

(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3年12月22日から令和4年8月24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、B18016、B18014、050482	

2 福祉サービス事業者情報（令和4年7月現在）

事業所名： （施設名） 障害者支援施設ほほえみ	種別： 施設入所支援・生活介護		
代表者氏名： （管理者氏名） 横地 克己 中村 正勝	定員（利用人数）： 入所支援40名(38名) 生活介護50名(70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8年4月1日		
所在地：〒381-0006 長野市大字富竹1570番地3			
電話番号： 026-296-1510	FAX番号： 026-296-2257		
電子メールアドレス： —			
ホームページアドレス： https://nagano-shajikyo.or.jp-hohoemi			
職員数	職種(専門職の名称)	常勤	非常勤
	所長(管理者)	1人	-
	サービス管理責任者	2(兼務1)人	-
	生活支援員	27(兼務1)人	21人
	看護師	3人	-
	理学療法士	-	1人
	作業療法士	-	1人
	栄養士	1人	-
	書記	2人	-
	合計	36(兼務1)人	23人
(居室数)	(設備等)		
施設・設備の概要	・個室 … 6室 ・二人部屋 … 26室 ・食堂 … 1室 ・浴室 … 1室 ・便所 … 4室 ・相談室 … 1室 ・屋内運動場 … 1室 ・静養室 … 1室 ・洗面所 … 4室 ・医務室 … 1室 ・機能訓練室 … 1室 ・集会室 … 3室		

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

「障害者支援施設ほえみ」は社会福祉法人長野市社会事業協会を設置者とし同じ法人により運営されている。当施設は「障害者福祉施設はなみずき」、「障害者福祉施設すまいる」とともに、「長野障害者総合施設いつわ苑」を形成し市内北部地域の障がい者のニーズに応えている。

1996年(平成8年)4月に、「長野障害者総合施設いつわ苑」は「ほほえみ」「はなみずき」「ひまわり」「富竹作業所」「長野市ほほえみデイサービスセンター(当時は長野市からの受託事業)」の五つの施設が同一建物内にあることと、1998年(平成10年)開催の長野五輪にちなみ「いつわ苑」と命名され、現在も通称「いつわ苑」として地域の人々に親しまれている。

現在の「いつわ苑」は「ほほえみ(施設入所支援・生活介護・短期入所)」「はなみずき(生活介護・放課後等デイサービス)」「すまいる(就労継続支援B型・就労移行支援・就労定着支援)」という三つの障がい者施設から成り立っている。

当施設の事業開始は平成8年4月の「身体障害者療護施設ほほえみ(定員50名)」と身体障害者デイサービス事業長野市ほほえみデイサービスセンター(定員15名)の設置にまで遡ることができ、その後、障害者自立支援法から障害者総合支援法へと変遷する中での新事業体系の移行に基づき、現在の施設入所支援、生活介護、短期入所を実施し、「ほっこり ほんわか 笑顔あふれる みんなの居場所」を目指し、26年の歳月を経ている。

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、就労定着、就労継続、居宅介護、短期入所事業、共同生活援助)、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53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、当施設もそのうちの障害者支援北部事業部に属し、長野市を中心に北信地域各地からの施設での自立した生活を希望する利用者に対し、生活の場、日中活動の場を提供している。

当施設は長野市北東部の国道18号線柳原信号から北へ1kmの長野市富竹地区にあり、施設のすぐ西側には長野市民病院があり、また、さらにその西側には宅地が広がり、近くには長野市北部工業団地もあり、県立総合リハビリテーションセンター及び同じ県立の長野県障害者福祉センター(サンアップル)などもある。また、長野市東北中学校、長野市柳原小学校、長野市柳原総合市民センターなども近くにあり、医療、福祉、文教ゾーンを形成している。周りにはリンゴやモモの果樹園、田んぼも広がり、遠くに飯綱山を始めとした北信五岳や横岳・笠岳・根子岳などの上信国境

の高峰を目にすることもでき、静かな環境に恵まれている。

現在、当施設では北信地域各地からの 65 名(生活介護含む)の利用者が生活をしており、男性 35 名・女性 30 名、平均年齢が 56.8 歳、在籍年数の平均が 10.6 年、重度者の割合が 62%で、設立当初から継続し利用している方もおり、また、入所から 1 年という方まで幅広く、入所利用者の 80% 強の方が障がい者支援区分 6 で歩行器・車いす使用・移動不能となっている。更に、入浴や着脱などの自立度も比較的低く、見守りシステムの導入などにより利用者の健康状態を細かくチェックし状態の維持に努めている。

新型コロナ禍という未曾有の経験をする中、施設の事業計画の「運営方針」として「様々な創作的な活動、各種機能訓練、レクリエーション、社会的活動等を通じ、利用者の持つ可能性を引き出し、その力を引き出し、その力を活かしながら、その人らしい暮らしが出来るように支援する」として、施設内で季節のメリハリが感じられる行事やレクリエーションに取り組んでいる。

当施設の生活介護では常に介護を必要とする方に対して、主に昼間において、入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除等の家事、生活等に関する相談・助言その他の必要な日常生活上の支援、創作的活動・生産活動の機会の提供のほか、身体機能や生活能力の向上のために必要な援助を行っている。現在当施設の定員 50 名となっている。

また、施設入所支援として施設に入所する障がいのある方に対して、主に夜間において、入浴、排せつ、食事等の支援、生活等に関する相談・助言のほか、必要な日常生活上の支援を行い、生活介護などの日中活動とあわせて、こうした夜間等におけるサービスを提供することで、障がいのある方の日常生活を一体的に支援している。こちらも 40 名定員とし運営している。

施設として他に短期入所事業も展開し、地域からの相談や要望に応じている。心身に障がいを持つ方が家庭において介護を受けることができず、一時的に介護を必要とする場合に、登録した事業者や個人に介護を依頼できる制度で、障がい者及びその家族の地域生活を支援することを目的としている。

施設では法人の基本理念に沿い運営方針に「利用者ニーズに即したよりきめ細かなサービス提供に努め、個別支援を充実させる」と掲げ、また、運営重点事項の「サービスの質の向上」に「きめ細かなアセスメントに基づいた個別支援計画を作成する」としている。当施設の特長として、いろいろな要因から人生の途中で障がいを持たれた利用者が多く、また、医療依存度の高い方の支援を受け入れざるを得なくなってきたり、一人ひとりの多岐にわたるニーズに即した目標を設定し、生活の質の向上を目指している。

新型コロナウイルス収束後には現在自粛せざるを得なくなっている地域の人々やボランティア、実習生などとの交流の再開が待たれ、当施設「ほほえみ」のみでなく、「はなみずき」「すまいる」等の各施設が提供している様々な障がい者への福祉サービスが利用を希望する方の選択肢として更に広がりを見せ、ますます必要とされる施設となっていくことが期待される。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	2 回目(平成 27 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

1) BCP（事業継続計画）の策定及び非常災害対策の周知と実践

当施設も含む「いつわ苑」として火災、自然災害等の緊急事態に備えて BCP（事業継続計画）を策定し、実際に運用している。

当施設としても「緊急連絡網」「緊急時対応マニュアル（火災・地震・風水害）」を整備し、利用者、職員の安否確認の方法等が定められ訓練や研修等で周知している。当施設周辺の過去の被災体験により、施設の立地条件等から想定される災害の影響等を検討し、屋上が垂直避難可能な場所となり訓練に加えている。また、特に建物平面図には備蓄品の保管場所が詳細に示されているため、非常時に慌てず確実に備蓄品を確保することができるようになっている。

建物は長野市福祉避難所にも指定され、令和元年度の台風 19 号の際には近隣高齢者福祉施設の利用者の受け入れを行う等の経験があり、また、令和 2 年度にも応援協定に基づき地域交

流スペースを同じ高齢者施設の利用者に避難場所として2日間提供した。更に、施設としての防火管理者を設置し「防災計画」「消防計画」を整備し、定期的に訓練を行っている。訓練は「火災」と「地震」、「日中」と「夜間」を想定し、通報訓練、避難・誘導訓練、消火訓練等を実施している。令和元年度までの訓練は地元との協力応援協定に基づき、地域の消防団や区長他の参加があったが、それ以降、新型コロナ感染拡大の影響を受け規模を縮小し実施している。また、非常時の体制強化のために「上級救命講習」を受講し、非常災害時の対応が施設内外でもできるように組織的に取り組んでいる。

新型コロナウイルス感染防止については新たな変異株が出現しており対応の仕方が難しくなっている中、感染症対策についての管理体制を整備・強化しており、感染症の予防、発生時における利用者の安全の確保等をマニュアル(感染症マニュアルほか)にし周知徹底している。感染症予防策として「インフルエンザ・新型コロナウイルスのワクチン接種」「三密の回避」「体温測定・手指消毒」等を徹底して行っている。また、施設内ではハンドソープ、ペーパータオル、アルコールなどを使用した標準予防の励行、入浴日を増やして1日の入浴人数を減らす等、新型コロナ対策、感染症の予防策が適切に実践されている。マニュアルは感染症委員会が主になり必要に応じて見直しを加えている。現在、月1回程度、検証委員会を開催し、感染症に関するBCP(事業継続計画)を策定中で体制強化に取り組んでいる。

2) 医療的な支援の充実

施設として利用者の生命・身体への影響の大きさを十分に認識したうえで、医師や看護師等の指導・助言の下、安全確保のための体制を整備している。

当施設の入る「いつわ苑」は国際障害者年長野市第二次長期行動計画(1992年から2001年)において、社会資源が乏しい当時、関係各団体からの要望から施設の充実が盛り込まれ総合的な福祉の推進拠点として建設された。当施設「ほほえみ」は当初、身体に障害を持つ方を対象とした「身体障害者療護施設」と「身体障害者デイサービス事業」から成り立っており、障害者総合支援法が施行されている現状でも当施設の特性として、いろいろな要因から人生の途中で障がいを持たれた利用者が多く、また、医療依存度の高い方や障がい区分の高い方が多くなりつつあり、障がい者に向けたサービスの提供が限られている中、その受け皿として一人ひとりの多岐にわたるニーズに合わせサービスを提供している。

当施設設立当初は、利用者の年齢も若く青年期にあり主に二人部屋のベッドを設置し、利用者が社会性を身につけて、地域に戻り自立ができるようにしていたが、現在は高齢の障がい者が増えており、体調管理が重要な利用者も増え、看護師の必要性が高まっている。

日常的な服薬等の管理は医師の指示に基づき、看護師が医務室で個別管理をしている。また、職員は服薬の用法や効果・副作用を把握し、配薬から与薬までの一連動作を確実にしている。慢性疾患や終末期については事前アセスメントで把握し、医師の指示の下、医療的ケアの必要な利用者には看護師が対応している。医療処置の必要な利用者が増える傾向にあり、医務室や静養室のある居室棟を対象の利用者専用棟とし環境を整えている。

当施設の退所者に占める死亡者の数もほぼ全体の半数近くとなっており、入所から看取りへと移行するケースも多くあり、まさに終の棲家的な存在にもなりつつあり、医療的な支援を必要とする利用者が、生活の場において、安心・安全に暮らすための医療的な支援の体制や実施方法等を整備している。

3) 適切なサービス実施記録の管理と個人情報の保護

利用者の身体状況、生活状況等は「フェイスシート」、個別支援計画に基づくサービス実施状況は「ケース記録」「業務日誌」等に記録されている。各記録の様式は必要な記録が記入できるように作られており、また、必要な情報が取得できるようになっている。記録が適切に行われるように研修や会議等でも具体的に指導がされている。個別支援計画はアセスメントにより明確になった課題を支援目標として掲げ、支援内容として必要なサービスが実施されていることが各種記録からも確認することができた。

利用者及び家族に関する個人情報の保護については「個人情報保護に関する法律」「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いにおけるガイドライン」を基に適切な取扱いに努めている。利用者の記録の保管、保存、破棄、情報提供に関しては「社会福祉法人長野市社会事業協会個人情報保護規定」として定め、法人の事務部会でも各施設の事務担当の書記により記録の保管方法なども統一し、記録の管理体制を確立している。利用者及び家族の個人情報につい

ては、契約時に「使用目的」「使用範囲」等を説明し同意を得ている。取得した個人情報（紙、電子媒体）は責任者の管理の下、「漏えい事故」「不適切な利用」がないよう厳重に保管されている。

法人の基本的視点で「個人情報を適正に取り扱う」ことについて明らかにし、職員には「職員倫理要綱」「職員行動規範」を基に研修を行い、個人情報保護についての理解を深めている。

4) 利用者満足向上のための取り組み

当施設の運営方針では「利用者ニーズに即したよりきめ細かなサービス提供に努め、個別支援を充実させる」としており、利用者との懇談会を定期的実施し「利用者の声」を把握し、より良いサービスに繋げようとしている。

利用者満足の向上を目的として様々な場面で利用者、家族の意見を聴取している。定期的に行われる調査として、食事提供に関するアンケート、個別支援計画のモニタリング、懇談会、利用者調査等があり、双方向的な形で意見を把握しサービスの質の向上に繋げている。

利用者が一番の楽しみである食事では毎年アンケート調査を実施し食べたい献立や好きな献立を調査し提供することで、利用者の満足に繋げている。また、利用者の言動や職員の気づきは職員会議で共有や検討がされ、利用者の支援の中でフィードバックしている。個別支援計画は実践状況を半年ごとにモニタリングし、個別面談でも意向を聴取している。随時出される利用者からの意見、要望等については、担当職員によりその都度対処するとともに、3ヶ月に1回開かれる利用者との懇談会でも随時出された3ヶ月分の意見、要望等について繰り返し丁寧に説明し、継続すべき課題について前向きに取り組んでいる。

職員が2～3名の利用者を担当するケース担当制も取り入れ個別対応も行っている。全体では把握しきれない利用者の日々の思いや細かなことにも「聴く耳」を持ち受容・共感し精神的な安定や信頼関係が構築されるように努め、代弁者として希望や意向を把握し満足するサービスの提供に努めている。利用者から表出された意見は定期的に行われる生活職員会議で話し合わせ、職員間で共有することにより全体のサービスの向上へと繋げている。

障害者総合支援法制定までの障害者を取り巻く状況を背景として、措置から契約へという中で提供されるサービスの質の保障は重要な課題となっており、契約制度により民間営利企業など福祉サービスの提供主体が多様化しそれが市場競争原理によって利用者を奪い合うような状況になり、コスト削減意識が働き、結果的にサービスの質の低下という形で現れることが危惧されている。

当施設を運営する長野市社会事業協会ではサービスの質を保障すると思われる利用者や家族への情報提供、福祉サービス第三者評価の受審、苦情解決システムの構築、内部監査等の体制を確実に整備し最終的に利用者の満足度の向上へと繋げている。

◇改善する必要があると思う点

1) 施設の不具合ヶ所の更なる整備

医療処置の必要な利用者や障がい者支援区分6の方が80%強と重度の方が増える傾向にある中、それに沿って環境を整え、施設としても毎年度計画を立て改修し、職員の工夫で改善できる箇所にはすぐ手を入れ対応している。

そうした中、浴室やトイレも清潔に保たれているが、現在では必要でない量の和式トイレ、脱衣スペースの狭隘さ、浴室内の職員シャワールームなど、経年劣化の箇所や使い勝手の良くない部分が若干みられ、リノベーションし使い勝手を良くしたらよいのではないかと思われる。

また、利用者の居室棟についても快適に過ごすためエアコン等が整備されているが、施設開設から26年が経ち、セントラル空調のため小まめな対応ができず光熱水費の削減が難しい状況となっている。

利用者の生活の場は、利用者にとって快適でくつろいで過ごせる環境が必要で、そのため、利用者の尊厳と居住空間の快適性に配慮するとともに、安心・安全を確保することが必要ではないかと思われ、あわせて、生活の場の設備や備品等については、安全で快適に使用できるように点検し、維持することも必要ではないかと思われる。

毎年度、施設整備が計画的に進められていることから、今後、改修の必要な箇所と実施予定を

更に明確にし、生活環境の整備を徐々に進められていくことを期待したい。

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としてのマニュアルがあり基本姿勢が示され、当施設としても令和元年の新型コロナウイルス感染拡大前は書道、将棋、傾聴、外出支援、衣類整理、地元中学校の音楽演奏などの地域のボランティアとの交流があり、年度によっては中・高生の職場体験の受け入れなどを行うこともあった。

ボランティアとして年齢、性別、職業、趣味など様々な背景の人々が関わることで、「職員とは異なる視点から課題や対応策を見つけることができる」「職員の代替ではなく、職員にプラスの視点となり、ボランティアの協力でより幅広い事業展開が可能となる」「地域との懸け橋となり地域住民に親しみを感じてもらえ、施設の目的や利用者への理解拡大につながる」「ボランティアの存在自体が大きな意味を持ち生活や人間関係が限定されがちな利用者の人生の質の向上にもつながる」等、色々な効果が期待できるのではないかとと思われる。

当施設でも新型コロナ禍の感染レベルが落ち着いていた時期には三密を避けながら書道同好会の指導のボランティアが訪れていた。新型コロナウイルス変異株が現れるなど感染拡大が長期化することも予測されるが、今後は利用者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し、平日のボランティアは無理であるが土、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る方、福祉に興味のある方などに声を掛け、今後、ボランティア受け入れについての登録手続き、事前説明等についても法人あるいは当施設として明確にされることが望まれる。

また、利用者への理解を深めるためとボランティアの定着化を目指し、障がいの特性等に関わる研修や学習会などを定期的実施されていくことも期待したい。

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組織の運営管理並びに評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）、内容評価項目のA-1利用者の尊重と権利擁護、A-2生活支援（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

（令和 4年 8月24日）

私たち、ほほえみ職員は日々利用者へのサービスの向上を目指し、上段の法人の基本理念に基づき研鑽に努めています。利用者の方々へ対し、それぞれに適切な対応を検討し、出来る事、出来ない事については丁寧に説明する事が大切であると考えています。ここ数年、コロナ禍の中で様々な制限を受け、生活スタイルの変化を余儀なくされたのは当施設をご利用なさっている利用者の皆様も一緒です。職員はその中で、大胆な発想や理想を講じていく事にブレーキがかかってしまったように思われます。今問われているのは、縮小ありきのサービスで良いのか、反対に安全を優先するのが一番ではないか等、様々な視点から議論を続けていますが、利用者の皆様の満足度を高める事について、今出来る事は何か、手札をたくさん持ちましょう、ということではないでしょうか。

今回第三者評価を受審するにあたり、適切な運営の元で、提供するサービスが適切であるか、私たちが向かう方向性等、良い部分も悪い部分も充分評価していただけたものと思います。「正すところは正す」、「向上心を持ち続ける」、「施設として成長を続けていく」、職員一人一人が受審した意味を理解し、評価をしっかりと受け入れ、改善すべき点については真摯に取り組み、皆が一つの目標に向かうことのきっかけとして今回の評価結果を活かしていきたいと考えております。協力していただいた利用者の方にも感謝しております。ありがとうございました。