

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 28 年 7 月 1 日から平成 28 年 12 月 15 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050192 060672 061142 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成 28 年 7 月現在）

事業所名：鹿教湯三才山リハビリテーションセンター鹿教湯病院 （施設名）	種別：訪問リハビリテーション
代表者氏名：代表理事理事長 社浦 康三 （管理者氏名）施設長 田幸 健司	定員（利用人数）：410 名
設置主体：長野県厚生農業協同組合連合会 経営主体：鹿教湯三才山リハビリテーションセンター	開設（指定）年月日： 平成 11 年 12 月 27 日
所在地：〒386-0323 長野県上田市鹿教湯温泉 1308	
電話番号：0268-44-2111	FAX 番号：0268-44-2117
ホームページアドレス： http://km-rehacenter.jp/	
職員数	常勤職員： 33 名 非常勤職員 2 名
専門職員	理学療法士 14 名 理学療法士 1 名
	作業療法士 17 名 言語聴覚士 1 名
	言語聴覚士 2 名
施設・設備 の概要	（居室数） （設備等） 事業所毎に事務室と相談室あり 訪問者 35 台 タブレット端末 35 台

3 理念・基本方針

<p>理念： 私たちは、保健、医療、リハビリテーション、および福祉活動を通じて、高齢者・障害者が自分らしく生き生きと輝いてくらしらせるように、地域のみなさまとともに支援いたします。</p> <p>基本方針：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 利用される方の生活を十分に理解し、本人や家族の意見を尊重した自立支援を行うとともに、利用者満足度の向上に努めます。2. リハビリテーションの計画を立案し利用者や家族に説明し同意を得て、リハビリテーションを計画に沿って実施します。3. リハビリテーションは「心身機能」・「活動」・「参加」などの生活機能の維持・向上を図るものです。機能向上練習および日常生活活動（ADL）向上練習はもとより、生活の質（QOL）の向上および社会参加、生活環境整備へのアプローチを積極的に行います。4. 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士は自己研鑽を重ね知識と技術の向上に努めます。5. 地域全体との連携を深め、包括的なサービスの提供に努めます。
--

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- 1、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が心身機能の維持向上、日常生活などの活動の拡大及び社会活動への参加まで包括的なチームアプローチを行い、ご利用者の自立を支援しています。
 - 2、リハビリテーションにおける50年来の歴史を持つ鹿教湯・三才山病院の経験を活かし、より専門的な視点で取り組んでいます。
 - 3、鹿教湯病院の事業所、および、塩田サテライト・三才山サテライト・筑北サテライトの4か所から訪問リハビリを提供しています。理学療法士、作業療法士、言語聴覚士を多数配置しており広いエリアをカバーしています
 - 4、電子カルテを整備していますが、今年度よりタブレット端末も導入し情報の共有化に役立っています。
 - 5、ご利用者が入院中の時点から院内のスタッフと情報を共有し、退院前に同行訪問を行う等、円滑な退院に向けた支援をしています。退院後には、短期間の集中した訪問リハビリテーションを提供し、より早く快適な在宅生活が送れるよう支援しています。また、院内のスタッフに退院後の在宅状況を伝えるカンファレンスを行い、よりよい連携がとれるよう情報交換をしています。
 - 6、装具を使用されているご利用者には義肢装具士と同行訪問を行い、装具のメンテナンスや再作製の支援をしています。
 - 7、難病患者さんをはじめとした重症なご利用者への支援に力を入れています。安全な支援を行うために吸引と救命の研修を毎年全スタッフが受講しています。また、重度意思伝達装置の導入や褥瘡予防、ポジショニングなどに積極的に取り組んでおり、ご利用者を支援するとともに近隣事業所等からの相談や講習依頼にも応じています。
 - 8、地域ケア会議への参加や近隣事業所との勉強会・症例検討会等を通して、地域との連携を図っています。中でも筑北サテライトでは、10年以上継続している取り組みとして、近隣のデイサービスやヘルパーステーションなどに赴いて、リハビリ技術の伝達や症例検討などの勉強会を開いています。実施回数は毎年30回を超え、対象としている事業所は9カ所に及んでいます。地域全体のリハビリ技能を向上させ、他職種と密な連携を取りながら、利用者の自立を力強く支援することを目標に取り組んでいます。また、最近では、行政からの要請を受け医療介護の推進委員として筑北地域の「医療と介護の連携の仕組み作り」の一員としての活動にも参加しています。
 - 9、医療療養型老人保健施設「いずみの」の中に塩田サテライトを置いています。施設スタッフと毎月ケースカンファレンスを行いスムーズに在宅復帰・ショートステイ利用・入所に伴う情報共有ができるよう支援しています。施設内の療法士と訪問リハビリを行うリハビリ専門職同士の連携が効果的です。
 - 10、母体法人であるJAとの連携を強く持っています。JA松本ハイランドやJA信州上田の福祉施設へ出向し、施設内のリハビリ技能の向上に向けた支援を行っています。
- 以上のように、他職種と協働して様々な角度からご利用者の生活をサポートしています。

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

1 < 組織体制 >

法人の理念に基づいた、各職場の基本方針実現に向けて、組織体制が確立している。“重要事項の決定及び職員周知の流れ”を職員が理解し機能をしており、事業所内月曜会議においては、職員が自由・活発に意見や提案を出し活かされている。また、責任体制・業務分担が明確で、マニュアル等も細部にわたり作成され、組織として統一した業務がなされている。管理者は、業務全体を把握するだけでなく、2か月に1回定期的に事業所を訪問するなどして職員一人ひとりの状況にも配慮しており、職員からの信頼も厚くリーダーシップを発揮している。

2 < 人事考課及び研修 >

人事考課は、目標マネジメント制度（MBO）を用いて実施されている。MBOのシステムとして“Plan-Do-See”の内容に基づき、3回の面接があり、職員一人ひとりの考え方を把握し、必要な相談や指導を行っている。初回面接では、年間個別研修計画が作成され、計画にそって研修が受けられるよう配慮がなされている。また、面接時に出された職員の希望や業務に関する提案は、タブレットの導入、他事業所との勉強会など責任者会議等で検討して実施されており、事業所の質の向上や職員の成長・やりがいに結び付いた人事考課となっている。

3 < 地域活動 >

法人・病院理念・訪問リハビリテーション基本方針を基に、多彩な地域ニーズに応えられるよう医療、保健、福祉サービスと協働して事業展開をしている。4事業所の担当地域は山間部から町までと医療・福祉サービスの状況が異なり、各事業所では積極的に医療機関、自治体、地域包括支援センター、介護保険関係事業所、社会福祉協議会等と連携をしている。様々な会議、研修会に参加して地域のニーズを把握し、質の高いリハビリテーションサービスの提供や地域貢献に努めている。利用者の「人の役に立ちたい」の思いに応えボランティアサークル「一縫いの会」を立ち上げ、手縫いされた雑巾は施設に寄贈して表彰される等、利用者の生きがい作りや「その人らしい生活」を送ることができるよう支援をしており、地域住民からの信頼度が高い。

4 < 訪問リハビリテーション計画 >

アセスメント様式及び訪問リハビリテーション計画書は、居宅サービス計画書と連動する様式を使用して、利用者の暮らしや福祉サービスの利用状況など、事業所内カンファレンスで確認して作成している。見直しの際にも、必ず居宅サービス計画と照らし合わせて検討している。当病院の入院患者に対して院内リハビリテーション担当が実施している退院前の自宅訪問に同行しており、在宅の様子を把握し退院後のリハビリテーションに活かしている。担当介護支援専門員との連携や他の福祉サービス事業所との勉強会等を通して情報交換も行われ、利用者ニーズに応じて買い物やバス・車の乗降訓練のリハビリテーション計画を立案・実施するなど利用者の生活全般を見通しながらリハビリテーション支援が行われる内容となっている。

特に改善する必要があると思う点

1 <利用者満足のさらなる向上>

利用者満足度調査は、年 1 回アンケート方式により実施しており、日常業務においても、利用者満足、要望、苦情について情報交換を行い改善に努めている。今回の利用者調査においても感謝や喜びの声が多く寄せられ、満足度は高い結果となっている。今後、今回の調査から見えたいくつかの苦情や要望を検討して今まで以上に満足度が向上するよう取り組まれることを期待したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評
評価対象 1 及び評価対象（別添 1）
評価対象（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）

平成 28 年 12 月 28 日記載

当院は訪問リハビリテーション事業を立ち上げてから 16 年になります。「高齢者・障害者が自分らしく生き生きと輝いてくらせるように、地域の皆様とともに支援いたします」とうたった鹿教湯病院の理念に基づき、利用者の自立を支援してまいりました。サービス内容の改善も幾度となく図ってまいりました。しかし、本当にこれでよいのか、不足している点はどこにあり改善のポイントは何か、自問自答だけでは明瞭な答えは得られませんでした。今回はその答えを得るために第三者に評価をお願いし、業務を客観的にとらえ直し、さらなる改善を図り、利用者サービスを向上したいと考えました

評価結果は、「特に良いと思う点」ということで組織体制、人事考査及び研修、地域活動、訪問リハビリテーション計画については高い評価を頂きました。力を入れて取り組んできた内容を評価していただいたことは大変光栄であり嬉しく思っております。また、受審の準備として体制の強化を図った部分も多々あり、事業を充実する良いチャンスを提供いただいたことにも感謝しております

一方、「特に改善する必要があると思う点」ということで利用者満足への更なる向上へのご指摘を頂きました。第三者である評価機関様が直接利用者を実施したアンケート調査から見てきた、いくつかの苦情や要望、「職員の言葉づかいやさしず的言い返しにいやな思いを感じたことがある」と答えた利用者が 1 割を超えていた事実などは、真摯に受け止め改善し利用者満足の向上へ結び付けていきたいと思えます。

第三者評価の受審を終えて職員からは、業務を振り返り課題を明確にすることができた、管理運営の考え方を学びこれからの道しるべを得た。管理者と一般職員が業務のあり方をもとに考え共有して活動していく基盤ができたなどの感想が聞かれています。

私たちは多くのことを学び、事業充実に向けて大きな成果を得ました

職員一同、評価機関様及び受審にご協力いただいた関係者の方々には深く感謝申し上げます。どうもありがとうございました。