

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4年5月24日から令和4年11月7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修了者番号を記載） 050542 061163 B25108	

2 福祉サービス事業者情報（令和4年7月1日現在）

事業所名：長野県西駒郷宮田支援事業部 まつば支援課	種別：施設入所・生活介護
代表者氏名：和田 恭良 管理者氏名：塩沢 総夫	定員（利用者数）：入所30名（10名） ：生活介護20名（11名）
設置主体：長野県 経営主体：(福)長野県社会福祉事業団	開始年月日：平成23年4月
所在地：〒399-4301 長野県上伊那郡宮田村 5450-188	
電話番号：0265-82-5271	FAX 番号：0265-81-1254
電子メールアドレス：nishikoma@nagano-swc.com	
ホームページアドレス： https://nagano-swc.com/nishikomago/	
職員数	常勤：22名（兼務含む） 非常勤：3名
職員内訳等	生活支援員：11名 サービス管理責任者：1名 相談支援専門員：3名 看護師：1名 栄養士：1名 その他：5名 ※給食業務は委託
施設・設備の概要等	個室：15部屋 食堂：2室 静養室：1室 浴室2室 洗面所：2室 便所：2室 相談室2室 事務室1室 作業室1室

3 理念・基本方針

<p>事業方針</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者本位の質の高いサービス提供に努めます。・共生社会の実現に向けた地域の仕組み作りを他団体と連携して推進します。・職員個々人の質の向上と働きがいのある職場を目指します。・効率的で効果的な経営を目指します。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

<p>委託元からの県下全域のセーフティネット機能の強化と障害特性に応じた適切な支援の実現に向けた「西駒郷機能強化事業」が策定されている。</p> <p>そのため、まつば支援課では本人の望む暮らしの実現を図るため意向調査を行い、地域生活支援に必要な支援を実施している。</p> <p>また、他団体との連携や、先進施設への長期派遣研修の実施も計画、実施している。</p>

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	6回（令和元年6月）
---------------	------------

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

○ 意思決定支援のプロセス

宮田支援事業部では障がいが比較的軽く、心身の自立度の高い方が多く、利用者一人ひとりが自己実現と自立に向けて、活動への参加で働くことの大切さや、喜びを会得し、社会性の向上と生きがい作りを目指し、自立生活への意欲向上に向けて支援している。

その事業部には指定障害者支援施設である「まつば支援課」と指定多機能型障害福祉サービス事業所である「わーく宮田」がある。

西駒郷の運営方針には「利用者の意志及び人格を尊重して常に利用者の立場に立ったサービス提供に努める」とある。

厚生労働省より通知された「障害福祉サービス等に関わる意思決定支援ガイドライン」に基づき、西駒郷として準備段階を経て令和3年に制定した。

利用者一人ひとりが生活やここでの過ごし方について「自分のことは自分で決める」の更なる支援に取り組んでいる。

自己決定や自己選択が難しい利用者には制定したガイドラインを用いて、本人がまわりの様々なサポートを受けながら、必要な情報を理解し自身が表明できる手段で意思の決定を可能にしている。

意思の形成支援、表明支援、実現支援、最後に日常的なケース記録への記載の振り返りで、本人の意思の実現に叶っているかを確認している。

そして、ここ数年間に取り組んだ数々の意思決定支援の内容を職員から収集して、根拠のある利用者本人の様子などとともに事例集にまとめ、成功例、失敗例を掲載し全職員のものとしている。

一人ひとりの具体的な事例を参考とすることで、本人の状況や状態に応じた意思の把握が今まで以上に容易となり、生活の意向や希望の暮らしへと効果を高めているので、本人らしい暮らしが保たれている。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 代理決定の環境充実と利用者の生活向上

「意思決定支援ガイドライン」を用いても自己決定や自己選択が難しい利用者には、本人を心から理解している人が代弁者となる。

まつば支援課の施設入所支援事業、生活介護支援事業には、軽度とはいえ代理決定が必要な方も利用している。

一般には、意思を表明できない、コミュニケーションが苦手な利用者には、信頼関係を得て「この人なら何でも話せる」と思う現場職員が必ずいるはずである。

それで、本人の声、気持ちを把握することで代理決定へと繋げることができる。

まつば支援課のどの利用者にも信頼できる職員がいるので個別にリスト化して、その方に関わって決めてもらうことで、支援の充実が可能となる。

しかし、本人の意思や意向を把握することが困難で、決定を先延ばしにできないような衣食住等の日常生活での代理決定においては、その都度、現場職員が判断しなければならず、職員の力量が問われてくる。

ややもすれば義務的になりがちな日常生活支援などは職員ごとの業務日誌等を作成し、利用者との具体的な場面におけるやりとりや様子を記録するなどして、スタッフ会議や職員会議の議題とすると、支援の「ねらい、統一化、意識」も更に高まると思われる。

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）

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。

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では、西駒郷宮田支援事業部を評価いただきました。宮田支援事業部は、まっば支援課（施設入所支援）とえこ宮田（生活介護）の障害者支援施設です。

あいにくのコロナ禍での受審となり、様々な感染予防対策をする中ではありましたが、丁寧に利用者・職員の思いをお聞き取りいただき、感謝申し上げます。

前回から3年ぶりの受審であり、評価員の皆様からは「皆さん歳を取られた印象」と感想を頂きました。職員もまた同じ3年間を過ごしておりましたが、改めて、高齢化、重度化が進んでいることを認識いたしました。高齢化が進むことで、ご本人のできることや環境への配慮に変化が出てきており、それをふまえて、利用者の話に耳を傾け、施設環境に目を配り、評価頂けたことは、大変有意義であると思います。

今回の評価で特に良いと思う点として、「意思決定支援のプロセス」を上げていただいたことは、喜ばしいところであります。『利用者一人ひとりが生活やここでの過ごし方について「自分のことは自分で決める」の更なる支援に取り組んでいる』と記されておりますが、「西駒郷意思決定支援ガイドライン」に則った支援が評価されたものと思われまます。大規模施設から地域生活への移行、その他様々な変化の波にもまれる西駒郷にあって、その荒波を乗り越えていかねばならない利用者・職員にとって示唆的であり、的を射ているといえましよう。

一方、特に改善する必要があると思われる点として挙げられている「代理決定の充実と職員スキルの向上」は、意思決定支援を支える一面として考えておく必要があります。もちろん、本人中心の意思形成、意思表示が第一ではあり、代理決定は必要最低限の介入であることが望ましいでしょう。しかしながら、自己決定がどうしても難しい場合の意思の推定や代理決定は本人にとって「最善の利益」が得られるものでなければなりません。代理決定に至る経過を共有し、検討や意見交換をしながら、その人にとっての最善の利益とは何かを考える機会を作る等、職員のスキル向上に努めてまいります。

これら数多な指摘を専門的見地から評価いただき感謝申し上げます。今後、今回の評価結果を参考にし、さらなるサービスの充実に努めてまいります。