

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称： 特定非営利活動法人 環境・福祉事業評価センター	所在地： 長野市南高田2-5-16
評価実施期間： 平成27年10月28日から平成28年2月19日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 60661 B15020	

2 福祉サービス事業者情報（平成27年1月現在）

事業所名： （施設名）長野医療生活協同組合 南長池診療所	種別：訪問リハビリテーション	
代表者氏名： 理事長 花岡 邦明 （管理者氏名）所長 成田 淳 事務長 小山 秀樹 主任 原 さえ子	定員（利用人数）： 27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11年12月27日	
所在地：〒381-0024 長野市南長池830		
電話番号：026-263-1234	FAX番号：026-263-1994	
ホームページアドレス： http://www.healthcoop-nagano.or.jp		
職員数	常勤職員： 1名 非常勤職員	
専門職員	（専門職の名称） 名	
	介護福祉士	看護師・准看護師
	理学療法士 1名	介護福祉士
	作業療法士	
施設・設備の概要	（居室数） なし （設備等）車両	

3 理念・基本方針

<p>法人理念として「民医連綱領」を採用している。綱領実践の具体例として長野医療生協理念（品質方針）を下記のように掲げ、職員全員がネームプレートに入れて携帯している。</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>
--

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

<p>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、63,340人（2016年1月20日現在）の組合員数を有し、保健医療介護を一体的に取り組み組織として年々地域へ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9施設、長野市と千曲市で運営され、福祉</p>
--

(介護)事業で約13億4千万円の収益計上がされている。

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ビリ、訪問リハビリ等の事業が重点に行われており、在宅での自立また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。

また、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)	1回(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

1. 理念・方針の実践

・理念の共有については、大きな組織ながらの周知徹底がされており、常に原点に立ったサービス展開がされています。また、理念を実践するための最新の情報や知識を習得する研修制度の基で、専門性の向上が図られています。

・職場目標を基に職員個々の目標が明確に掲げられており、MBOを取り入れて常に目標管理がされています。評価も行われており改善に向けたその取り組みは、サービスの質の向上や職員の意欲の向上につながっています。

・大きな組織の中の事業所ではありますが、経営管理がされており、また職員への周知もされています。
・必要な規定やマニュアルの整備が細部にわたり行われています。

2. 利用者満足の上昇、職員満足の充実

・年1回の利用者満足度調査では、満足度のレベルが高いことがうかがえます。

・利用者調査結果(聞き取り)では、不満はなく職員との信頼関係が築けていることがうかがえます。

・職員は会議での意見を述べやすく、職員が積極的に話し合っています。管理職の対応も迅速で、その対応は職員が納得しています。

・新人職員や既存職員のフォローが充実しており、職員は向上心を持って意欲的に仕事ができる環境です。

・利用者は心地よく過ごしやすい場で、職員は働きやすい場になっています。

3. 充実した教育体制と適切なサービスの実施

・教育体制の充実が図られています。研修の年間計画が策定され、職員は参加しやすい計画になっており、全職員が参加しています。また、職員教育は、個々の職員の教育育成ファイルで管理されており、人材育成は徹底されています。

・医療と介護の連携が図られたサービスが提供されています。

・アセスメントがしっかりできているので、在宅に反映したりリハビリが行われており、その効果がうかがえます。

特に改善する必要があると思う点

・単年度の事業計画は半年ごとに見直しが行われて評価がされています。中長期計画についても同様にする必要があると、中長期計画は地域性などを検討して考えていますが、計画として立てられていなかった経過があり、長期展望に基づいた計画の立案も必要です。

・民医連綱領の掲示は必要ですが、職場目標や基本方針の掲示がより具体的で利用者や家族にはわかりやすいので新たな取り組みに期待します。

・コンプライアンスの徹底に関して重点的に臨むことを期待します。

・苦情が出たことは無いようですが、現状の環境や状況が“利用者や家族が苦情を出しやすい環境か” また、“この場面で利用者や家族はどう感じただろうか”ということなどを検討する取り組み

を期待します。また、意見・相談については、対応記録の整備が必要です。早急な対応を望みます。

- ・社会福祉事業者に示されている「苦情解決の指針」を参考にした仕組み作りに期待します。苦情解決利用者へ第三者委員（例：弁護士、監事、民生委員など）の氏名・連絡先の周知や、苦情解決責任者による定期的な第三者委員への報告などの仕組み作りです。
- ・マニュアルについては、パソコンのデータのみで管理されており、パソコンは職員がいつでも見ることができる体制になっています。しかし、マニュアルがいつでもどこでも見れる状態とは言えず、改善の必要があります。
- ・非常災害時や緊急時の連絡体制や持ち出し書類などについて整備を早急に進めていただく事を望みます。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

評価対象 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

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

(平成28年2月15日記載)

今回の受審は居宅介護支援事業所における特定事業所集中減算からの回避、又平成11年に通所リハビリ及び訪問リハビリとして指定を受けてから17年、法人の理念の下、「いつもでも人間らしく」にこだわり介護サービスを提供してきましたが、第三者から多角的な視点で評価してもらうことで、今後一層の介護サービスの充実が図れればと思い、第三者評価を受審致しました。

あらためて当事業所の組織運営及びサービス提供内容について、その透明性や妥当性、又サービスの質やコンプライアンス意識の向上が、利用者又その家族への安心と信頼を提供することにつながるものと実感した良い機会となりました。また当事業所の特徴、長所そして改善点が明確になり、客観的に見つめ返すことができました。

今回のご指摘頂いた事項につきましては真摯に受け止め、地域との連携や家族と協力しながら更なる質の向上に努めていきたいと思っております。