

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了者番号を記載） 50301 B15021	

2 福祉サービス事業者情報（平成28年1月現在）

事業所名（施設名）： ふるさと	種別： 短期入所療養介護	
代表者氏名： 理事長 花岡 邦明 （管理者氏名） 施設長 丸橋 建一	定員（利用人数）： 空床利用型 本体施設入所定員 100名（4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10年7月15日	
所在地： 〒381-0081 長野市三才683		
電話番号： 026-251-3155	FAX番号： 026-251-3156	
ホームページアドレス： http://www.healthcoop-nagano.or.jp/office/furusato.html		
職員数	常勤職員： 63名	非常勤職員 16名
専門職員	（専門職の名称及び人数）	
	医師 3名	管理栄養士 2名
	看護師・准看護師 11名	理学療法士 2名
	介護福祉士 33名	作業療法士 2名
	支援相談員 2名	介護支援専門員 4名（兼務）
施設・設備 の概要	（居室数）	
	個室 10室（うちユニット0室） 2人室 1室（うちユニット0室） 4人室 22室	（設備等） 食堂、機能訓練室（兼レクリエーションルーム）、談話室、相談室、家族相談室、会議室、ボランティアルーム、特殊浴室、一般浴室、大浴槽、避難滑り台、非常証明、誘導灯、非常放送設備、自動火災報知設備、スプリンクラー設備、消火栓

3 理念・基本方針

<p>「医療福祉生協の理念」「民医連綱領」をもと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>老人保健施設ふるさと事業所目標</p> <p>ひとりひとりの職員が「次」のことを考え行動し、「医療生協の介護」の実践に努め、在宅支援等のために適切なサービスの提供に努めてまいります。</p>
--

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、63,340人（2016年1月20日現在）の組合員からなる医療福祉事業を行う生活協同組合組織であり、長野市を中心に、医療・介護・健康づくりの事業と運動をすすめ、地域まるごと健康づくりをめざし活動している。

そのため、長野医療生協では、地域の組合員による「班会」や「支部活動」等を通じ、健康知識の普及や生活習慣の改善援助を通して、組合員の健康づくりに貢献するとともに、医療福祉サービスの提供を行っている。

医療分野では、長野市の中心部に位置し、多様な診療科を有す長野中央病院（322床）をはじめ、南長池診療所、稲里生協クリニックなどの診療所を有し、日々の診療活動を展開するとともに、健診活動なども積極的に取り組んでいる。また、介護分野でも、老人保健施設ふるさと（以下「老健ふるさと」という。）の入所療養介護をはじめ、訪問看護、訪問リハ、訪問介護、通所リハ、通所介護、短期入所、グループホームなどの多様なサービスを通じ、医療事業とともに、組合員外にも法人としてサービスの提供を行っている。

これら全体の事業の統括を、長野医療生協理事会及び地域活動部、事業部、総務部からなる法人本部が一体的に行っており、日常的な運営は、各事業所の管理部及び理事会直属の運営委員会により行われている。

「老健ふるさと」は、在宅生活への復帰支援及び在宅療養生活の支援に力点を置いており、そうした中で短期入所療養介護も、重要な役割を果たしている。また、法人内の介護分野での中心的な役割も担っており、学習、研修も盛んに行われ、ケアの質の向上に日常的に取り組んでいる。

ボランティア活動も活発で、地域からの参加者も多い「老健ふるさとまつり」等、地域を巻き込んで活動も積極的に展開している。

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

法人理念の沿った在宅支援のサービスの提供

「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」という長野医療生協の理念、及び「老健ふるさと」の事業目標の達成に向け、短期入所療養介護を通じ、在宅支援のためのサービスの提供を積極的に行っています。

利用者に合わせた食事の提供

利用者への食事は外部委託ではなく、自事業所の職員である管理栄養士や調理員等の専門スタッフにより提供されています。地産の材料（米等）も使用し、食事のメニューにはエネルギー、タンパク質、塩分等の表示が適切にされ管理されています。特に塩分は1.6g程度のすることを心がけており味付けは「だし」等を工夫して濃い食感を工夫しています。また、保温保冷庫を利用し、適温の食事を提供にも配慮しています。施設の性質上、多様な利用者に合わせた食事形態（常菜、五分菜、きざみ、ミキサー等）が用意されており、個々に合わせた食事方法について多職種での検討が行われており、誤嚥の防止等に配慮した食事が提供されています。

組織的体系的な人材育成の運用

法人と事業所で、組織的体系的に職員研修のしくみができています。初任者、中堅、リーダー層の計画が体系的に計画され、人材育成の仕組みが良くできています。またMBO（目標管理方法）の仕組みを使い個人の成長と各階層での評価が定期的に行われ、医療と介護が連携された内容になっています。

品質マネジメントシステムISO9001の適用による利用者満足のサービスの提供と継続的改善を実施

「長野医療生協」は 2005 年に品質マネジメントシステムを開始し、医療及び医療関連サービスと介護保険法に基づくサービスを範囲として運用しています。「老健ふるさと」は認証取得範囲に含まれ、専務理事をトップマネジメントとして PDCA サイクルによる継続的改善を行っています。定期的な内部監査、不適合サービスの管理、クレームを含めた是正処置や予防処置、経営層による見直し（マネジメントレビュー）等が実施されています。MBO による目標管理や人材育成が組み込まれており有効に機能していると評価できます。

地域との緊密な連携

「老健ふるさとまつり」が毎年開催されています。介護報酬の改定や事業所方針の説明の場も持たれています。更に、地元区の「敬老会・公民館発表会」が同施設の会場で行われ、施設職員を講師として講演会が開かれるなど、地区民生委員を含んだ地区役員、地域住民との交流の場となっています。地域との緊密な連携が出来ているといえます。

積極的に行われるボランティア活動

ボランティア委員会を中心に「ふるさと喫茶」「環境整備（草取り）」「歌の会」や、通年での「味噌づくり」、「老健ふるさとまつり」等の行事にボランティア活動が積極的に行われており、新しい出会いや交流が広がっています。

特に改善する必要があると思う点

利用者への権利擁護の確実な情報の提供

苦情や意見等を述べた利用者に対し不利益な扱いをしないことは、組織の就業規則や手順書により明示され、利用者に対し不利益な扱いを行わない仕組みができています。理念に沿った権利擁護も研修を通じ職員に周知されています。利用者には「利用約款」「案内」等でこれらの利用者の権利について説明がされています。しかし、「万が一不利益な扱いを受けた場合は、事業所として責任ある対応をとるので、責任者にその旨を申し出てもらいたい」旨の記載については、更なる利用者への権利擁護の丁寧な周知と情報を提供する観点から、改善の余地があります。

厚生労働省の指針に準拠した第三者委員の仕組みの検討

「老健ふるさと」の苦情については、苦情対応マニュアルに沿って、窓口（職員・法人）への申し出の他に、「虹の箱」への投書等で対応しております。その他に利用者・家族を対象とした無記名のアンケート（集約先は日本医療福祉生協連）を毎年実施し、日々の活動の見直しに反映させています。「虹の箱」に寄せられた苦情内容及びアンケート結果については老健ふるさと運営委員会がその内容を確認する仕組みになっています。苦情解決の仕組みについては、利用者や家族に利用開始時に説明が行われ、掲示等で周知され、実際に機能しています。また、運営委員会の委員の中には第三者である他の社会福祉法人の役員が就任されるなど第三者性の確保に努められている点は評価できます。一方、平成 12 年 6 月 1 日施行の「社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律」に伴う社会福祉法第 82 条により厚生労働省により「苦情解決の指針」が示されました。本指針を参考として、苦情解決の仕組みを更に向上されることを望みます。指針では苦情解決責任者、苦情担当者、第三者委員の 3 つの役割が示されています。苦情の申し出は、苦情受付担当者に申し出ますが、直接第三者委員にも申し出ることができることの周知や、苦情解決責任者による一定期間ごとの第三者委員への報告や一定期間経過後の報告、第三者委員より苦情申出人に対して報告を受けた旨の通知等については、今後検討の余地があります。第三者委員は事業所毎の整備までは必要ないと考えます。

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 組織の运营管理(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

長野県福祉サービス第三者評価事業評価結果取扱要領第 2 条第 1 項の規定により、有効回答者数が 10 人未満のため、非公開とします。

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14日記載)

私ども「ふるさと」は、1998年に長野医療生活協同組合が、「在宅支援」のために開設した「老人保健施設」です。2000年の「介護保険法」の施行に伴い、基準となる法律が「老人保健法」から「介護保険法」へと変わり、「介護老人保健施設」として現在に至っていますが、いまでも「在宅支援施設」としての基本路線を堅持し、「入所」「短期入所」「通所」の3つの事業を運営しています。

今回、当施設の現状を客観的に評価し、サービスの質（「ふるさと品質」）の向上に役立てていくことを目的に、「福祉サービス第三者評価」の受審をさせていただきました。

受審の結果は、別紙のとおりですが、思いのほか、高い評価をいただきました。これらの要因としては、これまでも、介護保険法で規定されている「介護サービス情報の公表」などに対応させてきていたことに加え、サービスの品質保証を通じて、顧客満足向上と品質マネジメントシステムの継続的な改善を実現するための規格であるISO 9001を受審し、認証を継続しており、その中で必要と思われる改善（策）を日々講じてきていることの結果ではなかったかと考えております。

しかし、そうした中であっても、今回の「福祉サービス第三者評価」においては、組織としての理念や長期的計画などといった大きな視点から、日々の業務やそれに取り組む姿勢などの細かな視点までの幅広い分野が問われていました。この受審の準備をする中で、日々の業務から一步離れたところで、そのひとつひとつについて検討できたことの意義は大きく、また、様々な場面で改めて考えることも多く、当事業所の弱い点も職員の中で明確になり、今後の活動の中でもおおいに役立つものとなっていくものと確信しております。

今回、受審させていただいた「福祉サービス第三者評価」の法的な位置づけが、私どものような「社会福祉法で規定された社会福祉事業」ではない（いわゆる「医療系」といわれる）介護老人保健施設としては、あまり接点のない「社会福祉法」にあることもあり、設問の趣旨や意図が理解しにくかったり、どこまで求められるのかの解釈ができず、評価機関である「特定非営利活動法人 環境・福祉事業評価センター」の方には多大なるご迷惑をおかけしながらの受審となりましたが、親切なご対応をいただき、今回の受審が当方にとって良い学びの場にもなったと感謝しております。ここで学び、考えたことを、ご利用いただいている皆様から頂いております声とともに、今後の活動の中に反映させ、ご利用いただいている皆様にもお返しできるよう、職員一同、更に努力してまいります。ありがとうございました。