

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称：一般社団法人しなの福祉教育総研	所在地：長野県上田市真田町長 6918-1
評価実施期間：令和元年7月12日～令和2年4月13日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060872 B18021 060672 050231	

### 2 福祉サービス事業者情報（令和元年12月現在）

事業所名：諏訪広域連合 (施設名) 救護施設八ヶ岳寮	種別：救護施設
代表者氏名：諏訪広域連合長 金子 ゆかり (管理者氏名) 八ヶ岳寮長 牛尼 淳夫	定員（利用人数）：124名 (128)名
設置主体：諏訪広域連合 経営主体：諏訪広域連合	開設（指定）年月日： 昭和・平成45年4月1日
所在地：〒391-0012 長野県茅野市金沢 4518 番地 1	
電話番号：0266-72-6211	FAX 番号：0266-72-6199
ホームページアドレス：yatsugatakeryo@union.suwa.lg.jp	
職員数	常勤職員： 22名 非常勤職員 13名
専門職員	(専門職の名称) 栄養士 1名
	正看護師 1名
	准看護師 2名
施設・設備 の概要	(居室数) 72室 (設備等)

### 3 理念・基本方針

基本方針 当施設は、利用者一人ひとりを大切にし、笑顔と安らぎのある生活と安心・安全を保障するサービスを提供し自己実現の支援や地域に根ざした運営に努めます。 ① 利用者の人権を擁護・尊重し、個々の状況を的確に把握し、ニーズや課題に応じた支援を計画的かつ継続的に行います。 ② 利用者の日常生活全般において、利用者個々の個別支援計画に基づき自立助長・自己実現達成のための支援を行います。 ③ より家庭的な施設づくりに努め、助け合いと協力精神、調和のある生活ができるよう支援していきます。 ④ 利用者が自分の能力を最大限に発揮できるよう、作業訓練やリハビリテーションプログラムを通し、身体機能、日常生活機能低下の予防に努めます。 ⑤ 「完全平和と平等」の障害者福祉理念のもとに、健康で明るい生活が送れるように努めます。 ⑥ 利用者の個人情報に関し、適正な取り扱い、体制を確立し、個人情報の保護を図ります。
--

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- ・地域移行を目指した生活支援（居宅生活訓練事業）
- ・就労支援（外勤・内勤）
- ・所在地域での地区清掃活動や、地域の体育祭、文化祭等行事への参加をし、グループ活動時間に利用者の制作した商品の販売
- ・地域への貢献のひとつとして、交通安全啓発活動への参画
- ・緊急一時入所事業

#### 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	1回（平成24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

##### ○透明性の高い安定した施設経営

当施設は、圏域の市町村が運営する広域連合が運営を行っているため、経営状況は、予算書・決算書共に圏域住民に分かりやすくまとめられています。

予算書においては、職員の給与体系まで詳しく記載され、経営の透明性の高さを伺うことができるとともに、公共意識の高さを感じました。

##### ○地域住民と連携した社会参加と地域貢献

利用者の社会参加を目指した「自立訓練」の一環として、地域の交流や地域活動を積極的に行っています。

救護施設という一般的には馴染みの少ない施設でありながら、地域の運動会や文化祭などの行事に積極的に参加し、また、地域の美化清掃活動や、交通安全活動、学校へのベルマーク寄贈など利用者が地域社会に貢献する活動も積極的に推進しています。

とかく、多くの福祉施設が「地域ボランティアを受ける」ことを主な地域交流としている中、利用者が地域社会に貢献するという「双方向のボランティア活動」あるいは、「循環型のボランティア活動」を行っている姿は、広く多くの施設の模範となる地域活動の姿だと思います。

これらの活動は、利用者の社会復帰を促すだけでなく、救護施設の社会的意義を地域に発信し、当施設が地域の社会資源として認知されることに役立っています。

##### ○利用者の医療的な支援の充実

利用者の高齢化、重度化に伴いさまざまな疾患を抱える利用者が多くなるなか、地域のさまざまな医療機関と連携して利用者の医療的な支援を行っています。

この様な状況に対し、通院、入院、寮内診療、看護業務等の状況から、看護師の増員を図り、利用者が健康で安心・安全に暮らし続けるための体制を整えています。

看護師は、「家庭の薬箱的存在であること」を認識し、利用者から健康面での相談に応じ、相談内容を関係職種で共有しています。介護職等から利用者の心身の状況変化や気づきの報告を大切に受け止め、利用者の心身状況に応じた医療的な支援が適切に受けられる取り組みが行われ、利用者の安心に繋がっています。

◇特に改善する必要があると思う点

○福祉施設としての馴染みやすい理念の確立

法人が福祉事業以外の公共事業も行っているため、福祉施設としての事業理念は、当施設に委ねられていると思います。

当施設は、「基本方針」を施設パンフレットや、事業計画である「はつらつプラン」に記載していますが、その内容が微妙に異なり、ホームページの内容とも異なります。

施設理念は、施設の事業において一貫した考えや思いを指し示すものであり、多くの利用者・職員に馴染みやすいものである必要があると思います。

当施設の社会的な役割や、利用者・職員が目指すべき道を記した馴染みやすく、一貫した施設理念の確立を期待します。

○改善課題の実効性と利用者満足度

「苦情・要望」「事故・ヒヤリハット・気づき」「意見・要望」などを細かく把握し、分析することで施設が抱える課題はかなり明確になっています。しかし、利用者のアンケート等から、これらの課題が必ずしも利用者の満足度に繋がっていない様に感じられました。

当施設は、重度高齢化と社会的ニーズの変化により「介護を必要とされる利用者」と、「自立度の高い利用者」に二極化され、利用者ニーズも多岐にわたり、その対応に苦慮している姿がうかがわれました。この様な現状の中、利用者アンケートからは、比較的に「介護を必要とされる利用者」の方々の満足度が高く、「自立度の高い利用者」の方々の満足度が低い傾向にありましたが、職員の日常的な状態把握と分析結果との整合性が感じられませんでした。

一方で、利用者・現場職員・経営幹部、それぞれが現状に満足せず、高い問題意識と強い向上心を持っていると感じましたが、課題や問題の共有が少ないと感じました。

厳しい財政状況等の経営課題を抱える中、一様に解決することは困難と推測しますが、日常生活や支援の課題だけでなく、施設の経営課題を含めた幅広い課題を、利用者と職員・経営幹部が共有し、共に議論し、互いに理解し合うことで、「真の利用者本位の支援と生活」に近づくことを期待します。

○当施設の標準的なサービスの質の確立と支援の継続性

当施設では、支援場面毎のマニュアルはありますが、その多くが「業務手順書」に近いものとなっています。その結果、職員間でサービスの実施方法や時間は、統一されているようですが、「標準的なサービスの質」に差異があるようです。

変則勤務や転勤などで、職員が変わっても同じ水準のサービスが提供できることを目指した八ヶ岳寮独自の「標準的なサービス提供マニュアル」の整備が求められます。

また、個別支援計画においても、「アセスメント」の結果が然るべき検討過程を経ずに「個別支援計画」が作成されていました。また、個別支援計画の変更にも過程においても、十分な検討過程を経ずに変更されていました。

個別の利用者に対する支援においても、出来るだけ多くの職員が「個別支援計画策定」に関わり、情報や課題を共有することで、「担当の職員がいなくても」、「担当職員が変わっても」、同じ支援や相談が継続される仕組みの構築が必要ではないでしょうか。

## 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（別添4

（令和2年4月17日記載）

当施設が開設し、50年が経過し、取り巻く情勢も大きく変化してきております。平成24年度以来2回目の第三者評価の受審となりましたが、運営幹部が行った合議による自己評価の際で、新たな課題に気づかされる点も多く、今後、優先的に取り組む課題の抽出を行い、一つでも多くの課題克服に職員一丸となって取り組んでいくことを確認したところであります。

高評価していただいた点については、自信を持ち更に内容を深めていくと共に、改善の指摘のあった内容は真摯に受け止め、利用者の方々により質の高いサービスが提供できるよう努めてまいります。