの協力も得ており、園庭整備や納涼祭、文化祭、忘年会などへの関わりをいただいている。

現在は市街地から離れた林間の施設ということもあるが、平成30年4月を期に市街地に移転新築される予定があり、その移転に伴い、地域の人々やボランティアなどとの関りが深くなるものと期待される。

5 第三者評価の受審状況

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

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) マンネリ化の打破

今年度行われた、法人の長野県内3施設の幹部クラスの人事異動が良い意味でのマンネリの打破と組織の活性化に結びつき、利用者にとっても、また、職員にとっても日頃の生活や業務の好循環へと繋がりがつある。対利用者、対職員に向けて、時間のかかりそうなものもあるが、既に効果の出始めているものも散見され、徐々に浸透していく過程にあることが感じられる。

運営の大枠は法人の理念に連鎖した施設の運営指針として示されており、施設長の施設運営に対する考えが随所に垣間見られる。特に「霧ヶ峰療護園の職員像」には倫理面や行動面、サービス面に関わる求められる福祉現場の人としてのあり方が問われており、毎月の業務改善シートの自己チェックという形で具体化され一人ひとりの職員の資質の向上に活かされている。

また、「経験職への期待水準」も施設の運営指針に記載し、「勤続2年未満」、「勤続2年～10年程度」、「勤続10年以上」、「業務責任者(主任・係長)」、「管理職」等、職員の目指すレベルが明確に示され職員のモチベーションやパフォーマンスのアップにも繋がっている。

運営指針の中の基本方針として示されている「霧ヶ峰療護園指針：『仕事は丁寧に。対応は誠実に。』」が施設の随所に張り出され、利用者調査でも「現体制になってからは良くなってきている。以前は、命令的、上から目線の職員がいた」、「入所時はひどかった。忙しいことを理由に断られることが多かったが現体制になってからは変化が見られるようになった」、「言葉遣いも良くなってきた」と改善されつつあることに好感を示す利用者の声も聞こえている。

施設長の長年の福祉経験の中で蓄えられた知識と経験から施設の改善点が明確にされており利用者満足の上昇や職場環境をより良くするために、多角的視点から情報収集を行い、建設的に取り組んでいる。

2) 利用者の意見収集のための取り組み

利用者には意識面での健常者が多く、論客が揃っている。職員にはこれが多少のプレッシャーとなっている面は否めないが、逆に、利用者が好きなことを発言できるということは措置から契約へとという流れの中で極めて健全な姿と考えられ、心底で利用者、職員が大変良い関係であることの証明でもあるものと思われる。

利用者会がないという状況の中で対話集会を毎月開催し、施設の方針を説明する機会を設け、利用者も腹藏なく話すことによりお互いの意思疎通を図る場となっているようにも思われる。

職員が2～3名の利用者を担当するケース担当制を取り入れ個別対応もできている。全ての職員とは言い難いが、全体では把握しきれない些細なことにも「聞き役」となり受容共感し精神的な安定や信頼関係が構築されるように努め、利用者の日々の思いを聴き、代弁者としてパイプ役となり、希望や意向を把握し満足するサービスの提供に取り組んでいる。利用者から表出された意見は定期的に行われる職種横断的なケース会議で話し合われ、職員間で共有することにより全体のサービスの向上へと繋げている。

3) 法人理念や施設運営指針、中期事業計画と職員目標シートとの連動

法人の「福祉の追及」という理念には「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」という四つの項目があり、理念を具現化するための施設としての「運営指針」が立てられている。

その「運営指針」にも「ご利用者幸福の追求」を始めとした四つの項目が掲げられ、それぞれの具体策が更に詳しく立てられている。そうした中で、法人として新たに導入された人事制度「目標支援制度」が推し進められており、それに沿い職員の一人ひとり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ており、表面の部署や自らの業務の目標へと細分化され各職員がそれを指標とし実践に取り組んでいる。

法人や施設としてのあるべき姿を施設長は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反映しようとしている。また、職員もそうした流れ中で職責を自覚し自主的に施設運営に参画しようとしている。

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。

◇特に改善する必要があると思う点

1) 信頼関係の構築

職員により利用者対応の違いや温度差があることから長年のかかわりの中で誤解や行き違いが生じ、職員に対する負のイメージや施設への不信感を抱く利用者もおり信頼関係が薄くなっていることが感じられる。

対話集会を毎月行い、必要であれば追加集会が行われているにもかかわらず、一部の利用者との集会であり施設利用者全体での対話集会となっていないという声も聞かれている。現在、日常の業務を通じて施設長を始めとした職員が信頼関係づくりに鋭意努められているが、集会の後の議事録や経過報告を全利用者に伝えたり、集会を行う際に今まで参加されていなかった利用者にも参加を呼び掛け、利用者、保護者、職員が三位一体となりそれぞれの立場でより良い施設づくりに参画されることを望みたい。

一方で、職員にも施設に対して同様なことがあり、「言っても仕方がない」、「どうせしてくれない」と諦めている部分も感じられる。自らが利用者や施設を支えている存在であることを自覚し他力本願でなく自らが行動を起こすことで周りの人々も共感し同じ方向を向いてくれるのではないかと思われる。前向きな取り組みを期待したい。

2) 委員会活動の活性化

やむを得ない部分であるが人員不足からか委員会活動等が十分に機能していないように感じられる。

施設の組織図で縦のラインは確立されているが、職種横断的な委員会の活動は組織の活性化に欠かせないものと思われる。

委員会にはQC活動の一環としての横の軸としての重要な役割があるのではないかと考えられる。特に、一般職員が法人の考えや施設の考え方を深く掘り下げることで自己啓発にも繋がり、自らの知識やスキルの向上にも役立つのではないかと思われる。

利用者に関わる時間を多くするということが大切なことも充分わかるが、職員間でやり繰りし時間を生み出し、短時間での委員会の開催を図り、職員の意欲の向上や組織の活性化に役立てられることを望みたい。

3) データベースの記録の有効活用と個別支援マニュアルの作成

クラウド通信型業務ソフトが導入されておりデータベース化も進んでいる。ベテラン職員揃いで個々の能力の高い組織で良くあることであるが、データではなく記憶での運用・対応という課題があるのではないかと思われる。

当施設のこれまでの良い意味での伝統ではあるが、当施設でも同様の傾向が見られ職員が頭の中での手順・マニュアルを整理・運用している傾向が見受けられる。また、かかる慣習第一主義はマニュアルに関してだけでなく随所に影響が出ているのではないかと思われる。

現在、必要な利用者には個別支援マニュアル的なものが作成されているが、一人ひとりの利用者に対する食事、入浴、排泄について、記憶だけの対応では誤解や勘違いに陥り易く、一人ひとりの支援マニュアルを作成することにより職員間の統一感を持たせ利用者の満足に繋げることを期待したい。

また今後のスタッフの新陳代謝や異動、万が一の緊急事態等を考慮すると、データベースでの記録やマニュアルを引継ぎ等に活用されれば職員への浸透度も深くなり安心感が更に増すものと思われる。施設長の陣頭指揮のもと、継続すべきこと、変えていくべきことを早期に見極め、全職員のコンセンサスを一に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（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29年 3月10日記載）

霧ヶ峰療護園は、開設以後28年を経過し、この度初めて第三者評価を受審しました。ご利用者にとって施設は家庭にかわる大切な生活の場所。だからこそ安心して心穏やかに生活してほしい。そして勤務する職員にとっても働きやすい場所でなければならない。長い経過の中で、いつの間にか当たり前のことが狎れあいとなり、バランスが崩れる。

そんな行き詰まりを感じる中、この度の評価により、現状の課題をすっきりと示して頂き、今後私たちが目指すべき道筋と方向性に気づかせていただいたと感じております。

ご指摘いただいた点につきましては施設全体で更なる対応を図り、信頼関係の構築、委員会活動の活性化、個別支援マニュアル作成等して参ります。

又、高く評価頂いた項目につきましては、今後も継続し、霧ヶ峰療護園を取り巻く全ての皆様から信頼される施設運営に努め、地域への貢献も目指して参りたいと思います。