

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：特定非営利法人 環境・福祉事業評価センター	所在地： 長野県長野市南高田2-5-16
評価実施期間： 令和1年10月16日から令和2年3月19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） 050301 060963 B15021	

2 福祉サービス事業者情報（令和1年11月現在）

事業所名： 長野医療生活協同組合 在宅総合ステーションながの	種別：訪問介護
代表者氏名：理事長 菅田 敏夫 （管理者氏名）訪問介護室課長 白沢 峰子	定員（利用人数）： 126名
設置主体：長野医療生活協同組合 経営主体：長野医療生活協同組合	開設（指定）年月日： 平成12年4月1日
所在地：〒380-0811 長野県長野市東鶴賀町1906	
電話番号：026-234-3585	FAX番号：026-234-3509
ホームページアドレス： www.healthcoop-nagano.or.jp/turuga/	
職員数	常勤職員： 5名 非常勤職員 24名
専門職員	（専門職の名称） 名
施設・設備 の概要	（居室数） 相談室 1室 （設備等） 車両 4台

3 理念・基本方針

<p>民医連綱領、医療福祉生協のいのちの章典、医療福祉生協の理念を基に長野医療生活協同組合の理念を定めている。</p> <p>長野医療生活協同組合の理念</p> <p>（1）長野医療生協は、保健、医療、福祉（介護）事業を通じ、地域まるごと健康づくりに貢献する。</p> <p>（2）組合員・職員は、すべての活動に主体的に参加する。</p> <p>長野医療生協 介護事業所の目標</p> <p>「地域で実現できる最良の介護と医療」</p> <p>1. 誰もが自分らしい生き方を</p> <ul style="list-style-type: none">・元気な高齢期をめざし、介護予防、認知症予防など、健康づくりをすすめます。・老いても障害があっても自分らしい生き方ができるよう自らの生活設計を考えます。・なじみの関わりを大事にした支え合いを広げ、地域の介護力を高めます。 <p>2. いのちと人権を尊重する介護</p>
--

- ・必要な情報の提供と納得のできる説明を受け、自己決定とプライバシーを尊重する介護を受けることができます。
 - ・自分らしさが大切になれ、生活を継続する介護を受けることができます。
 - ・介護を通してともに成長し、苦楽を共感しあう介護をすすめます。
3. 安全・安心の質の高い介護
- ・利用者参加の評価活動など、内部・外部の評価を取り入れ、介護の質の向上をすすめます。
 - ・介護への意見や苦情を大切にし、組合員・利用者とともに地域に開かれた運営をします。
4. 介護を受ける権利を守り発展させる運動
- ・いつでも必要かつ十分な介護を受ける権利を、守り発展させる運動を協同してすすめます。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

長野医療生活協同組合（以下「長野医療生協」という。）は長野中央病院を母体とした、保健医療介護を一体的に取り組む組織として年々地域への波及効果が増大している。老人保健施設ふるさとをはじめとして介護関連施設を大小合わせて16施設、長野市と千曲市で運営されている。

長野中央病院を中心に、長野市内南北にそれぞれ南長池診療所と稲里生協クリニックの診療所を配して、医療福祉の連携がすべての事業を網羅している。組織全体では理事会、事業部、看護部、介護部等や各種委員会、法人本部が組織全体の運営を行っている。福祉サービスでは通所リハ、訪問リハ、訪問看護、訪問介護等の事業が重点に行われており、在宅での自立、又在宅復帰への支援に力点が置かれているのが特徴である。

在宅総合ステーションながの（訪問介護部門）は長野中央介護センターつるがの組織に属し訪問介護事業所として活動している。

又医療生協の特質から各地区を組織し班活動を積極的に行っている。組合員によるボランティア活動が活発で、地域を巻き込んで活動を展開できる事が特色で、地域への広報活動が熱心に行われている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	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

①医療と介護との連携

医療介護との連携により利用者や家族また職員も安心できる体制になっている。在宅総合ステーションながの（訪問介護部門）は、長野中央介護センターつるがの組織に属し訪問介護事業所として活動している。

長野中央介護センターつるがには、在宅総合ステーションケアマネージャー、サービス付き高齢者向け住宅つるがの風、ショートステイつるが、つるがりハビリセンター（オアシス・ムーブ）、訪問看護ステーションながのがあり、訪問介護事業を含め総合的な介護事業を展開している。また長野中央病院、介護老人保健施設ふるさと、南長池診療所、稲里生協クリニックでの通所、訪問リハビリと連携して介護サービスを

提供している。医師、看護師、PT（理学療法士）、OT（作業療法士）、ST（言語療法士）などの他職種の連携があり医療連携が進んでおり、カンファレンスや研修等が積極的に行われている。

②品質マネジメントシステムを運用しサービスの質を向上

品質マネジメントシステム ISO9001（第三者認証は返上）を運用し品質マニュアルに従い法的要求事項、規格要求事項、患者または利用者の要求事項及び事業所内の基準を満たし、社会的信頼を得て、利用者が満足できる医療、介護サービスを一貫して提供できる仕組みを計画し、実施し、検証し、改善することを目的に運用している。2019年度は事業所目標を6項目設定し、具体的数値目標を設定し進捗を確認し、サービスのパフォーマンスを高める努力をしている。年1回の内部監査や利用者満足度調査を通じ利用者のニーズの把握に努め検証し改善している。今回の利用者調査の結果、総合評価では大変満足、満足を合わせ92%が満足すると回答しており高い利用所満足度を実現している。

③働きやすい職場環境の整備

「就業規則」、「給与規定」、「介護職員育成に関する内規」、「介護事業に関する研修受講及び資格取得に関する規定」、「ハラスメント防止に関する規定」が整備され、働き方改革に先駆け「嘱託職員、臨時職員、パートタイマー及び夜間専従職員就業規則」を2019年8月31日に作成し働き方の違いによる格差をなくす取り組みをしている。家庭と仕事の両立にむけワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みを行っている。職年別、職種別の年間教育日程表があり受講できるシステムがある。また、「心の健康づくり計画」により職員が心身ともに健康で、働きがいのある職場環境に計画的に取り組んでいる。特に労働組合と法人の定期的な協議の場が設けられ、職員の意見の把握がされ生かされている。結果として長く務める職員が多く、チームワークがよくサービスの質の向上に貢献している。

◇特に改善する必要があると思う点

①計画的な人材の採用と育成

訪問介護の職員はベテランが多く、経験に基づくスキルが高い。現在25名中24名が女性、30歳以上40歳未満が1人、40歳以上50歳未満が4人、50歳以上60歳未満が8人、60歳以上が12人となっている。平均在職年数は9年10カ月と在職年数の長い職員が多い。直近の退職者2名に対し採用は1名となっている。今60歳以上の職員構成が高く、今後年齢に応じ退職する人が増えることが予想される。計画的な人材の採用と現在の訪問介護に多くの経験を有する職員のスキルを受けつぐ計画的な育成を期待する。

②災害時や大規模なウィルスの爆発的発生による対応の再確認

台風の襲来及び防風警報等の発生や新型ウィルスの爆発的発生のような非常事態が予想される場合、特に「ひとり暮らし」の利用者に対する、前日の食材の確保、服薬の準備、危険物（物干し竿）の移動、天戸の対応、当日の派遣計画の見直しや中止、中止しても差し支えないサービスと支障がでるサービス、安否確認の方法、事業所としての警報発令時の連絡、警報解除の場合の連絡等の手順、勤務時間外に災害等が発生したり、災害等の発生が予測される場合の職員の参集方法の確認について定期的に見直し再確認をすることを希望する。また、新型ウィルスの爆発的発生のような非常事態についても事前に対応を検討することを推奨する。

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）

8 利用者調査の結果

アンケート方式の場合（別添3-1）

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）

（令和02年 3月13日 記載）

今回、福祉サービス第三者評価を受審し、当訪問介護事業所の提供している訪問介護サービスの質について、専門的かつ客観的な立場から評価をいただきました。

この評価結果は、当訪問介護事業所において、誰もが自分らしい生き方を継続できるよう、いのちと人権を尊重する質の高い介護を提供するための課題を明確にし、具体的な目標設定を行う上で指標となりました。

良い評価をいただいた点については今後さらに推進していきたいと思えます。

改善を求められました“計画的な人材の採用と育成”については、多様な求人方法の活用、人事異動などを含めた多角的な視点での検討を行います。また現在の研修体系をさらにより良いものに見直していきます。

“災害時や大規模なウイルスの爆発的発生による対応”については、現存の緊急連絡票・マニュアルの見直し、手順の検討・改善を行い適確な対応ができるようにいたします。

今後、地域包括ケアシステムの導入が進められ、在宅生活を支える訪問介護の役割は重要となります。役職員一体となり訪問介護サービスの質の向上を務め、より良い訪問介護を目指していきたいと思えます。

ありがとうございました。