

# 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： 令和元年12月2日から令和2年3月4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） 061163 B25107 B25108	

## 2 福祉サービス事業者情報（令和元年12月26日現在）

事業所名：ユアサポートぽっぽ	種別：障害者支援施設（生活介護）
代表者氏名：代表者 高木 隆光 管理者 宮沢 孝明	定員（利用者数）：30名（44名）
設置主体：（福）信濃こぶし会 経営主体：（福）信濃こぶし会	開設年月日：平成19年4月
所在地：〒395-1107 長野県下伊那郡喬木村小川 6655	
電話番号：0265-33-7078	FAX番号：0265-33-7078
ホームページアドレス： <a href="http://kobushikai.or.jp/">http://kobushikai.or.jp/</a>	
職員数	16名（常勤、非常勤、兼務含む）
職員内訳等	サービス管理責任者：1名 生活支援員：14名 看護師（非常勤）：1名 他に日中活動講師として、健康運動活動、音楽活動、創作活動、メイクレッスンの各講師1名

## 3 理念・基本方針

障がいのある人たちが人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるよう支援することが、私たちの責務です。信濃こぶし会ではこの責務を遂行するため、次のとおりサービス提供の基本理念を定めますと謳っている。

- 私たちは 人間としての尊厳を守り、人権を擁護します。
- 私たちは あるがままを支える、安心安全のネットワークを作ります。
- 私たちは 個性を伸ばし、ひとりだち（自立）を支えます。
- 私たちは 体験を拡げ、生活の質の向上をはかります。
- 私たちは ニーズに気づく感性を育みます。

そのため、以下の倫理綱領を定めている。

信濃こぶし会基本理念に則り、障がいのある人たちにサービスを提供するに当たっての基本的な心構えとして次のとおり倫理綱領を定め、私たちの指針とします。

- 生命の尊厳 私たちは 一人ひとりを、かけがえのない存在として大切にします。
- 個人の尊重 私たちは ひとりの人間としての個性、主体性、可能性を尊びます。
- 人権の擁護 私たちは いかなる差別、虐待、人権侵害も許さず、人としての権利を擁護します。

社会への参加 私たちは 年齢、障がいの状態などにかかわらず、社会を構成する一員として地域で生活が送れるよう支援します。

専門的な支援 私たちは 自らの専門的役割と使命を自覚し、絶えず研鑽を重ね、一人ひとりが豊かな生活を実感し、充実した人生が送れるよう、支援し続けます。

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

通所において入浴・排泄、食事の介護、料理、洗濯、掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言、その他日常生活上の支援、創作活動や生産活動の機会の提供、身体機能や生活能力の向上のための援助を行い、各種活動においては健康運動活動、音楽活動、創作活動、メイクレッスン等の各講師1名がいる、多様な活動の事業所である。

先人の「この子らを世の光に」の実践における、みんな仲良く、楽しく、笑顔いっぱいの明るい気持ちで一日が終わる日中活動には、「この子らが世に光を」を感じる。

#### 5 第三者評価の受審状況

初回

#### 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に向けた取り組みの余地がある状態

c：b以上の取り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検討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

○ 継続と課題対応が与える利用者への効果

ユアサポートぼっぼは平成19年4月に開設され、平成29年4月に現在の場所に新築・移転した生活介護事業所である。

建物はワンフロアで天井が高く、明るい造りとなっている。

活動室兼食堂を中心に創作室、多目的ルーム、作業室、静養室、相談室、保健室、浴室、シャワー室、更衣室、トイレ等が、使い勝手の良い動線で配置されている。

活動室兼食堂の一部には畳のコーナーもあり、利用者の昼食後の昼寝や休憩での寛ぎの場所となり、安心して落ち着ける配慮も施されている。

また、テーブルの高さやサイズも車椅子の利用者に合わせた特注もある。

職員は担当利用者を決めて支援をするのではなく、利用者の様子を見ながらフォローしており、状況に応じての臨機応変な対応に努め、より良い支援ができるように努めている。利用者にもスムーズに対応できる時ばかりではないが、チームワークが生きている支援の実施といえる。

毎朝、入所施設、グループホーム、自宅から三々五々来所し、利用者、職員が参加する朝の会は利用者の当番制での司会で始まり、各利用者一言ずつの挨拶がある。

朝礼が終わるとそれぞれの状況に合わせての、身体機能の維持向上のための体操を行っている。その後の日中活動は本人の希望に添った活動である。

創作的活動、音楽活動、社会体験・余暇的活動、生産活動等の内容は豊富であり、こうしたメニューから、利用者は自分の希望に沿って選択して参加する仕組みである。

利用者の意志と希望や個性を尊重した取り組みは、他にも、休息時のコーヒーや自販機の利用等での嗜好品についても自由が配慮され、多目的室は勝手に過ごす部屋として、ソファや長座布団、テレビ、カラオケ、カセット、おもちゃ等も配置されている。

墨あそびは10年続く活動で、利用者の個性や感性に任せて文字や絵を描き、事業所を代表する創作活動としての地域からの高い評価を得ていることは、落款が押され表装された見る者に深い印象を残す展示作品の芸術性で頷ける。

自ら毛筆を持って書ける利用者は少ないだろうが、何を書くかを決める段階から、一人ひとりの利用者の障がいを理解して、意向や想いを汲み上げる職員の眼差しと、寄り添う姿勢が伝わってくる作品の数々である。

裁縫では手芸の好きな利用者が小物を手作りし、手作り小物は販売もしている。

こうした活動は10年以上に渡って熱意ある職員によって引き継がれ、展示を通じて地域に根付き、展示場所は公的施設のギャラリーや郵便局、信用金庫、JA等の地域の人々が利用する施設、レストランや食事処・喫茶店、また、個人医院等、様々な場所で展示され多くの人に鑑賞してもらうことが実現している。

これらの展示場所の開拓、作品の入れ替え等の関りにも、地域との関係を深める職員の努力が積み重ねられてきたものと思われ、熱意の賜物と感心する。

また、地域の人々に利用者の作品を見て頂くことで、地域の方からの理解を得るとともに協力が得られるような働きかけともなっている。

昼食の時間は利用者のペースに合わせた配慮で、食事が終わるとそれぞれ自分の落ち着ける場所での休憩の時間となり、家族からも安心の声が上がっている。

利用者の自己決定を尊重した個別支援、また、個別支援マニュアルや個別支援計画にも、自己決定を尊重しつつ、生活の場面や社会参加の場面ごとに、支援における合理的配慮が多様な方法で工夫されている。

そして、定例のスタッフ会議や回覧の方法等にも、多くの職員参加や情報の共有、支援体制における意思統一等に関する努力の姿勢も視られる。

こうした支援に包まれた日中活動が終わると、当番利用者の司会による帰りの会が開かれ、一日が終っていく。

これらの実践のよりどころである法人全体で定める各種規定やマニュアルの他に、事業所が取り組んできた利用者一人ひとりの個別支援マニュアルも充実している。

安心・安全のための留意点は建物から始まって、送迎や外出時についても定め、また、利用者全員について一人ずつの生活全般に渡って必要な留意点、手順が整理され記入されている。

食事・排泄・入浴・服薬・歯磨き等の日常生活動作に関する介助支援に始まり、異食や発作時・パニック時の対応や移動、買い物、通院等にも細やかな配慮があり、写真を使って分かりやすく説明する工夫もある。

これらのマニュアルは定期的に見直され、職員全員が共有できるように個別支援計画と共に検討されている。職員が変わっても継承され、修正も施されて支援の向上に繋がっている。

新築・移転に併せて利用定員を30名に増やしたが、車椅子利用者や個別的な配慮を必要とする障害区分の重度者が多くなり、適切な支援の内容は定員に対応できない状況にあるとの認識もあり、加えて新しい建物で広々とした構造になっているものの、多くの車椅子利用者の動線を確保するためには、すでに改善の余地があると言う。

常に課題は何かと意識する姿勢、また、今回の第三者評価のプロセスにおいての気づきからの改善もすでに始まっており、今後も質の向上への取り組みが期待できる事業所である。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ プロセスを意識した取り組みへの進化

連絡帳に書かれた家族からの要望の一文、送迎の折に家族から聞き取った何気ない一言、こうした声についてはその都度職員間で話し合い対応していると思われるが、こうした日々の積み重ねを質の向上に結び付けるためのものと意識して、正確な記録として残し、役立てることを期待したい。

そこには、解決に向けての話し合いの内容や解決策等についての経過と結果の記録、申し出た利用者や家族への説明内容等を蓄積するのである。

そして、申し出者に配慮した上での公表も必要であろう。

利用者・家族の声に対する認識や取り組みを深め、支援の質の向上に向けての一助とすることを期待したい。

このことは利用者の自己決定権を保証することと同様で、意思決定支援についての環境も更に整い出すと理解したい。

そして、法人、事業所としての意思決定支援ガイドラインの作成・周知、意思決定責任者の設置の必要性も視えてくると思う。

これらの実現で利用者の自己決定権を保証、推進することも可能となり、意思決定支援についての環境は整い始めると思うが、利用者にとっての選択肢があるか、情報は適切に届いているか、常に利用者にとってのその環境が十分なのか精査する必要がある。

利用者、家族にしかわからない、本当の気持ちに出会うためにも必要なことだと考えたい。

## 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

### アンケート方式（別添3-1）

## 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

ユアサポートぼっぼにとって、第三者評価の受審は、今回が初めてとなります。

受審に当たって思ったことは、日常我々が行っていることは、はたして間違っていないのだろうか、我々の行う支援が、世間一般のレベルに達していないのかもしれないのではないか、ということでした。結果として、ぼっぼにおける日ごろの活動、とりわけ「すみあそび」を通じた創作的活動に、一定の評価をいただきました。ともすれば「井の中の蛙」状態になっていないだろうかという危惧も、少しは払しょくされた感じがします。

今回受審して特に感じたことは、せっかく定めた基本理念、倫理綱領等を、いかに日常の支援に浸透させていくのか、ということでした。「一人ひとりをかけがえのない存在として大切にし」「ひとりの人間として個性、主体性、可能性を尊び」ひいては「利用者一人ひとりが、その人らしく生き生きと生活できること」を目指すためには、職員一人ひとりの心を開き、裸で利用者と接していくことが必要だと思っています。

これからも、今回指摘、アドバイスいただいたことを参考にしながら、「いつまでも通ってもらえる」ぼっぼを目指します。