

# 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6月4日から令和元年10月30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8月1日現在）

事業所名：長野県西駒郷宮田支援事業部 わーく宮田	種別：就労継続支援B型
代表者氏名：代表者 和田 恭良 管理者 塩沢 総夫	定員（登録者数）：B型30名（43名） 就労移行支援6名（0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：昭和45年1月
所在地：〒399-4301 長野県上伊那郡宮田村 5450-186	
電話番号：0265-81-6514	FAX番号：0265-81-6515
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：12名（兼務含む）
職員内訳等	生活支援員：3名 職業指導員：4名 栄養士：1名 サービス管理責任者：3名

## 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がい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

宮田支援事業部の利用者は、障害が比較的軽く就労習慣が確立している方が多く利用しており、入所支援と就労サービスや相談支援事業を柱に、「働くこと」と「生活を充実する」ことをより意識して、利用者一人ひとりが自立的な暮らしを送れるようにサービスを提供している。

また、仕事を通じて地域生活の取り組みと地域生活に向けたマナーやスキルの習得支援も行っていて、その就労継続支援 B 型のわーく宮田では、自主生産品の製作や、企業からの受託業務を通じて、生産活動の喜びや知識、能力の向上を目指し、工賃を得ることで就労意欲の向上を目指している。

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、また、意思決定支援ガイドライン、決定責任者を定めようとするなど、利用者の生活の質や幅を広げる取り組みが進み始めている。

## 5 第三者評価の受審状況

5 回目（前回平成 28 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 の場合は取組み状況、b・c の場合は取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

#### ○ 半世紀の蓄積

長野県西駒郷は昨年で開設五十周年を迎え、半世紀の歩みを続けている。

そのため、記念式典を開催し、「施設から地域への歩み」という副題が付けられた記念誌を発行し、半世紀に渡って地域に根付いてきた歴史が綴られている。

そして、経営主体の長野県社会福祉事業団は、第 4 期目の指定管理を受託しその一歩を歩み始め、その宮田支援事業部では、障がい者が比較的軽く、利用者一人ひとりが働くことの大切さや、喜びを体得して、自律的生活への意欲向上に向けての支援として、まつば支援課が施設入所支援事業、えこ宮田が生活介護事業、わーく宮田が就労継続支援 B 型及び就労移行支援事業を提供している。

まつば支援課では、快適で健康的な生活を送れるように身辺能力の向上に向け、主体的な暮らしづくりのため、入所利用者の自治会組織こまくさ会の活動を支援し、一泊旅行、お花見、クリスマス会、季節の食事会等の社会体験の行事が行われ、利用者の楽しみとなっている。

わーく宮田の作業は、紬縫製班・軽作業班・林産班・クリーニング班の4班である。

利用者は自分がやりたい作業の中から障がいの程度や身体の特性などを考慮して、相談員の助言を受けて作業を選択している。

本人の希望や、年齢・体力・状態の変化等に応じて異動も可能である。

利用者の能力や適性を生かし、自主生産品の製作、企業からの受託業務を通じて生産活動の喜びや知識・能力の向上を目指し、工賃を得ることで就労の意欲だけでなく、経済観念の習得にもつながっている。

自宅、グループホーム、入所施設から三々五々、送迎バスや徒歩等で通所し、作業を開始し、工賃の支払い日には、各班での茶話会や食事会が開かれ交流の機会と楽しみの時間となっている。

昨年は年齢が高くなったことや、遠方からの通所が負担になった方などが他事業所への移行により人数が大幅に減少していることから、作業内容のコンパクト化も図られている。

利用者調査では、多数の方から「ここで働くことは楽しい」との声も聞かれ、さらに、作業以外の楽しみは、西駒郷の行事だけでなく、休日には買い物に出かけたり、映画を見たり、音楽を聴く楽しみという声も聞かれる。

かつての授産時代から長年にわたって近隣企業の受託作業で地域経済活動と繋がり、製品の販路や顧客も地域にあり、地域のボランティア活動にも積極的に参加してきた。

また、地域の公民館やサークル活動に参加したり、地域の行事等にクラブ活動の発表の場を提供してもらうなど、交流は現在も幅広く行われている。

ここでの充実した支援を受け、働く喜び、社会生活に必要な能力を身に付け、一人ひとりの願いを叶えることができる、当たり前で暮らせる共生社会に徐々に近づいていると感じる。

#### ◇ 特に改善する必要があると思う点

##### ○ 統一した共通言語

長期利用で年齢の高い利用者が多くなっており、その対策も待たなしに迫ってきて、高齢化に伴う身体機能の衰えや意欲の減退等に対応できる作業内容や日中活動の見直し、生活介護等への移行を進めるなど、積極的な取り組みも始まってきている。

また、今年度は高齢者対応ガイドラインの策定も予定されている。

高齢者対応の介護技術習得を目指して、専門職の育成や研修の実施、介護保険関係の関係機関との連携などに前向きに取り組む計画もある。

さらに、利用者的高齢化に伴う主体的な活動の減少や困難性も増してきており、意思決定支援の取り組みの充実・実施が求められている。

長野県西駒郷では、意思決定支援ガイドラインの作成・周知、意思決定責任者も定めることとする予定となっている。

これらの実現で利用者の自己決定権を推進することも可能で、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、今一度利用者にとってのその環境を精査する必要があると思われる。

一般に、人は幼児期に言葉を覚え、コミュニケーションの道具として使うことを会得する。

そして、意思疎通を正確にするために、いわゆる視覚支援である絵、図、表を用いる時もある。目指す共生社会の実現にはなおのことであろう。

後者の適切な情報でいえば、契約書等の見直しのように、理解しやすい共通の言葉や文字などでの説明が必要となるので、長野県西駒郷独自の辞典のようなものを検討・作成して、全職員の対応がばらつきのないように必携とするなどの取り組みも必要であろう。

長野県西駒郷では、重度の障がいを持つ利用者の意思形成プロセスの重要性を認識しており、共生社会をどのように説明し、理解を深めるのか楽しみである。

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、職員や利用者の思いを直接聴き取りされ、また生活の様子を間近に観察される等、私共の施設の実際を観察・分析して頂き、深く感謝を申し上げます。

福祉施設の維持管理も運営から経営へとシフトする時代に入り、同じことを漫然と繰り返すのではなく、常に更なる高みを目指して走り続けることが求められるなかで、専門的かつ客観的での的確な評価をいただいたことは大変有意義に思います。

今後の施設運営の指針とし、役立ててまいります。

施設経営のなかで最も大切にしなければならないことは、サービスの質と考えています。

殊に利用者の人権の尊重は重視されなければなりません。

当所のような大規模な施設では、ともすると利用者一人ひとりに寄り添った支援からかけ離れがちになってしまいます。

こうした点に対処するため、昨年より第三者委員と利用者との懇談の機会を設け、当所の捉え方のみでなく、第三者の視点を通して利用者の思いを施設側に伝えていただくようお願いしておりますが、まだまだ道半ば、今後さらに工夫、改善を図ってまいります。

改善すべき点としてご助言頂きました「統一した共通言語」の使用につきましては、私どもではなかなか気づき得ない貴重な御指摘と感じています。

現在重点事項として取り組んでいる意志決定支援のためにも、また原点としての利用者本位の取組みのためにも、統一すべき重要な課題として検討してまいります。

職員間における使用する言語の不整合をなくし、利用者にも無用な混乱を招かないよう早いうちに結論を得て、例えば御指摘の西駒郷独自の辞典のようなものを策定できるよう努めてまいります。

その際にも利用者にもわかりやすい言語で、ということを中心に念頭に策定してまいります。

さらにこのことを取り掛かりとして、他にも利用者にもわかりにくいことはないか、他に工夫できる点はないか、留意してまいります。

また、同じ法人の他施設が被災する等昨今の災害を間近に見聞するにつけ、想定外の災害に対応しうる防災マニュアルを不断に見直し、社会福祉施設としての安全と安心の確保に努めてまいります。

評価員の皆様には親切な御指導、御助言を頂きましたこと感謝申し上げます。