

(様式第1号) (第2条16号関係)

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8月6日から令和元年10月29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 9月現在）

事業所名： （施設名） ほっとらいふセンター	種別： 共同生活援助(グループホーム)	
代表者氏名： （管理者氏名） 横地 克己 原山 文彦	定員（利用人数）： 定員67名(62名)	
設置主体： 社会福祉法人 長野市社会事業協会 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18年10月 1日	
所在地：〒381-2221 長野市川中島町御厨1392番地10		
電話番号： 026-283-4470	FAX番号： 026-214-3522	
ホームページアドレス： https://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/hotlife/index.html		
職 種	常 勤	非 常 勤
所長兼サービス責任者	1人	
主任書記兼生活支援員	1人	
サービス管理責任者	2人	
看護師	1人	
生活支援員兼世話人	5人	
生活支援員兼世話人補助		2人
預かり金管理等事務補助		2人
世話人		41人
宿直者		6人
合 計	10人	51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

長野市事業協会は、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

当ほっとらいふセンターは社会福祉法人長野市社会事業協会が運営する 32 事業所、53 の福祉事業(平成 31 年 4 月 1 日現在)のうちの 11 の共同生活援助(グループホーム)を統轄しており、平成 18 年 10 月に開設され満 13 年を迎えている。

当センター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、32 事業所 52 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、当センターもそのうちの障害者総合支援法に基づく 11 のグループホームを運営し、長野市を中心に北信地域各地からの自立生活を希望する入居者に対し地域生活ができるように共同生活の住居を提供し日常生活支援、社会生活支援を行っている。

当センターが運営する 11 のホームは長野市内を東西に流れる犀川を境とした南部に 8 ホーム、北部に 3 ホームがある。また、当センターはそれらのホームの本部機能として同じ法人の運営する就労支援 B 型事業所「空風」の 2 階にあり、各ホームから他の事業所に通う利用者も多く連携を取っている。各ホームの置かれた環境にもよるが当センターでは地域の人々との関係を大切に、住み慣れた地域で潤いのある、当たり前前の生活を営むための自立支援に徹している。

11 ホームのうちの 5 ホームは平成 24 年 6 月末に閉園となった、同じ法人が運営していた知的障害者入所授産施設「小田切園」の利用者の受入れ先として設置されたもので、同じ平成 24 年 3 月の初旬から下旬にかけて開設された。そうした背景から 11 ホームの建物は民家や市営住宅の改修型、法人として新築したものなどがありそれぞれ独自の造りとなっており、利用前に数回体験入居し、利用者自ら選択できるようになっている。入居後もそのホームを拠点とし、当センターが立てた支援計画に沿い、移動支援・通院介助等対象の利用者も含めて利用者の社会参加を促し、余暇支援の充実を図っている。

現在、当事業所の利用者は 60 名強で、年齢層は 20 歳台前半の方から 80 歳台後半の方まで幅広く、「50 歳から 59 歳」の方が三分の一弱と、障害者総合支援法の介護保険優先適用条項により、障害者が 65 歳以上(介護保険法令で定める特定疾病による障害の場合には 40 歳以上)になると介護保険法の適用となることから、当グループホームを利用しながら日中は通所系の介護保険サービスを利用するなど、障害福祉サービスと介護保険サービスを柔軟に併用できるようにしている。

当事業所で提供しているサービスの内容は食事の提供、日常生活上必要な介助、余暇支援、相談・助言等で、その他、利用者の衛生管理、健康管理、通院、金銭支出・預り金管理等に関する支援も行っている。また、障害区分では「1」「2」とする方の合計が 38.7%、「3」とする方が 46.8%となっており、身の回りのことが出来る方が多いということもあり、利用者の自主性を尊重したサービスを提供しつつ、希望する生活の支援、自立への支援などを前向きに行う居住支援施設として機能している。

このような流れの中、今年度で、平成 22 年からの 10 年間の法人としての中長期総合計画が終了することから、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、当センターの属する障害者支援南部事業部としての方向性や地域のニーズなども見極めつつ、新しい中長期総合計画の

策定に入っており、当センターでも長野市北部地域での新たな支援体制の構築を目指し、また、自立生活を営むというグループホームの趣旨を踏まえつつ1人で暮らしたいというニーズにも応え地域における多様な住まいの場を増やしていく観点から本体住居との連携を前提とした「サテライト型住居」の仕組みも強化しようとしている。今年度はその前段階として当センターの事業計画の運営重点事項として「運営の安定化」「ホーム生活の充実と拡充」「職員の資質向上と職場環境の整備」等を掲げ、法人や南部事業部の施設・事業所と連携しながら、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」というキャッチコピーの通り、障害者の地域移行を促進するために地域生活の基盤となる住まいの場の確保に取り組んでいる。

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) 利用者の意向に沿った支援計画の策定と目標実現のための支援

当センターの支援計画作成のプロセスとして、サービスの開始にあたっては、利用者や家族の意向を聞き、自己決定を尊重しながらサービス内容も決定し計画を作成している。またサービス変更時にもサービス管理責任者や支援担当職員が中心となって、本人や家族の意向を確認しながら進めている。また、個別支援計画の内容や生活全般について生活の中で話し合いをしたり、旅行や外出についても事前に写真を用いて行き先を選択してもらい、その後に感想を聞くなど利用者の満足度を確認している。また利用者の言動や職員からの気づきは職員会議で共有や検討し、利用者へフィードバックしている。

利用者にはいつでも、どんなことでも職員へ相談できることを伝えており、各ホームの電話には短縮ダイヤルを設定し、所長を始めサービス管理責任者などに直接電話を掛けることができるように配慮がされている。また、ホーム毎の支援担当職員と副担当職員を置き、更に、サービス管理責任者も各ホームに足を運び、利用者一人ひとりから個々に話を聴く時間をつくっており、ホームを実質的に担っている世話人(各ホーム4人から7人)との打ち合わせ会を実施する中で利用者の意向も把握している。

一人ひとりの個別支援計画作成に当っては利用者、サービス管理責任者、実際にサービスを提供する支援担当職員の三者間の共同で行い、求められる視点や支援計画作成のプロセスを重視し、計画に基づき利用者本人中心の「個別支援」をどう実践するか、具体的な流れを、相談支援時の状況把握、アセスメント、個別支援計画の作成、個別支援計画の実施、中間でのモニタリングと修正、終了時評価とし、制度や様式にとらわれないインフォーマルなサービスも含め立案している。

実際の計画や記録を見させていただく中で、本人の意向や家族の要望に基づく長期・短期目標を設定し、特に、利用者のできること・強みに着目しつつ、エンパワメントを高めることに支援内容を絞り込み、就労支援や生活介護、移動支援やデイサービスセンター、相談支援事業所等、必要に応じて関係機関との連携を図りながらサービスを提供していることが確認できた。

2) 地域社会で暮らし続けるための支援と自立生活に向けた環境の整備

当センターでは地域生活を希望する利用者のニーズに答えられるよう、住居の確保や整備に努めている。ホームの周りの環境に合わせ地区の運動会やお祭りへのお誘いを受けたり、ごみ当番、雪かき等、できる範囲で地域の活動に関わるようにしており、地域でより良く暮らしていくために近隣の人々と交流している。更に、一人暮らしに向けての支援やサテライト型住居も提供しており、個別支援計画では将来を見据えた目標を立て地域生活への移行の準備もしている。

当センターでは社会参加や学習意欲を高めるため、日頃から利用者の意向や希望を把握するよう努めている。また、居住する地域と連携し、地域社会の一員としての活動を支援している。社会参加に向けた情報収集や情報提供は、利用者の状況に合わせて行い、利用者の中には、就労に

向けてバイクの免許取得の希望や小遣い帳の書き方や計算の仕方を覚えない等の要望があり、実現に向けて柔軟に対応している。更に、利用者は当センター本部と連絡を取りつつ、それぞれのホームを起点に自由に外出し、買い物を楽しむなど、余暇支援の充実も図られている。当センターを中心とした11ホームでは基本的に一人ひとりの利用者が地域社会の中で自立できるようホーム毎の支援担当職員と副担当職員、世話人が親身になって支援している。

平成25年4月に障害者総合支援法が施行され、その基本理念③に「全ての障害者及び障害児が可能な限りその身近な場所において必要な日常生活又は社会生活を営むための支援を受けられること」、④に「社会参加の機会が確保されること」、⑤に「どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと」としており、当センターの今年度事業計画の運営重点事項(2)-⑥としても「ホーム毎地域との関係づくりを積極的に進め、各種団体やボランティア等との協力関係を築き、利用者個々のニーズに応じた活動場所や人間関係づくりに取り組む」と掲げ、様々な支援内容を組み込み実践している。

当センターでは長野市北部地域での新たな支援体制の構築を目指しグループホームの開設を目指しており、また、自立生活を営むというグループホームの趣旨を発展させ本体のグループホームとの連携を前提とした1人で暮らす「サテライト型住居」開設にも前向きに取り組み、このような流れの底にある、ノーマライゼーションの理念に基づき「誰もが住なれた地域で普通に暮らせる社会」と「障害があっても障害のない人たちと一緒に暮らせる地域社会」作りを目指している。

3) 事業計画の周知と方針連鎖

年度の法人・事業部・当センターの事業計画が中長期総合計画に沿って策定されている。また、定例の職員会議や所長のヒアリングでの意見・提案が集約・検討され計画に反映されている。今年度で10年間の法人としての中長期総合計画が終了することから、現在、新しい中長期総合計画の策定に入っており、職員の意見・提案等も活かされるようになっている。

また、当センターでは職員会議が毎月1回開かれており、そのほかに、職員は横の組織としての委員会にも参画しており、事業計画の策定から見直しまでのPDCAの流れの中で、意見を述べる事が可能となっている。各グループホームの世話人との打ち合わせ会も定期的実施しており、意見・要望などが集約され課題解決に活かされている。

更に、職員に向けて毎年度、事業計画等の内容が網羅された「業務の手引き」が配布されており、「職員の行動規範」や各種マニュアル等も綴じこまれていることから、期初の職員会議で説明がされ、その後も読み合わせ確認するなど、随時目を通しつつ実践に努めている。毎月の職員会議でも課題や計画の進捗状況が明らかにされており、職員個々の目標管理等にもリンクするようになっている。

当センターの年度の業務組織図も作成されており、担当者を決めて事業計画の遂行に当たり、職員は決められたその職務に従って計画の達成に励んでいる。今年度、既に、次期中長期総合計画の策定に入っており、所長は、運営に関する職員などからの意見を日常の会話や職員会議、個人面談などから把握し運営の改善に努め、事業計画策定の参考にしている。通常、法人からの報告や決定事項については職員には職員会議で、世話人には打ち合わせ会で周知徹底を図っている。また、法人内の組織として各種委員会があり、組織を横断し共通した情報を各事業所に流している。委員会活動はグループ横断型として縦割り組織に風穴を開け、組織あるいは会社を活性化するためのツールとして用いられることが多く、職員一人ひとりの当事者意識、経営参加意識の醸成にも役立ち、自分たちで問題を発見し、その解決に取り組む中で、自主目標・自主管理というシステム運営の基本を自然に身につけている。

4) 職員の資質向上のための研修の充実

当センターの今年度事業計画の運営重点事項(3)として「職員の資質の向上と職場環境の整備」のうちの③として「支援員、世話人のスキルアップを図るため外部研修への参加及び内部研修を進める」としており、今年度は特に、利用者の人権の尊重や権利擁護に力を入れ、常勤職員だけでなく、利用者に関わっている世話人に対しても精力的に研修を行い質の向上に努めている。

「職員基本方針(求められる職員像)」が法人の基本理念や基本的視点を踏まえ明確にされており、法人の中長期総合計画や年度事業計画、事業部年度事業計画にも法人や事業所内外の研修等

に出席し、支援に関するスキル等の専門性の向上や利用者本位のサービスの提供、人権意識の高揚など、職員の資質向上に取り組むことが掲げられ、実施されている。また、所長は、特に新任職員や転入職員等を対象として、面談等を行うことにより、職員の育成、コミュニケーションの広がり、職場の士気高揚を図り、また、職員も職場会議や委員会会議等を通じ、業務に関する情報等の共有を図り、知識を深めている。

当センター内にも研修担当職員がおり、「職場内研修計画」には「職場研修(職員育成)の方針」や「現状と課題(継続する課題、新たな課題)」、「年度の重点テーマ」などが明記され、研修の最後に受講者のアンケートを取り研修の評価をし、研修の成果についても分析し次年度の年間計画策定時に反映している。法人としての職階別研修や専門部会研修も実施されており、体系的に教育・研修が実施されている。当センターとしての職員別の研修計画も立てられており、職員自らが希望する研修を探し、「個人目標」「研修目標」「内容」「実施時期」等を明記し、当センターの運営重点事項の「職員の資質向上と職場環境整備」に取り組んでいる。更に、法人や当センターから提供された情報などを選び、自分の時間を使い研修等に参加している。

目標管理制度を推進する中で、法人として職員一人ひとりの知識、技術水準、専門資格の取得状況等について把握しており、各施設や事業所の人員配置に活かしている。職員は法人の階層別研修、業種別・諸種別の専門部会研修等にも参加し、また、外部研修等についても参加し、復命書の回覧や伝達研修等で職員間でその内容を共有している。研修については、職員の主体性を基本とし、職員一人ひとりの能力、適性、意欲に着目した人材育成を中心とし、職員自らが参加、希望、選択することにより目的を実現する「自律型」の研修の充実を図り、「自ら学ぶ研修」を推進している。

◇改善する必要があると思う点

1) 災害時における利用者の安全確保のための更なる取組み

防災については所長やサービス管理責任者が役割を担っており、「緊急連絡網」や「緊急時対応マニュアル(火災・地震・風水害)」が整備され、各ホームの「洪水・土砂災害避難計画書」には手順や職員の役割分担が明記されている。また、年1回、各ホームで火災想定での避難訓練やマニュアルの読み合わせ、消防設備の点検を実施し、食堂には自治会の「防災連絡体制表」を掲示して、万が一に備えている。防犯に関しても所長から口頭で利用者や職員へ注意を喚起している。

近年、特に、「想定外」の大規模な災害が発生することも多いことから、過去の経験のみに頼ることなく、利用者の安全を確保するために必要な対応を最優先に検討し、早め早めの対応を講じることが求められる。また、厚生労働省社会・援護局からの通達では「障害者支援施設等は、非常災害に関する具体的な計画(「非常災害対策計画」)を定めることとされているが、火災に対処するための計画のみではなく、水害・土砂災害、地震等に対処するための計画を定めることを想定しており、必ずしも災害ごとに別の計画として策定する必要はないが、水害・土砂災害、地震等地域の実情にも鑑みた災害にも対処できるものとする」とされている。

今後、食料品や水の備蓄をしたり、地域の自治会役員や地元消防団員などに各ホームの避難訓練への参加を呼びかけ、非常時に出来る限り協力してもらえらる関係を構築し、更に、災害に備えることを期待したい。

2) ボランティアの受け入れについて

ボランティアの受け入れについては法人の業種別の高齢者施設・保育園では実施されているが、障害者の共同生活介護という特性上、夜間あるいは休日を主とした生活をホームで営んでいることから日中のボランティアの受け入れが難しくなっている。

グループホームは地域であたりまえの生活を送りたいと願う障害者の集う場であり、地域の人々との交流を深めていくということは利用者の生活の幅の広がりにもつながっていくのではないと思われる。

平日のボランティアは無理だけど土、日の行事などに参加してみたいという方、定年後の余暇の時間を何かに活かしたいと考えていらっしゃる方、福祉に興味のある方などに声を掛け、主に利用者の、休日の余暇支援などにボランティアの協力を得られるかどうか検討され、受け入れに

ついでの基本姿勢や登録手続き、事前説明等についても法人あるいは当センターとして明確化にされることが望まれる。

利用者の要望等も把握し、活動の介助、話し相手、清掃・緑化、芸能、もしくは個人で自分の特技を披露して下さる方、パソコン、将棋、ダンス、手芸、習字、お料理など、様々なボランティアの協力を要請をしたら良いのではないだろうか。

利用者の多様なニーズに対応しつつ、更なる障がい者の地域生活の充実に向けて、当センター自らの役割を果たすとともに市町村、他サービス事業所、地域資源（関係機関）、ボランティア等との取組や連携を促進し、障がい者が地域で安全・安心に暮らせるよう取り組まれていくことを期待したい。

3) 利用者からの相談や意見への迅速な対応

業務日誌やケース記録の記述から、日頃から職員は利用者から相談を受けており、その時々において傾聴に努めていることが窺えた。受けた相談は業務日誌やケース記録に記載され、朝礼や職員会議で検討し、利用者へフィードバックされている。また、「利用者からの電話とその対応について」の研修も行っており、組織として統一した対応をするように努めている。

更に、相談内容によっては他職種と相談したり、職員会議で検討し、検討結果と対応策を利用者へ口頭で伝えたりしている。

利用者の状態や家族との関係で難しい場合もあるが、利用者が日頃言いにくいこともあると思われるため、相談内容については直ぐ責任者へ報告し、本人や家族に対して良く話を聞き、その後の対応についても迅速に行うことを期待したい。また更に、できる限り匿名でのアンケートなどを取り、出された意見や要望を事業所の運営へ反映させることを期待したい。

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

長野県福祉サービス第三者評価事業評価結果取扱要領第2条第1項の規定により、有効回答者数が10人未満のため、非公開とします。

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11月 7日記載）

今回、初めて第三者評価を受審いたしましたことで、事業所の事業内容、サービスについて振り返ることができました。

利用者さんの聴くことのできない思いなどを知る良い機会だったと思います。利用者さんの意向に沿った支援を念頭に就労支援や生活介護、相談支援等々必要に応じた関係機関との連携や支援をこれからも大切していきたいと思っています。また、災害に対するさまざまな備えや確認をすると共に地域で安全、安心に暮らせるようさらに取り組んでまいります。職員の支援サービスを共有し理解を深めることで利用者さん一人ひとりの思いに耳を傾け、利用者さんの気持ちになって支援をしていきたいと思っています。評価まことにありがとうございました。