

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：長野県松本市中条1-14
評価実施期間：平成29年11月1日～平成30年2月15日	
評価調査者（評価調査者養成研修了者番号を記載） 060802 060672 060972 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成30年2月現在）

事業所名：地域在宅医療支援センター （施設名）相澤通所リハビリテーション「歩み」	種別：通所リハビリテーション
代表者氏名：北野 司久 （管理者氏名）管理者代行 金丸大地	定員（利用人数）：80名
設置主体：社会医療法人財団 慈泉会 経営主体：地域在宅医療支援センター	開設（指定）年月日： 平成20年10月1日
所在地：〒390-0814 長野県松本市本庄2-10-21	
電話番号：0263-38-7125	FAX番号：0263-38-7121
ホームページアドレス： http://www.ai-hosp.or.jp	
職員数	常勤職員：11名 非常勤職員 4名
専門職員	（専門職の名称） 名 理学療法士 4名
	医師1 作業療法士 3名
	看護師1 介護福祉士 5名（事務1名）
施設・設備 の概要	（居室数） （設備等） 通所リハビリテーション室、相談室、診察室、車椅子用トイレ、送迎車両、運動機器

3 理念・基本方針

<p>〈慈泉会のミッション〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・わたしたちは、時代の要請を的確に捉えて、医療・介護の改革に夢と情熱をもって挑戦する ・わたしたちは、治す医療、癒す医療、支える医療・予防医療・介護・生活支援を統合して提供し、安心してその人らしく暮らし続けることができる地域を創る ・わたしたちは、医療・介護・経営の質を高める努力を継続し、社会に貢献する <p>〈慈泉会のビジョン〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域在宅医療支援センターは、地域包括ケアシステムにおける訪問系サービスと生活支援の中核として、相澤東病院やかかりつけ医と協働して、人生の最後まで安心して自分らしい暮らしが続けられる地域を創る <p>〈地域在宅医療支援センターミッション〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私達は、在宅で療養する人々の尊厳と自立を尊重し、良質な医療・介護・福祉サービスを提供する ・私達は、かかりつけ医や関連機関と密接な連携を図り、地域在宅医療支援センターの総合力を生かし、在宅療養を支援することで住み慣れた場所で安心して暮らせる地域創りをする ・私達は、医療・介護・福祉の専門家として質向上と人材育成に真摯に取り組み、地域の皆様へ安全で信頼できるサービスを提供する <p>〈地域在宅医療支援センタービジョン〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域在宅医療支援センター松本は、本部としての機能を持ち、各サテライトの情報を電子化して集約管理しサポートできるシステムを構築する

- ・各地域在宅医療支援センターは高齢になっても安心して暮らせる地域を創るため、持てる知識・経験を地域住民に提供し相談窓口としての機能を発揮する
〈相澤通所リハビリテーション「歩み」ビジョン〉
- ・高齢者や障害をもった人が家庭や地域において役割をもって生活するために、多職種がそれぞれの専門性を活かしながら協働して必要なサービスを提供する
- ・地域のニーズの変化に柔軟に対応するために、常に情報収集を行い事業所として取り組むべき課題を明確にしてサービス内容に反映させる
- ・高齢者が要介護状態になること、また要介護状態の重度化の予防に積極的に取り組み地域の中心的な役割を果たす

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- ・利用者様の個々に応じた運動プログラムを作成し身体機能訓練を進め、ご自宅でも運動が実施できるようにリハビリの提案、サポートをしています。
- ・ものづくり講座（絵画・書道・陶芸・園芸・手工芸等）を開催し、利用者様の「やりたいこと」「できること」を共に探求しながら、リハビリを進めています。
- ・転倒予防講座、認知症予防講座、パーキンソン病講座等、さまざまな講座を開催し、利用者様の病状、状態に応じた効果的な訓練を進めています。講座では、利用者様同士の意見交流、情報共有の場もあり、共に病状の改善、予防に取り組んでいます。
- ・毎年、事業体として学術大会を開催し、私たちの取り組みを振り返り、効果検証、発表する機会を設けています。全国学会等、対外的な場においても参加、発表することでサービスの質の向上に努めています。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

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

○充実した職員の教育体制

法人全体で、教育体制が整備されている。法人の組織としての目指すべき「期待する職員像」が明示され、職能要件書が共通要件と職種、事業種、職位、等級別に作成されている。また、職員（正規、非常勤に関わらず）はキャリアパスシートを記入し、職員の職務や一人ひとりの将来像を目指し、研修等に参加している。研修に関しては、法人全体、事業所や専門職種、新人や中堅など複数の研修計画が作成され、個別に必修や選択研修なども院内の個人メールにて通知されている。講義形式の集団の研修やパソコンを用いて自己学習システムによる個別の研修なども実施されている。職員一人ひとりの将来像、組織としての教育・研修計画、研修機会の確保の仕組みが複合的にかみ合わさり、サービスの質の向上に向けて充実した職員の教育体制が確立されている。

○リハビリ職員・介護職員との連携した利用者への効果的な役割の遂行

通所リハビリテーション職員は、法人や通所リハビリテーションのミッション・ビジョンを毎朝職員は唱和しており、職員に浸透し、日々の業務に意識づけられている様子がうかがえた。リハビリ職員・介護職員のお互いの専門性・役割を協働し、利用者の支援に繋げている。特に介護職員は、日々の利用者の様子観察の視点をしっかり持っており、場面ごとにミッション・ビジョンに沿った支援を実感することもあるという。

介護職員は、利用者や通所利用中、送迎時にも会話をする機会が多く、利用者の在宅の様子や日々困難と感じていること、さらに利用者の思いに触れることも多い。利用者・担当介護職員・担当リハビリ職員の三者での通所リハビリテーション計画書見直しの際には、アセスメント・計画作成にあたり、利用者の状況・思いを伝え、利用者の真のニーズを引き出すことに貢献している。リハビリ職員と介護職員の協働により利用者の真の課題解決への効果的な連携を図っている。

◇特に改善する必要があると思う点

○ボランティアの体制整備

地域との関わり方について、ミッション・ビジョンの中で明示している。これにより、中学生の職場体験等地域の学校教育への協力を、法人として実施しており、体制を整備し組織的に受入を実施している。しかし、ボランティアに対しては、事業の特性から検討されてこなかった。地域の方々のボランティア活動は、地域社会と事業所をつなぐ柱の一つであり、地域の方に事業所を知って頂く機会でもある。しかし、ボランティアは福祉の専門職ではないため、活動時の配慮や事前の十分な説明も必要である。今後、地域との関わりを再検討する中で、ボランティアの受入にあたっては、基本姿勢の明示、手順や流れ、トラブルや事故を防ぐための事前説明を含めたマニュアルなどの体制整備が望まれる。

○介護職員の専門性を活かした取り組み

介護職員は、法人のミッション・ビジョンを理解して、日々の利用者支援に活かしている。利用者は、家庭や地域において役割を持って生活するために、多職種がそれぞれの専門性を活かしながら協働して必要なサービスを提供する方針を事業所は掲げ、介護職員はチームの一員として役割を果たしてきている。キャリアパスシートの活用、職能要件書を用いて目標管理等により利用者理解、支援方法の視点が高められている。

今後、地域や利用者のニーズにもとづいた具体的な支援の取組みに積極的な関わり、経験を症例等にまとめ発表する機会をつくる等、更に教育・育成計画や業務分掌に反映して実践されることを期待したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評 共通項目（別添 1）

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

平成30年3月1日記載

私たちのサービス内容、サービス提供体制について自己・他者の客観的評価を行うことで通所リハビリテーションの質の向上に繋げるために第三者評価を受審しました。その結果、サービスの質の向上に向けた充実した職員の教育体制について高い評価を頂きました。また、リハビリ・看護・介護職員の協働、効果的な連携が利用者の課題解決、質の向上につながっている点についても高い評価を頂くことができました。今後、高評価であった点については、私たちの強みであることを認識し、更に強化を図り利用者の満足度を高められるよう努めて参ります。

改善を求められる点については、ボランティア体制についてご指摘を頂きました。従来、サービスの特性上、例えば事故・トラブルの発生等、安全管理の観点からボランティアの受け入れは行いませんでした。しかしながら、今回の評価を通して、地域社会と事業所をつなぐためにボランティア活動の重要性を認識しました。今後利用者の安全性の確保を前提に、ボランティアを受け入れられる体制を整備します。特に、私たちは講座（ものづくり講座等）を定期的を開催していますが、その講座に関わって頂き、地域、ボランティアの方々のご知恵、技術等を伝えて頂くことを通して、地域とつながり、地域づくりの一助となればと考えております。

また、利用者の満足度、ご意見等の公表についてもご指摘を頂きました。今後、広報紙等でも調査結果を公表、フィードバックを行うことで満足度の向上に繋げていきたいと考えます。

今回、第三者評価にてご指摘を頂いたご意見を参考に、私たちの理念でもある「医療・介護・福祉の専門家として質向上と人材育成に真摯に取り組み、地域の皆様へ安全で信頼できるサービスを提供する」ことを目標として、通所リハビリテーションの提供に邁進いたします。引き続き、利用者様・ご家族、サービス関係事業者様のお力添えをお願いいたします。