

令和5年度 福祉サービス第三者評価 評価報告書

社会福祉法人 南高愛隣会
TERRACEひだまり

長崎県指定『福祉サービス第三者評価』機関
有限会社 医療福祉評価センター

(様式第6号 別紙)

長崎県福祉サービス第三評価結果報告

① 第三者評価機関名

有限会社 医療福祉評価センター

② 事業者情報

名称：TERRACE ひだまり	種別：生活介護
代表者氏名：吉岡 裕美子	定員（利用人数）： 20 名
所在地： 雲仙市愛野町乙810-1 TEL：0957-36-0054	

*施設・事業所情報は、事業所プロフィール参照

③ 施設・事業所の特徴的な取組

事業所が設置されている場所は、3年前にローカルステーションクロスという名の拠点化された敷地内に有り、1階に事務所・学童保育・生活介護(TERRACE ひだまり)、2階に放課後等デイサービス・短期入所がある。敷地の建物全体的に木材を使用したモダンな建物で、調光を暖色で統一して間接照明を随所に用いる等、落ち着いた雰囲気を醸し出している。

利用者は併設している学童保育や放課後等デイサービスの児童が自然に遊んでいる姿を日常として感じており、外気浴や日光浴の最中に会話を交わしたり、触れ合う機会があったりと、老若男女問わず人がクロスするコンセプト通りの空間となっている。

事業所は複合的な機能を有しているが故に見学希望の問い合わせが多い。TERRACE ひだまりに限らず法人内に様々なサービス事業所を有しているため、利用希望者のニーズに応えやすい資源を複数有している。

TERRACE ひだまりは法人内の生活介護サービスの中で高齢障がい者の受入れをミッションとしている。障害福祉の知識だけではなく介護の知識を有した職員はスキルが高く、これからの障がい福祉分野の課題(障がい者の高齢化事情)にも先駆的に取り組んでいる。また、サービス内容も介護施設で実践するような種目が多く見受けられる。

④第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和5年7月3日（契約日）～ 令和6年2月2日（評価結果確定日）
受審回数 （前回の受審時期）	2回目（令和4年度）

⑤総評

◇特に評価の高い点

①理念や基本方針に基づくサービスの提供

TERRACE ひだまりが目指す生活介護サービス像は、1.バラエティー豊か
2.プロのサービスを提供 3.利用者が必要とされる存在となるために働くことができる（事業所独自の工賃を設定） 4.拠点にある他サービスの児童やその保護者、その他関係者等と交流する機会が多い場 これらを軸にサービス内容を構成して質の高いサービスを目指している。このようにコンセプトが明確であるため職員も自分が何をすればよいのか受け身ではなく能動的に動きやすい環境である。

②福祉サービスの質の向上に向けた取組み

法人が提供する福祉サービスの法人版教科書として「サービス品質管理規定」を作成した。この規定は法人の倫理綱領や基本方針を実現することを目的としており、職員の経験や勤による支援ではなく、「根拠ある支援」、「標準的な支援」がどこの事業所でも提供できるよう目指している。この管理規定を法人の支援に纏わる教科書として簡潔にまとめている点は、事業所を複数有する法人にとって有益な取組みと言える。

③職員の育成に向けた標準的な取組み

障がい福祉サービスを提供するにあたり、職員が最低限学ばなければならない重要な研修に関しては、法人本部がサポートして研修資料や台本を準備している。この仕組みは伝える側の偏りをなくした研修の在り方で、どこの事業所の職員が受けても同内容の知識を獲得できる有益な取組みと言える。

④職員の働きやすい取り組み

働きやすい職場環境の裏付けとして、法人全体的に離職率の低下がデータで示されている。その要因として 1. ICT の積極導入で仕事の内容が効率的且つ明確になった 2. 休暇を取りやすい人員配置 3. 人事体制の構築 主にこの3点が挙げられるが、法人として未来を見据えて先手を打って早期に対応する姿勢が早々に芽吹いていると言える。

⑤地域との交流及び貢献

拠点のある地域で存在感が自然と増してきたこともあり、地域住民の方から障がい福祉サービス利用の相談が増えたり、地域の学校に行くことができない不登校児を受入れたり、行政機関や学校、関係機関と連携を図りながら地域の福祉ニーズに応えている。

⑥利用者の意思を尊重する支援

意思疎通の困難な利用者支援については、職員皆で仮説を立てながらチーム全体でサポートする体制が整っている。「なぜこの利用者は～するのか？」という疑問に対して、皆で様々な視点から仮説立ててトライ&エラーを繰り返しながら支援に当たる姿勢は、積極的な支援であり法人の理念にも通じている。

⑦家族への情報の開示及び連携の仕組み

介護記録システムについて、記録内容を一部家族公開している。公開することで透明性の担保もさることながら、家族の目に触れるということで、職員の記録のスキルアップに繋がっている。今後は動画配信を今以上に公開していきたいということで、家族視点でいうと安心材料の1つと言える。

⑧ 利用者の権利擁護に関する取り組み

今回の受審は事業所として2年連続ということで、その契機は職員の利用者に対する不適切な支援を第三者からも評価をしてほしいという依頼からであった。事情を精査したところ、虐待の案件とまでは言えず、職員と利用者の馴れ合いから発生した不適切な支援ということで評価機関も結論付けた。このように法人が不適切なケアを法人内に留めず表出する姿勢は評価に値する。

◇改善を求められる点

①利用者の権利擁護に関する取組み

今回の第三者評価受審の契機となった不適切なケアに関する概況を訪問調査時にヒアリングさせてもらい、法人としての姿勢と覚悟と今後に未来を感じたのは事実である。また再発防止に関しても組織的に取組む具体的な取組みも確認した。しかし、ここまで組織的に又システムティックに人権擁護や利用者支援に尽力している法人であっても今回のような事案は発生するものである。今以上に障がい福祉事業者として発展することが期待される法人だからこそ、一事業所、一職員にどう対応すべきだったのか考えるきっかけを得たと考え、今以上に職員の資質向上に尽力する姿勢を期待したい。

⑥第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

当事業所の取り組みとして状況を分析し、自分たちなりの改善に努め運営をしてきました。客観的評価はどのようなものになるのかと不安がありましたが、調査員の厚意的な発言や丁寧な聞き取りに、安心して評価を受けることができました。事業所としてあるべき姿、現状の不十分な状況を再確認し、改善すべき点などの気づきになりました。この度は様々なご教示をいただき、有意義な機会を得られましたことに感謝いたします。ありがとうございました。

⑦第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

⑧利用者調査及び書面調査の概要

(別紙)