

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称：株式会社マスネットワーク	所在地：長野県松本市巾上 13-6
評価実施期間：平成 27 年 8 月 1 日から平成 27 年 12 月 16 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060802 060972 060872 050231	

### 2 福祉サービス事業者情報（平成 27 年 12 月現在）

事業所名：ほほえみ （施設名）	種別：障害者支援施設	
代表者氏名： 理事長 寺田 裕明 （管理者氏名）施設長 駒村 和文	定員（利用人数）： 50 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 長野県長野市大字富竹 1570 番地 3		
電話番号：026-296-1510	FAX 番号：026-296-2257	
ホームページアドレス： <a href="http://www.nagano-shajikyō.or.jp/nsjk/hohoemi/">http://www.nagano-shajikyō.or.jp/nsjk/hohoemi/</a>		
職員数	常勤職員： 42 名	非常勤職員： 26 名
専門職員	非常勤医師 1 名 看護師 4 名	
	管理栄養士 1 名 作業療法士 1 名	
	生活支援員 28 名	
施設・設備 の概要	居室 32 室 食堂 機能訓練室	
	集会室 静養室 浴室	

### 3 理念・基本方針

<p><b>基本理念</b></p> <p>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、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合った福祉サービスの提供に努めます。</p> <p><b>基本的視点</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 私たちは、利用者や家族の声を大切に、利用者とは対等な立場で信頼関係を築きます。</li><li>・ 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努めます。</li><li>・ 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。</li><li>・ 私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報適正に取扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。</li><li>・ 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。</li></ul>
---

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

長野市社会事業協会は児童から障害者、高齢者までの多様な福祉事業を運営する法人であり、特に障害者福祉サービスについては、長野市内に18の事業所をもち、28の事業を行っている。その中で身体障害者療護施設としてスタートした当事業所は20年の歴史をもち、総合支援法のもと現在は障害者支援施設として、引き続き主に重い身体障害を持つ方の支援を行っている。ハード、ソフト両面から法人のスケールメリットを生かした体制を整え、個別ニーズに応えるよう努めている。

医療的なケアの必要な方についても、看護師4名を配置し安心して生活をしていただけるよう支援を行っている。

季節を感じていただく各種の催しをはじめ、外出の支援等、より利用者の生活の質が高められるよう取り組んでいる。

#### 5 第三者評価の受審状況

受審回数	今回が初めての受審
------	-----------

#### 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

##### < 充実したマニュアルの作成 >

業務マニュアル（手順書）は、それぞれの手順ごとに想定されるリスク等が記載され、統一した支援が行えるように記載されている。

食事マニュアルには利用者ごとの写真入り自助具が掲載され、重度者の介助方法だけでなく、自分で食事を食べることが困難な利用者の自立を促す工夫がされている。

防災マニュアルにも、日中、夜間、深夜等職員配置により作成、火災や地震など想定される災害への対応が具体的に記載されている。それぞれのマニュアルは見やすく大切な視点が明示され、解り易く内容が充実されている。

今後も、支援のあらゆる場面を再確認し、マニュアルの見直しを行い、支援の質の向上に活かすことを期待したい。

##### < 複合施設の先駆性 >

ほほえみは、身体・知的・精神の3障害の障害者が集う障害者総合施設「いつわ苑」の1・2階に平成8年に設立された。障害の異なった方が、一つ屋根の下で互いに協力し合い、相互理解と共存の意識を養い、社会参加に向けた支援が行われてきた。

法改正に伴い、生活介護・入所施設「ほほえみ」（通所定員10名を含む）、就労継続支援B型・就労移行支援「すまいる」、生活介護・放課後デイサービス「はなみずき」に移行し、更に相談支援事業「ほっとらいふ相談室」が併設された。

車椅子でも容易に移動できる障害者総合施設「いつわ苑」の中に種類の異なる福祉サービスがあることにより、ほほえみは入所施設でありながら、利用者が「ほっとらいふ相談室」を通して複数の異なるサービスを利用することを容易にした先駆的な施設となっている。

さらに市の保健センター、市民病院が近接し、利用者の生活を支えるバックアップ施設も充実しており、利用者の社会参加を促す環境も整っている。

今後、現行制度と地域の社会資源を最大限に活かし、ほほえみ利用者はもとより地域の障害者の生活の充実と生活範囲の拡大を目指し、長野県を代表するモデル施設となることを期待したい。

特に改善する必要があると思う点

#### <個別支援計画に伴う基本的な過程について>

個別支援計画策定に際し、アセスメント・課題検討・個別支援計画・モニタリングの基本的な過程の書類は揃っているが、それぞれの過程の役割の理解が不十分で、4つの過程が連動していない。

特にアセスメントの過程で利用者の要望の積極的な聞き取りや、課題の検討が不十分であり、アセスメント結果が個別支援計画に反映されていない。その結果、同じ支援目標が何年も続いているケースが見受けられた。ケース記録も個別支援計画に沿った記録の部分の記述が少なく、出来事記録となっている。

施設全体で「個別支援計画に伴う基本的な過程」について理解を深め、「アセスメント」「課題検討」「個別支援計画」「モニタリング」の4つの過程が連動して、支援の実施を行うことが望ましい。

当施設に多い重度の利用者であっても、定期的に新たな課題や目標を設定し、施設全体の部署が連携することにより、少しでも生活の質が改善され、次の目標につながることを期待したい。

#### <施設設備の老朽化と時代に合わせた設備の改善>

施設の建物は平成8年の建設で、開設20年を目前にし、施設設備の老朽化は否めない。例えば、食堂は車椅子利用者の増加などにより、食事介助者や食事の自立等の機器の利用には十分な広さとは言えない。

また、トイレは男女の区別が明確でなく、男女の利用時間が重ならないよう配慮しているが、入り口のカーテンなどプライバシーへの配慮が不足しているように感じられた。その他にも排泄備品置き場所の確保や、トイレ・汚物処理室における衛生管理の設備や方法も感染予防の観点から改善の余地が見られた。

浴室への移動は、建物の構造上、玄関を通らざるを得ず、施設も課題と感じている。入浴設備は、リフトや特殊浴槽も旧式で、利用者にも職員にも負担が大きいように感じられた。脱衣室も車椅子やストレッチャーだけでなく、負担軽減のための走行リフトなどを想定すると安全な広さとはいえない。

それぞれの設備の利用時間を工夫し、利用者が集中しないことである程度の改善は見込まれるが、根本的な解決にはならない。施設全体の設備の見直しを行い、老朽化に対し計画的な改修が必要と思われる。

近年、福祉機器や設備の進歩は著しい。設備の改修によって、利用者の安全性と快適性およびプライバシーを確保すると共に、職員の健康面や身体的負担軽減が図れることに期待したい。

#### <施設内の組織について>

アンケートや調査の多くのところで、管理職あるいはリーダー層と一般職員の問題意識や意見の隔たりが見られた。

調査を進める中で、最重度の利用者の生活を支援することは、身体的な負担も大きく、利用者のニーズも多岐にわたっている実態が理解できた。それらに対し、職員全員がさまざまな情報を共有し、職員相互の「心」や「思い」を理解しあうことの重要性を感じた。しかし、利用者の24時間を支える勤務体制の中でそれらを実施していくことは難しく、当施設の大きな課題であると思われる。

情報の共有のために多くの会議が開かれているが、構成メンバーや起案者にやや偏りが見られる。また、生活支援の現場においては、リーダーとなる主任クラスの人材が少なく、日々起こる問題や課題の把握と対応に遅れを来している。その結果、施設全体の問題や課題を迅速に把握し、問題提起から解決への道筋が円滑に行われていない。

しかし、これら現状に対し、多くの職員が組織上の問題意識を持ち、改善に向けた意欲的な取り組みの話も聞かれ、将来に向けた希望を感じられた。

施設長を中心に施設内の組織や業務分掌について広く意見を求め、施設が一丸となって利用者ニーズに応えられる体制作りが早急に必要と思われる。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

評価対象 1 福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象 組織の運営管理(別添 1)

評価対象 適切な福祉サービスの実施(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（別添 4）

平成 27 年 12 月 25 日記載

平成 8 年の開所から 20 年という節目に第三者評価の受審が出来たことは、当事業所の運営にとって大変意義のあることでした。

地域移行の大きな流れの中で、入所施設そのもののあり方が問われているところですが、今回ご指摘いただいた事項から、まずは利用者のニーズに的確に responding していくための組織体制を構築していくことが急務だということを認識することができました。

とくに、改善が必要とされた個別支援計画に伴うプロセスについては、サービス提供の根幹でもあり、全職員が真摯に受け止めることで、支援の質を高めていくためのきっかけとしたいと考えています。

長野市社会事業協会では、法人理念の実現を目指して中長期総合計画を策定し、運営する全施設について第三者評価の受審を計画的に進めているところです。そうした中での今回の受審は、様々な角度からサービスを見つめ直す貴重な機会となりました。

高い評価をいただいた各種のマニュアルを有効に活用し、複合施設の利点を活かしながら、良質で安心できるサービスの提供を目指して努力を重ねてまいります。