別紙

（様式第１号）（第２条16号関係）

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 8月30日から令和 3年10月27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、０５０４８２ | |

**２　福祉サービス事業者情報（令和　３年　９月現在**）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 事業所名：　　　　松本ひよこ | | | 種別：　　　生活介護 | | |
| 代表者氏名：　　 理事長　和田　恭良  （管理者氏名） 　所長　　北澤　和明 | | | 定員（利用人数）：　生活介護21名(21名) | | |
| 設置主体： 社会福祉法人　長野県社会福祉事業団  経営主体： 社会福祉法人　長野県社会福祉事業団 | | | 開設（指定）年月日：  平成２０年１１月　１日 | | |
| 所在地：　　〒390-0851  　　　　　　　　　松本市島内863番地1 | | | | | |
| 電話番号：  　　　　　　0263-47-6916 | | | FAX番号：  0263-47-6919 | | |
| 電子メールアドレス：　　　　　　　　　　― | | | | | |
| ホームページアドレス：　　　nagano-swc.com/hiyoko/ | | | | | |
| 職員数 | 職種(専門職の名称) | | | 常勤 | 非常勤 |
| 所長(管理者)  サービス管理責任者(兼務) | | | 1人  (1人) | - |
| 生活支援員  (兼務) | | | 4人  (6人) | - |
| 看護師 | | | 1人 | - |
| 合　　　計  (兼　務) | | | 6人  (7人) | - |
| 施設・設備の概要 | | （設備等） | | | |
| ・食堂 … 1 室 ・機能訓練室…4室　・静養室…1室  　・浴室 … 1室 ・洗面所…2室 　・便所　…4室  ・医務室…1室　・相談室…1室 | | | |

**３　理念・基本方針**

|  |
| --- |
| **○社会福祉法人長野県社会福祉事業団の理念**  **誰もが笑顔で輝く社会を創造します**  　　　　地域生活移行者が安心・安全な地域生活が送れるよう日中活動の場の整備を進め  つつ、支援体制の整備や質の高い福祉サービスの提供に努めます。  **○社会福祉法人長野県社会福祉事業団の経営方針**  　　・事業団は、利用者及び地域住民から信頼され選ばれる法人を目指します。  　　・事業団は、働き甲斐のある職場作りに努めます。  　　・事業団は、自立的経営基盤の確立を目指します。  **○松本ひよこ職員行動規範**  　私たちは、誰もがかけがえのない人生をより豊かに生きていける社会の実現を願っています。  利用者一人ひとりの、その尊厳と人格を尊重し、その人らしい暮らしを支えられるよう、利用者への権利擁護や虐待防止の姿勢に基づいた適切な支援をしています。  職員一同気持ちを合わせ、また、関連機関との連携を図り支援を円滑に進めていきます。  支援にあたって、私たち職員は次のことを遵守します。   1. 利用者に対し、いかなる理由があっても体罰は一切しません、させません。 2. 利用者に威圧的な言動はしません、させません。 3. 利用者の人格を尊重した呼び方をします。 4. 利用者と同じ目線で話し掛け、その人その人を個人として受け入れた対応をします。 5. 情報は利用者にわかりやすい形で伝え、意思疎通の困難な利用者には、個別のコミュニケーション手段を工夫します。 6. 利用者を介助する際は、十分声掛けしてから働きかけます。 7. 利用者の自傷、他傷等、危険な行為を防止するとき及び安全確保のためやむを得ず行動を規制するときは、松本ひよこ身体拘束ガイドラインに則り、必要最小限度にとどめます。 8. 職員に落ち度があるときは利用者及び関係者に謝罪します。   職員一同力を合わせ、笑顔あふれる松本ひよこを創りましょう。 |

**４　福祉サービス事業者の特徴的な取り組み**

|  |
| --- |
| 当事業所「松本ひよこ」は平成20年4月に、それまで松本市の補助事業して地域活動支援センターを運営していた特定非営利活動法人ひよこから社会福祉法人長野県社会福祉事業団が事業移譲を受け、障がいをもつ人たちが住み慣れた地域で豊かな生活を継続し、また、自己実現ができるように新たな事業も加え支援している。  移譲を受けて開所した当初、生活介護と就労移行支援事業所の二つのサービスからスタートした事業も現在、生活介護事業所、四つのグループホーム(共同生活援助事業)と重度障害者等包括支援事業所、就労継続支援Ｂ型事業所へと発展拡大し、また、指定特定・一般・障害児相談支援事業所も行っている。  当事業所を運営する社会福祉法人長野県社会福祉事業団は長野県内を６ブロックに分け合計23  施設・事業所を運営しており、当事業所は松本ブロックに属し法人が設置主体となり直接運営する唯一の事業所で、他の「信濃学園」「松本あさひ学園」「大北圏域障がい者就業・生活支援センター『しぇるぱ』」、「松本児童支援センターあいく」等が指定管理者として運営を受託している中、まさに、独立採算で効率的・自立的な事業所運営が求められており、その収支についても軽重を問われている。そうした中、ブロックの他の4施設・事業所と協働し松本・大北地域の障がい者の生活の充実と福祉サービスの向上のために地域の関係機関や福祉に関わる人々との連携を強化している。  当事業所は松本市島内を所在地としており、地名の通り松本盆地を北へ流れる[奈良井川](https://ja.wikipedia.org/wiki/%E5%A5%88%E8%89%AF%E4%BA%95%E5%B7%9D)と[梓川](https://ja.wikipedia.org/wiki/%E6%A2%93%E5%B7%9D)の「川中**島**の**内**側」にある。敷地の少し離れた南側には松本市北松本から安曇野市梓川へと東西に抜ける県道320号線が通っている。現在当事業所が跡地を使用している松本市小宮保育園も移転新築されその道路沿いに見ることができ、事業所の北側には広い豊かな田園地帯が続いている。現在地へ開設してから13年を経ているが、喫茶厨房、喫茶室、交流室は開設後増設されたもので利用者の憩いの場や「ひよこ祭」の会場となっている。  障がい者に対する福祉サービスは長い間「措置制度」という仕組みが継続されてきたが、社会福  祉の基礎構造改革という流れの中で、その後、障害者自立支援法から障害者総合支援法へと変更され、法に基づく日常生活・社会生活の支援を通じて共生社会を実現するため、社会参加の機会の確保及び地域社会における共生や社会的障壁の除去に資するよう、総合的かつ計画的に行うことが新たに掲げられた。また、障がい者の範囲も「制度の谷間」を埋めるべく、障がい者の範囲に難病等を加え、これにより、難病患者等で症状の変動などによって身体障がい者手帳を取得できない一定の障がいのある人に対しても障がい福祉サービスの提供が可能となった。更に「障害程度区分」についても、障がいの多様な特性その他の心身の状態に応じて必要とされる標準的な支援の度合いを総合的に示す「障害支援区分」に改められ、重度訪問介護の対象拡大、共同生活介護（ケアホーム）の共同生活援助（グループホーム）への一元化、地域移行支援の対象拡大、地域生活支援事業の追加などが盛られてきた。  　現在、当生活介護事業所には松本市内と安曇野市内から21名の利用者が通い日中の活動をしており、障がい者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう支援するため事業所への通所により創作活動や生産活動等を行い、心のリフレッシュを図ると共に自らの精神的パワーを向上できるようにしている。利用者の内訳は男性15名、女性6名で、平均年齢が46.1歳、利用年数の最多帯は10年以上15年未満で14名と、継続して利用されている方が三分の二に及んでいる。障がい者区分はＡ１の方74%、Ｂ１の方が21.7%、Ｂ２の方が4.4%と、生活全般に常時援助が必要な重度の利用者が三分の二で、日常生活に援助が必要あるいは日常生活はできるとする中度・軽度の利用者のウェイトがほぼ三分の一となっている。  当事業所では生活介護の他の事業の一つとして「就労継続支援Ｂ型」を運営しており「働くこと」に大きな夢を抱いている利用者一人ひとりが持っている力を十分に発揮できるよう目標を設定し、日々それに向かって取り組むことにより達成感や充実感が得られるように支援を行っており併設の「パン工房あずさ」でのパン製造と販売、清掃などの受託事業を行っている。  また、行っている他の事業の二つ目として「グループホーム(共同生活援助事業)」があり、松本市内に二つ、安曇野市内に二つの計四つのグループホームを展開し、障害のある方に対して、主に夜間において共同生活を営む住居として相談、入浴、排せつまたは食事の介護、その他の日常生活上の援助を世話人中心に行い、孤立の防止、生活への不安の軽減、共同生活による身体・精神状態の安定などに取り組んでいる。  更に、他の事業の三つ目として当事業所ならではの「重度障害者等包括支援事業」も運営しており、特に介護の必要度が高い方に対して、居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、生活介護、短期入所などのサービスを包括的に提供し、様々なサービスを組み合わせ手厚く提供することにより、たとえ最重度の障害のある方でも安心して地域での生活が続けられるよう支援している。  運営する他の事業の四つ目として「指定特定・一般・障害児相談支援事業」があり、障害のある人が日常生活や社会生活を営む上で、困ったことやわからないことなどがあった場合に、相談することができる場所として、障害福祉サービス利用のための利用計画の作成、施設等から地域での生活に移行するための支援などを行っている。  こうした流れの中、法人として今年度第３次長期構想の最終年度を迎えており、5年間の総括と検証を行っており、来年度からの5ヵ年計画としての第４次中期構想の策定に着手している。最終年度の当事業所の事業方針に「利用者の主体性、意思決定を大事にする活動にします」「援助技術の専門性を高め、日々の支援での、権利擁護意識の向上を図ります」「施設運営の円滑化を図り、働きやすい環境を整え、スタッフの支援力を高めます」ほかを掲げ、効率的、自立的な施設運営を目指し、次の第４次中期構想での更なる飛躍を期している。 |

**５　第三者評価の受審状況**

|  |  |
| --- | --- |
| 受審回数（前回の受審時期） | ２回目(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**  **1) 多機能型事業所としての多様な選択肢**  当事業所は障害者総合支援法に基づく生活介護、就労継続支援Ｂ型、共同生活援助(グループホーム)、重度障害者等包括支援、相談支援の５つの事業を一体的に行っており、現在新型コロナ禍で自粛ぎみとなっているが、利用者が培ってきた家族や地域社会との関係が継続できるよう外出や行事等の交流の機会を大切にし、一人ひとりの利用者を支えていくために単一のサービスだけにとどまらず利用者のニーズに応じ事業所全体として有する昼間・夜間の多用なサービスを柔軟に組み合わせ支援している。  　　他のサービスの併用ができるため、地域での暮らしや地域で働くことができており、当事業所の生活介護を利用する利用者のうちの大半の方が松本・安曇野地域にある当事業所運営のグループホームから通い、日常生活から日中活動の場までトータルで支援を受けることができている。  　　指定上の当事業所の主たる事務所では生活介護や就労継続支援Ｂ型、相談支援等の事業を行い松本市内にあり、また、従たる事務所としての共同生活援助、重度障害者等包括支援なども松本市内と安曇野市内の同一日常生活圏域にあり、緊急時にサービス管理責任者が適切に対応できるよう30分以内での移動が可能となっている。  　　多機能型で指定を受けることのメリットは利用者の選択肢が広がることや人員・運営基準の特例の対象となることで、例えば単独のサービスで事業所指定を受けるには、基本的には最低20人（一部例外あり）の定員が必要になる。当事業所でもサービス提供に支障をきたさないよう配慮しつつ、一体的に事業を行うことで他の多機能型サービスの設備を兼用することができている。また、利用申込みに係る調整、職員に対する技術指導等が一体的であり、サービス間での情報共有も密で相互支援の体制が可能となっている。  　　利用者一人ひとりのニーズにどのように答えていくか、職員の柔軟なローテーションや多職種連携など、地域生活が少しでも長く継続できるよう色々なサービスを駆使し利用者や家族の安心に繋げている。  **2) 馴染みの職員による支援**  当生活介護事業所では馴染みの職員によって切れ目のない暮らしを支えている。ほぼ開設当初から10年以上当事業所に携わっている職員が数名おり、各職員が利用者一人ひとりに寄り添い、その人らしく楽しく過ごしてもらえるようにと馴染みの関係を継続している。  今般の第三者評価に際しての利用者アンケートでも「職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか」「あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守っていますか」「 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか」などの問に対して「丁寧に接してくれている」「みんな優しいです」「プライバシーを職員は守っている」「話をよく聞いてくれる」とほとんどの利用者が回答しており満足度は非常に高い。  障がい者や高齢者等の自立を容易にする社会基盤の整備が進められており「情報バリアフリー環境等の整備」「やさしい住まいづくり」「やさしい街づくり」「やさしい公共交通機関の整備」等が上げられているが、日常生活でかかわりを持つ「人的な環境」の整備も安心できる環境として欠かせない一つとなっていると思われる。また、支援する側、支援される側といった一方的な縦の関係を脱して「共に過ごし、学び、支え合う」という関係が大切で、馴染みの職員による支援は孤独に陥りがちな利用者の安心と安定感を生み出すだけでなく、利用者が持つ本来の個性や力の発揮、暮らし方の意向を知るためにも大切ではないかと思われる。  当事業所では利用者と職員との馴染みの関係を継続・維持することで、共に暮らす同士として「こだわり」や「苦しみ」、「不安」「哀しみ」「喜び」「楽しみ」などの利用者の思いに共感し、お互いに協働しながら和やかな生活ができるように場面づくりや声がけをし、慣れ親しんだ地域での豊かな生活に繋がるようにしている。  **3) 利用者の尊重と権利擁護、虐待防止**  法人の第３次長期構想の重点施策にも人権擁護を視点とした「障がい特性に配慮したサービスの提供」や「ライフステージに応じた一貫性のある支援体制の整備」が掲げられており、また、  事業所全体の「松本ひよこ職員行動規範」で「利用者一人ひとりの、その尊厳と人格を尊重し、その人らしい暮らしを支えられるよう、利用者への権利擁護や虐待防止の姿勢に基づいた適切な支援をしています」と宣言し、「利用者に対し、いかなる理由があっても体罰は一切しません、させません」「利用者に威圧的な言動はしません、させません」「利用者の人格を尊重した呼び方をします」「利用者の自傷、他傷等、危険な行為を防止するとき及び安全確保のためやむを得ず行動を規制するときは、松本ひよこ身体拘束ガイドラインに則り、必要最小限度にとどめます」ほか８項目を定め、利用者の支援にあたって遵守している。  事業所全体として利用者を尊重した福祉サービスを提供するため、独自の取り組みをしており、年度の初めには、全職員が基本的人権や個人情報保護規定等を正しく理解した上で「誓い」を交わしている。「誓い」には「松本ひよこ行動規範」「個人情報について」が明記されており職員が共通の理解を持つために年度始めのほか、採用時にも必ず取り交わしている。法人では人権虐待防止委員会が設置されており、新型コロナ禍で開催回数を縮小しつつも継続し周知を図っている。事業所としても虐待防止委員会を年6回実施し、更に、職員は年3回「施設、地域における障害者虐待防止チェックリスト」でセルフチェックを行い振り返りの機会とし実践に繋げている。  また、利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービスを提供するため、「行動規範」「個人情報保護規定」「プライバシーポリシー」などの規程や虐待防止マニュアル、身体拘束ガイドラインなどに基づいた研修も定期的に行っている。  利用者調査でも「職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか」という問に対して80%の利用者が「行動を見守ってくれている」と満足感を示しており、利用者と職員との間に信頼関係が築かれている。また、「この施設であなたは安心してすごすことができますか」という問に対する回答でも80%の方が「はい」としており、利用者に寄り添う支援が不安や混乱の原因を取り除くことに繋がり利用者が自由に、また、穏やかに暮らすことができている。  障害者総合支援法の理念である「基本的な人権を享有する個人としての尊重」に基づいて利用者の自己選択、自己決定を尊重し、それらを盛り込んだ個別支援計画に沿い充実した生活が送れるように総合的な支援を実施し、法人の理念にも通じる一人ひとりの利用者がその人らしく輝いて暮らし続けられるように人権や尊厳に配慮したサービスを提供している。  **4) 中・長期計画を踏まえた単年度の計画の策定**  法人としての平成29年度を開始年度とする第３次長期構想の諸施策がしっかりと構築されており、松本ブロック、当事業所としても法人の五つの重点施策に則り運営方針や事業内容を明確にしている。今年度はその長期構想の最終年度に当たり、5年間の総括と検証が行われており、来年度からの5ヵ年計画としての第４次中期構想(令和4年度から令和8年度)の策定にも着手している。  そのような流れの中、当事業所としての第３次長期構想事業計画も策定されており運営方針や事業内容が示され、単年度の事業計画に繋がっている。現在、法人の第４次中期構想策定に向けて、事業所としても効率的・自立的な施設運営、地域生活移行、共生社会に向けた地域への取組等の課題解決に向けて、法人の松本ブロック内4事業所とともに理念や構想の具現化を図って行こうとしている。  当事業所の生活介護部門でも長期構想の趣旨を十分に理解し、創作活動、生産活動、運動などの日中活動を掲げ、単年度の事業を展開している。今年度の当事業所全体の事業計画にも生活介護事業部門として「利用者やその家族のニーズの把握に努めます」「生産活動の機会を提供します」「利用者の楽しみの機会や仲間との交流の場を設けます」「利用者の健康に留意します」等を掲げ、利用者の主体性や意思決定を大切に日々の活動の中でその実現を目指している。  また、当事業所としての「松本ひよこ行動規範」で職員としての使命や役割等を明確にし、あるべき姿が職員にも確実に発信され、あくまでも利用者本位に「自分らしい暮らし」ができるよう地域での住みよい環境づくりに努めている。更に、職員個々の目標管理シートと事業所の事業計画がリンクするようになっており、職員は新型コロナ禍の中、法人や松本ブロックのWEB研修・会議、事業所内の各種会議や委員会に参画し意見を述べる場もあり、組織面でも枠組みがしっかりとしており連鎖している。  現在、当事業所の生活介護では利用者21名のうち40歳以上が15名と70%以上を占め、在籍期間も当事業所の開設時からという方も多く、新型コロナ禍という最近の厳しい現状の中、5年後をイメージするのはなかなかむずかしいと思われる中、具体的に何をすれば良いのかを単年度の計画に落とし込み、実践している。    **◇改善する必要があると思う点**   1. **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事業所としての第３次長期構想の事業計画として「シニアボランティア」「地元地区の民生委員協議会」「学生ボランティア」等との交流が上がっている。  新型コロナウイルス感染防止のため、現状、事例としては少ないが、例年、養護学校生徒の体験・見学等の受け入れは行われているものの、事業所に通う利用者の特性からしてボランティアの受け入れについては難しいものがあり取り組みとしては矮小化しているように思われる。  　　地域の人々や学校等におけるボランティア活動は、地域社会と福祉施設・事業所をつなぐ柱の  一つとして位置づけることができるように思われ、また、福祉事業所は、社会福祉に関する知  識と専門性を有する地域の社会資源として、地域の学校教育施設や体験教室の学習（小学校の職場見学、中学　校の職場体験、高校のインターンシップ）等への協力がその役割の一つとして考えられる。  今後は利用者の余暇活動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、福祉に興味のある方、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、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などに幅広く声を掛け、受け入れについての登録手続き、事前説明等についても当事業所として明確化にされることが望まれる。  現在、新型コロナ禍ということで福祉施設・事業所でのボランティアの受け入れが全般的に難しくなっており、すぐにボランティアが募れるかというと難しいものがあるのではないかと思われ、地道な積み重ねを図り、合わせて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も定期的に実施されていくことを期待したい。  **2) 福祉の専門職を目指す実習生の受け入れ**  福祉の専門職を目指す実習生の受け入れについては今年度新型コロナ禍ということで難しくなっているが、例年であれば教育実習・職場体験の学生の受け入れを実施している。  福祉施設や事業所として実習生や職場体験などの外部者を受け入れることは、職場の魅力や障がい者支援の魅力を直接伝えられる絶好の機会ではないかと思われる。「見て」「聞いて」「触れて」みる機会を通じて「働いてみたい職場だと」感じてもらえることは広く福祉業界全体の人材確保に結び付き、受け入れ側として指導する現場の職員も新たな気持ちで自らの姿勢を振り返る機会となり、より良い職場環境づくりや人材育成にもつながるのではないかと思われる。  今後、実習生の受け入れを社会貢献活動の一つとして考え、支援者としての立場での県内外の大学生、短大生を受け入れ、保育士、社会福祉士、介護福祉士など、社会福祉に関する資格取得のための学生の指導等にも取り組まれていくことが望まれる。また、実習指導者として社会福祉士会などの研修を受け、当事業所の長所として上げられる利用者の個人情報の遵守事項や、尊厳を重視した利用者との関わり方などを知らしめ、更に、専門職として実習のための適切なプログラムを策定されてい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**

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　３年１１月　１日）

開所後２度目の第三者評価であったが、自己評価の中で改めて事業所として見直すところがあり、今後の運営の一つの課題として見つめ直すきっかけとなった。また、調査結果においては、当事業所の弱みである点の指摘を受け、前向きに改善していく必要性を感じた。特に、例年であれば受け入れていた実習生については、新型コロナウィルスの関係でお互いが自粛していたところもあったが、今後の社会貢献活動の一環として学生の指導に取り組む方向であり、そのためにも専門職として実習のための適切なプログラム作成など検討していく必要を感じている。また、ボランティアの受入れについても同様であると同時に、受入れについての登録手続きや事前説明等も明確化していく方向でいる。ボランティアの定着化を目指し、障がいに関わる研修等も定期的に実施していくことも検討している。