

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

## 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： 令和元年6月3日から令和元年8月19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） B16021、B18015、050482	

## 2 福祉サービス事業者情報（令和元年 6月現在）

事業所名： （施設名） 長野市ななせ仲まち園	種別： 就労移行支援、就労継続支援B型			
代表者氏名： （管理者氏名）： 横地 克己 駒村 和文	定員（利用人数） 就労移行支援 : 定員10(8)名 就労継続支援B型 : 定員30(51)名			
設置主体： 長野市 経営主体： 社会福祉法人 長野市社会事業協会	開設（指定）年月日： 平成22年 4月 1日			
所在地：〒380-0904 長野市大字鶴賀276番地11				
電話番号： 026-223-2322	FAX番号： 026-224-2945			
ホームページアドレス： <a href="http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/nanase/index">http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/nanase/index</a>				
職 種	常勤	非常勤	常勤換算	
施設長	1人	人	1人	
医師・歯科医師	人	人	人	
保健師・看護師	人	人	人	
心理判定員	人	人	人	
職能判定員	人	人	人	
栄養士	人	人	人	
機能訓練指導員	人	人	人	
生活支援員	4人	1人	4.4人	
職業指導員	5人	3人	6.1人	
調理員	人	人	人	
その他の職員				
内 訳	サービス管理責任者	1人	人	1人
	書記	1人	人	1人
	就労支援員	1人	人	1人
合 計	13人	4人	14.5人	

## 3 理念・基本方針

○社会福祉法人長野市社会事業協会基本理念

長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切にし、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるように、利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます。

#### ○社会福祉法人長野市社会事業協会基本的視点

- ・私たちは、利用者や家族の声を大切にし、利用者と対等な立場で信頼関係を築きます。
- ・私たちは、サービスの質の評価を行い、公正で良質かつ適切なサービスを提供するように努めます。
- ・私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます。
- ・私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報 を適正に取り扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。
- ・私たちは、専門性を高めるため、常に研鑽し、資質の向上に努めます。

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

長野市ななせ仲まち園は長野市が設置する施設で、その運営を指定管理者制度として民間に委託しており、現在、社会福祉法人長野市社会事業協会が受託し、法人の運営する 32 事業所、53 の福祉事業(平成 31 年 4 月 1 日現在)の 1 事業所として就労移行支援・就労継続支援 B 型・就労定着支援のサービスを提供しており、長野市で設置されてから 34 年という長きにわたり障害者の支援に当たっている。

当事業所の運営母体である社会福祉法人長野市社会事業協会は現在、障害関係施設(施設入所、生活介護、就労移行、就労継続、居宅介護、短期入所事業)、児童福祉関係施設(障害児通所支援施設、放課後等デイサービス、母子生活支援施設、保育所)、保護施設(救護施設、社会事業授産施設)、高齢者関係施設(特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、通所介護事業)などの福祉サービス施設・事業所を運営しており、ライフステージに応じた一生サポートできる生涯支援を目指している。当事業所もそのうちの障害者総合支援法に基づく 1 事業所として、長野市旧市街地に居住する様々な特性を持つ在宅の利用者の自立と社会経済活動への参加を促すために必要な支援を提供している。

当事業所の前身として昭和 60 年 9 月に長野市として開設した障害者共同作業訓練施設「長野市あおば学園」と昭和 62 年 1 月に開設された精神障害者社会復帰通所授産施設「長野市三幸学園」まで遡ることができ、平成 22 年 4 月、障害者自立支援法が施行された際に 2 施設が統合され「長野市ななせ仲まち園」となり社会福祉法人長野市社会事業協会が指定管理者として運営を開始した。当事業所は長野市中心市街地の鶴賀七瀬地区にあり、他の法人が指定管理者として運営している「長野市障害者福祉センター」と隣接しており、防災訓練等で連携を取っている。事業所の隣には商工会議所があり、また、近くには国土交通省の出先機関などもあり、更に、長野市鶴賀消防署(旧長野市中央消防署)や長野市役所にも徒歩で 12~13 分ほどと、長野市でも主要な機関が集積した地区にある。

現在、当事業所の利用者は就労移行支援・就労継続支援 B 型の両サービスで 60 名ほどおり、年齢層は 10 代後半から 60 歳代後半までと幅広く、「20 歳から 39 歳」の方が半数弱、「40 歳から 59 歳」の方が三分の一強で、障害者総合支援法の下、長野市北部地域の、特に、市街地からの利用者が自宅やグループホームなどから通所しサービスを受けている。

当事業所で提供しているサービスの内容は就労移行支援・就労継続支援 B 型・就労定着支援で法人の障害者支援北部事業部の他の就労移行支援・就労継続支援 B 型・就労定着支援の事業所と連携を取りながら長野市北部地域の障害者のニーズを把握している。当事業所に通う利用者の障害区分では療育手帳を保持する方が 56.9%、精神障害者福祉手帳保持者が 37.9%、身障者手帳保持者が 3.4%となっており、様々な特性をもつ利用者に合わせて、箱折り・シール貼り・ボルト締め・菓子詰めなどの受託加工、施設外就労、施設外支援、企業実習等のサポートを行っている。当事業所の職員も就労移行支援では「実習の受入れ先の確保」「就職活動の支援」「職場への定着のための支援」「職業リハビリテーション」等に沿い、長野市中心部の企業開拓に懸命に取り組んでおり、また、就労継続支援 B 型では「日常生活支援」「作業指導及び一般企業等での就労に向けて」「余暇支援」等に力を入れている。

このような流れの中、平成 22 年度からの 10 年間の法人としての中長期総合計画が今年度で終了することから、現在、来年度からの次期中長期総合計画の策定に入っており、当事業所や当事業所の属する障害者支援北部事業部としての方向性を見極めつつ、新しい中長期総合計画の策定に入っている。その前段階としての今年度の当事業所の事業計画の運営重点事項として「利用者確保と利用率の向上」「個別支援計画の適切な策定」「利用者ニーズに合わせた作業種目、作業量の見直し」などを掲げ、法人の障害者支援北部事業部の 6 事業所 13 サービスと連携し、障害特性に応じ

た専門的な支援を実施し、また、中長期総合計画の「魅力ある福祉サービスを創造する」というキヤッチコピーの通り、平成30年4月から始まった改正障害者総合支援法に基づく「就労定着支援」や新たな「フードバンク事業」なども手掛け、事業運営の安定化を図りつつ、更に、社会に貢献しようとしている。

## 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
---------------	--------

## 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) 障害特性に合った就労継続・就労移行・就労定着の支援

当事業所では障害者の職業訓練や生産活動を支援する「就労継続支援」、一般企業への就労を目指し職業訓練、職場探し・職場への定着の支援を行う「就労移行支援」、就労移行支援後にさらにサポートし定着を促す「就労定着支援」と、一人ひとりの利用者の性格や特徴を理解して、それぞれの利用者に合うサービスを適合させ、支援している。

厚生労働省の「障害者雇用の現状等」によると、障害者の雇用者数はここ10年大幅に増加しているという。しかし残念なことに別のレポートによると、就職後1年の離職率は3～5割にもなっているとのことで「自分に合った仕事・職場」を探すことは、障害者にとって周囲の理解も含め、労苦を伴うものとなっている。

就労支援サービスには、就労継続・就労移行・就労定着があるが、それぞれを比較検討してその人に最もあったものはどれなのかを考えることが極めて重要であるように思われる。「やりたい」という気持ちは尊重しつつも無理にはじめて、体調を崩したり、失敗が多くて悩んだりということになる可能性も秘めている。

当事業所の継続支援B型では作業訓練などを通じて箱折り、シール貼り、ボルト締め、菓子詰めなどの受託加工活動を行っており、できたものに対して賃金が払われる仕組みで、訓練を積んで就労継続支援A型、就労移行支援を目指している。

また、就労移行支援としては職業訓練・職場探し・職場への定着支援の三つの役割を担っており、職業訓練の内容として座学では、ビジネスマナー、挨拶などコミュニケーショントレーニング、パソコンのトレーニング、基本的な読み・書き・計算など、細かいことも習うことができ、さらに、その人に合わせた能力開発訓練や職場見学なども行っている。

最終章ともいえるべき就労定着支援の対象者は、就労継続支援や就労移行支援、そのほか自立訓練サービスなどを経験して障害者雇用枠での就労を含め一般就労した人で、平成30年4月にスタートしたばかりのサービスであるが、働きやすい環境づくりのお手伝いとして、就労移行支援後の6ヶ月、サポートが終わった半年後から1年ごとに更新し、最長で3年間まで利用することができ、当事業所としても障害者が実際に働いてみて出てきた悩みやトラブルへの相談・対応等に携わり、耐えられず辞めてしまわないように、面談をしたり、職場の方から話を聞いて問題点を探ったりし、適切なフォローを行っている。その後についても障害者就業・生活支援センター等へ引き継ぎ、サポートをできる限り継続している。

#### 2) 利用者支援における傾聴

当事業所にはメンバーズ会(利用者会)があり、話し合う機会がもたれており、利用者の自律・自立生活のために、利用者や家族から聞き取ったアセスメント内容を詳細に記入し、他職種との連携や支援会議等に参加し利用者の心身の状況、生活習慣、望む生活等を把握し個別支援計画に反映し実践している。

今年度の当事業所の「就労継続B型」部門の事業内容にも「利用者に対する相談」として「利用者の心身の状況等を把握し、適切な助言、支援等を行う」と掲げ、現場では、休憩時間等を活用して利用者本人から「じっくり聞く」「話す時間を作る」等、利用者に関わる時間を持ちながら望む生活へ向けて、気持ちのコントロール等の手助けをしており、業務日誌やケース記録からも職員が利用者の訴えに耳を傾けていることを窺うことができた。

特に、丁寧に耳を傾けて聴くこと、相手の心や気持ちを受容し共感すること、話し手側が「話を聴いてもらえた」「自分を理解してもらえた」と感じられるような具体的な対応をしており、利用者インタビューでの「もっと話をしたい」という要望からもその姿勢が利用者を受け入れら

れており、利用者も傾聴をしてもらえることで自分の考えが整理でき、また、納得することで、そのことが生き方、生きる姿勢への自信にもつながっているのではないかと思われる。

### 3) 利用者本位の個別支援計画の作成とアセスメント

法人の理念「利用者の人としての尊厳を大切に地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしくいきいきと自立した日常生活が送れるよう、利用者本位のニーズにあった福祉サービスの提供に努めます」とあり、利用者の自己決定を尊重する内容で、事業所全体で共有されている。基本的な生活習慣や社会的な生活・活動、コミュニケーション・対人関係等のアセスメントシートから本人の意向を把握し、その能力や意欲を引き出し、自己決定を尊重した個別支援計画の作成へと繋げ支援内容を実践している。

個別支援計画の策定は利用者の基本情報や身体状況、生活状況等の記載されたアセスメントシートを用いて、利用者と一緒に個別支援計画を作成している。その後、計画通りのサービスが実施されているかを確認し、必要に応じて相談支援事業所など関係機関との支援会議も実施している。現在、より利用者本位の個別支援計画になるようにアセスメントシートの見直しも行っている。

また、モニタリングは個別支援計画の見直しに合わせて実施されており、「サービス実行・モニタリング総括表」には計画の進捗状況やニーズの充足状況などが確認できるようになっている。更に、個別支援計画の見直しは、就労移行支援が3ヶ月毎、就労継続支援B型が6ヶ月毎に行われ、利用者の心身の状態が変化したり、意向が変わった場合には随時見直しを行っている。

### 4) 社会貢献活動としてのフードバンク事業の展開

法人としての今年度の事業計画の中にも地域における公益的な取組みとして当事業所でフードバンク事業を展開することが掲げられており、当事業所の属する法人の障害者支援北部事業部や当事業所の事業計画の事業内容にも具体的に記載され、当事業所では利用者と職員が箱詰めから郵送までの作業を行い、生活に困窮している方に必要な食料品を届けている。社会貢献という意味合いから、その郵送代は事業所の負担となっている。

フードバンク事業は包装の傷みなどで、品質に問題がないにもかかわらず市場で流通出来なくなった食品を、企業から寄附を受け生活困窮者などに配給する活動およびその活動を行うことで、主催するNPO法人フードバンク信州に社会福祉法人長野市社会事業協会が正会員として入会しており、法人として理事を輩出しており、活動に参加しつつフードドライブ(※フードドライブとは一般の方に呼び掛け、地域やイベント等の会場に食料を持ち寄っていただく活動)等も実施している。

平成27年4月1日から生活困窮者自立支援法が施行されたが、その前からも、生活困窮者への支援は行われていた。しかし、一部の自治体でしか実施していなかったり、各分野をバラバラに実施するなど、あまり効果的な支援はできなかったといわれている。生活保護受給者や生活困窮に至るリスクの高い層の増加を踏まえ、生活保護に至る前の自立支援の強化を図るとともに、生活保護から脱却した人が生活保護に頼ることのないようにするために生活困窮者自立支援法は施行された。ただ1つの条件を満たせば生活保護は受給できると言われており、その条件とは「世帯の収入が最低生活費以下であること」と言われている。

現状、この条件に当てはまらない高齢者や離職・求職中の方、緊急的な生活費不足世帯、ひとり親世帯など子どものいる世帯もあり、食品を通して、支援を必要とする人々と企業・家庭との橋渡しをし、食品ロスの削減と困窮者支援のネットワーク作りの一翼を法人及び当事業所として担っており、また、「生活保護ではないセーフティネット」という可能性にもチャレンジしている。

## ◇改善する必要があると思う点

### 1) 利用者満足度調査の定期的な実施

全員ではないが利用者満足度調査を実施しており、集計結果をメンバーズ会(利用者会)などで発表し、サービスの振り返りとともに課題の把握に活かしている。現状、主に就労移行支援の利用者を対象としたもので、全利用者に対してはまだ実施されていないという状況である。

利用者満足度調査は、現在の利用者が受けているサービスに対する意向や満足度を把握するものである。そして、その実施においては利用者の個性に応じた福祉サービスの性質や利用者の調査参加への機会の公平性の確保の観点に基づき、利用者本人の全数調査を行い、その結果を公

表することを原則としている。

意向を把握することが難しい利用者が多いと想定されることがあるが、その場合であっても、利用者本位という観点に立って調査方法を工夫していく必要があり、調査においてはできる限り多くの利用者本人にアプローチすることが求められる。

今後、事業所全体として利用者満足度調査を定期的実施し、更に、意見・要望等を日頃の支援に活かされていくことを期待したい。

## 2) 事故報告書やヒヤリハット報告書の整備

法人として事故報告書やヒヤリハット報告書があるが、支援日誌に記載されている内容がそれらの報告書に残されていないこともあるため、今後、事故やヒヤリハット等の事案は必ず報告書に記入し、記録として残されていくことを期待したい。

事故報告書やヒヤリハット報告書の目的は「要因をはっきりさせること」と「防止策を立てること」ではないかと思われる。また、もう一つ大切なこととして、それらの活動を通じて、職員全員が情報を共有することも挙げられるのではないかと思われる。一部の人だけが起こったことや対策を把握していても、知らなかった人は同じような事故ヒヤリハットを起こしてしまう可能性がある。

入職したばかりの人でも保存されている過去の報告書を読めば、どんな事故が起こり得るか、どうやって防ぐのかをあらかじめ知ることができ、事故・ヒヤリハットを「職員の誰かの失敗例」で終わらせず、事故防止対策につなげることで、事業所全体として利用者の安全を守り、より質の良いサービスを提供することに繋がられるのではないかと思われる。

事故報告書やヒヤリハット報告書は、職員のサービスや事業所全体の質を向上させるための大切な財産ではないかと思われる。

## 3) 感染症マニュアルの整備

当事業所では感染症の流行時期には朝礼や職員会議で注意を呼びかけたり、感染症研修会に参加して知識を深め、流行時には作業場の拭き掃除と加湿などを行っている。また利用者には作業場にポスターを貼って注意喚起するだけでなく、作業前に手洗いと消毒をし感染予防に努め、体調がすぐれない場合は必要に応じてバイタルチェックをし、家族や病院へ連絡している。

集団生活の場である事業所や施設でも感染症が流行する可能性があり、その対策が必要ではないかと思われる。抵抗力が弱く、障害や疾病を持つ障害者の場合、健康な人には特に問題のない菌にも感染する危険性があり、正しい認識のもとに適切な対応が求められる。

作業では食品なども扱っているため、統一した正しい手順や最新の情報を共有できるように感染症マニュアルを作成し、随時バージョンアップをして活用していただ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、Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）並びに内容評価項目の評価対象A（別添2）

## 8 利用者調査の結果

アンケート方式の場合（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

(令和元年 8月 8日記載)

長野市ななせ仲まち園は、昭和60年9月に開設した障害者共同作業訓練施設「長野市あおば学園」と昭和62年1月に開設された精神障害者社会復帰通所授産施設「長野市三幸学園」が障害者自立支援法の施行後、新しい事業体系へ移行する際に合併し、2つの事業所がひとつになって、平成22年4月にスタートをしました。利用者の特性に沿っての支援を心がけています。また、長野市の中心市街地に立地し、交通機関の利用のしやすさもあり大勢の方に利用をいただいています。

総評の中で改善が必要な点とされた一つ目の「利用者満足度調査の定期的な実施」につきましては、利用者本位のサービス提供をして行く上で、あらためて仕組みを整えていく必要性を感じています。様々な形で利用者の意向を汲み取ることが出来るように努めていきたいと考えています。二つ目の「事故報告書やヒヤリハット報告書の整備」については、利用者の安全を守り、より質の良いサービスの提供につながるもので、単なる記録に留めず、すべての職員が情報を共有し活用できるものとして、取り組んでいきたいと思えます。三つ目の「感染症マニュアルの整備」についても利用者が安心して利用できる施設として必須のものとして、整備をしていきたいと思っています。

今回初めて第三者評価を受けることで、様々な視点から日々の業務の見直しをする機会になり、とても有意義だったと思えます。評価結果を参考にさせて頂き、利用者中心の支援を確実にこなっていく事業所になるために努力していきたいと思えます。