

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称： コスモプランニング有限会社	所在地： 長野市松岡1丁目35番5号
評価実施期間： 平成27年11月27日から平成28年2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） B15018、050222、050482	

### 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）	介護老人保健施設コスモス長野 通所リハビリテーション	種別： 通所リハビリテーション
代表者氏名： （管理者氏名）	理事長 清水 健 主任 野沢 和江	定員： 40名
設置主体： 経営主体：	医療法人コスモス 医療法人コスモス	開設（指定）年月日： 平成11年6月1日
所在地：〒381-2212 長野市小島田町 380		
電話番号： 026-285-7750	FAX番号： 026-285-2732	
ホームページアドレス： www.cosmosnet.or.jp		
職員数	常勤職員： 8名	非常勤職員 13名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	・医師 3名	・作業療法士 1名
	・看護師 2名	・介護福祉士 6名
	・理学療法士 3名	・介護支援専門員 1名
施設・設備 の概要	（設備等）	
	・食堂…1室 ・デイルーム…3室 ・機能訓練室…2室 ・浴室…3室（一般浴、リフト浴、 機械浴）	・トイレ…2室 ・洗面台 ・給食室…1室 ・和室…1室 ・家族介護教室…1室 ・事務室…1室 ・スタッフ休憩室…1室

### 3 理念・基本方針

- 医療法人コスモスの基本理念
  1. 愛と誠をもって社会に奉仕する
  2. やさしさと思いやりの心で人に接する
  3. 福祉、保健、医療を通して社会に貢献する
  
- 医療法人コスモス介護・看護の理念  
わたしたちは、あなたの尊厳を守り  
手をさしのべ  
目をむけ  
耳を傾ける思いやりのケアをめざします。

○ 医療法人コスモス私たちの決意

1. わたくしたちは、奨んで挨拶をし笑顔でやさしい応対をします。
2. わたくしたちは、コスモスの職員としての自覚を持ち、責任ある行動をとります。
3. わたくしたちは、互いの和を深め、明るく信頼される職場をつくります。

○ コスモス長野通所リハビリテーション基本方針

- ① お年寄りの人権を尊重し、お年寄りの立場に立った利用者本位のケアサービスに努め、豊かな老後を目指します。
- ② 施設と家庭と地域の結びつきを大切にします。
- ③ 保健と福祉と医療を一体化した運営をいたします。  
近隣施設である診療所、包括ケアセンター、訪問看護ステーション、ヘルパーステーション及びグループホームとの連携を深め、総合的なケアサービスを提供いたします。

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

当通所リハビリテーションは介護保険の施行以前の平成 11 年 6 月、医療を中心とした制度の中で法人の発祥の地である長野市南部の老人保健施設内にオープンした。

当通所リハビリテーションのある 3 階建ての複合施設は長野インターから長野市の旧市街地へ向かう県道 35 号線のすぐ脇にあり、ピンクの花びらのコスモスのロゴマークが棟屋にありコンビニやガソリンスタンドが並ぶ周辺の中でもほぼ 200 m 先のインター寄りの観光客が訪れる川中島古戦場とともにひときわ目立つランドマークとなっている。

運営主体の医療法人コスモスは平成 7 年(1995 年)に設立され 20 年という節目を昨年迎え、法人として医療、看護、介護の三位一体の連携で福祉としての原点を見つめたケアサービスを提供している。2つの医療法人と1つの社会福祉法人、2つの営利法人で法人グループを構成しており、全体として3つの理念を掲げ、社会に貢献することを謳っている。グループの拠点数も 40 近くあり事業の種別も 20 以上に及んでいる。その中には平成 26 年に新しく取り組み始めた長野県内初の「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」の 2 事業所を擁しており、介護保険施行以前から高齢者の生活を地域で幅広くサポートする医療と介護の連携システムを模索し地道に積み上げてきた法人の経験とノウハウが凝縮されており、進取の気性に富む法人全体への利用者や家族、また、地域からの信頼度も厚い。

法人の事業エリアは長野市南部と県南部の松川町となっており 4つのエリア制をとり、地域包括ケアの拠点としてそれぞれの地域で医療や介護を必要とする利用者や家族を支えている。当通所リハビリテーションのある長野市小島田エリアにはクリニックや2つの介護老人保健施設、通所リハビリテーションセンター、デイサービスセンター、訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなどがあり、ほぼ徒歩 5 分以内の間で行き来ができる。

当訪問看護ステーションの提供地域は長野市南部で、市内に 20 以上ある通所リハビリテーションの中でも定員、職員数とも最大規模に分類される。20 名の職員の中には 3 名の理学療法士、1 名の作業療法士がおり看護師や介護職員と連携をとりながら QOL や IQOL の向上のためのリハビリにも取り組んでおり希望する利用者も口コミで増えている。また、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」と連携し、利用者の意向に合わせ時間を限定した支援も行っている。そのような中、当通所リハビリテーションでは老人保健施設内にある「入所」、「短期入所療養介護」、「通所介護」と協働し、特に通所部門と連携を取りながら夏祭りなどの行事を行っている。

当通所リハビリテーションとしての 3つの基本方針のうちの 1つには利用者の人権を尊重し、利用者の立場に立った利用者本位のサービスに努め、利用者の豊かな老後を目指すことが掲げられており、リハビリの内容も、曜日と利用者により変わり、「移乗・立ちバランス」、「脳活」、「セラバンド」、「歩行・段差」、「外気浴（ドライブも含む）」、「床運動」、「静養・絵」、「長距離歩行」等があり、複数日通われる利用者にはメニューの組み合わせを考慮している。指導に当たる職員の言葉掛けもやる気を引き出すように興味をそそる話の連続で、リハビリの効果に一役も二役もかっている。

利用者からも「顔なじみの方も増え、家にいるより来ることで楽しく張り合いになっている」、「ここに通うことで自分でもほっとできる」などと事業所の対応に感謝している利用者もおり、一

人ひとりの利用者にはそれぞれの背景があるものの、利用者が当事業所を利用することで生きがいと張り合いをもって在宅で暮らそうとしている。

「介護している」のではなく、「介護させていただいている」という謙虚な気持ちを常に忘れないようにしているという職員の言葉からも「わたしたちは、あなたの尊厳を守り、手をさしのべ、目をむけ、耳を傾ける思いやりのケアをめざします」という法人の介護・看護の理念が十分浸透しており、職員が誠心誠意、利用者に尽くそうとしていることが感じられた。

## 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) 地域包括ケアシステムに向けてのチームケア

平成7年4月の医療法人の設立以来、福祉、保健、医療の動向を踏まえ総合的な視点から弛まぬ取り組みをしており、法人では介護保険の制定以前の平成9年から在宅介護支援センターの事業を開始し、当通所リハビリテーションも平成11年に開設された。

当通所リハビリテーションには医師、看護師、理学療法士、作業療法士、介護福祉士、介護支援専門員がおり、職員は通所リハビリテーションの目的の一つである「利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を送ることができるように支える」を念頭にチームとして利用者一人ひとりと真摯に向き合い職務を全うしている。

平成26年12月には法人内に「地域連携室」が開設され、重度な状態になっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援を一体的に提供するという地域包括ケアシステムを段階的に構築し、法人グループ内の連携と調整を行い、利用者や家族、更に地域ニーズに合わせたサービスを提供しようとしている。

当通所リハビリテーションの職員もその一翼を担うべく、法人内の在宅クリニック、在宅介護支援部内の居宅介護支援事業所や地域包括支援センター、訪問介護事業所、訪問看護事業所などと職種を横断し協働しており「利用を希望する方は基本的に受け入れる」という前向きなスタンスで、在宅での暮らしを営む利用者や家族を支えている。

#### 2) 地域との結びつき

法人の理念に「愛と誠をもって社会に貢献する」、「福祉、保健、医療、を通じて社会に貢献する」を掲げ、地域との関わりを大切にしている。利用者へのサービスの質の向上のために連携が必要な機関や団体の情報も法人の地域連携室や複合施設の通所部門と共有している。利用者アンケートでもサービスを利用する際の情報（公開情報）は「ケアマネージャーから紹介された」、「病院からケアマネージャーを紹介していただきそれから利用した」、「病院から紹介された」等の声もあり、利用者が一番身近な居宅介護支援事業所や病院、地域内のボランティア団体等も把握し繋がりを強めている。

法人として介護福祉士や看護師、社会福祉士などの公的な資格を目指す大学や専門学校の学生の受け入れも積極的に行っている。実習受け入れ前に研修指導者としての心得、実習希望者との関わり方の確認をし、当事業所でも看護師や介護福祉士などを標榜する地域の学生の実習の受け入れをしており、体制を整備し管理者が複合施設内の他部署と連携し次代を担う若人の育成に意欲をもって指導に当たっている。

事業所の基本方針にも「施設と家庭と地域の結びつきを大切にします」と謳い、利用者が地域の人々と交流を持ちQOLやIQOLを高めていけるようにしている。定期的に発行される法人の広報誌やホームページには「知っておきたい介護の技術」や「健康レシピ」、「リラクゼーション」などのコーナーも設け、職員の専門職としてのノウハウを地域の人々に広く公表している。

また、利用者が喜々として地域の保育園や幼稚園の園児とふれあう機会を設けたり、法人の多目的ホールで地域向けの介護予防教室などの各種講座を開催し、法人として企画するコンサートや利用者の作品展なども公開し、地域の人々の会議にも開放している。

### 3) ボランティアとの交流

複合施設内にはボランティア室があり、1998年(平成10年)の長野オリンピック時に活躍したボランティアグループを始めとして40以上に及ぶ団体が登録し利用者と交流している。また、春から秋にかけて複合施設隣の和風の建物にボランティアが運営する「プチカフェコスモス」がオープンし、地域の人々や散歩の途中に訪れる利用者などが立ち寄りボランティアと談笑している。

当事業所にも大勢のボランティアが来訪しており、川柳教室・書道教室・折り紙教室・茶道・音楽療法等の指導者、ハーモニカ・ケーナ・アコーディオン・二胡・コカリナ等の楽器演奏のボランティアなどが毎週入れ替わりで訪れ、利用者も楽しみながら交流している。また、地域のシニアボランティア「コスモス協力隊」により球根植えや苗の植え替え、車椅子の洗浄、マレットゴルフの指導などもあり、花見やドライブなどの外出支援にも協力をいただいている。

また、複合施設の通所部門としての夏祭りも開催しており、焼きそばやかき氷、焼き鳥などの屋台、ゲームコーナーの運営をボランティアにお手伝いいただき利用者も心身ともに満足をされているという。事業所内にはボランティア日誌を備え付け、活動を記録していただくとともに利用者との交流についての振り返りもしていただき継続して関わりを持っていただいている。

### 4) 風通しの良い職場風土

職員の行動規範ともいふべき「私たちの決意」に「わたくしたちは、互いの和を深め、明るく信頼される職場をつくりたい」と掲げ職員もそれを実践しており、法人の意思が職員に浸透している。

利用者アンケートでも「利用してみて良かったと実感できた」、「住めば都という感じで居心地が良い」、「友達から聞き、評判が良いので利用を決めた」などの声があり、利用者と職員との間に何でも言い合える関係ができており信頼関係も築かれている。

また、職員同士でも何でも言い合える風通しの良い職場風土が築かれており、法人としての年2回の人事考課に伴う面談ばかりでなく、週1回行われる事業所のミーティングなどでも意見や提案を述べることができ、管理者も相談を拒むことなく受け入れている。特に、職員勤務表作成時の職員間での調整については公平に判断しお互いが納得できるように努めている。

明朗闊達な、管理者でもある主任を始めとした職員の連帯感・一体感が事業所全体の温かさに繋がっている。

## ◇改善する必要があると思う点

### 1) 更なる人材の育成。

実質的にかかわる副施設長や管理者(主任)が主担する業務に生きがいややりがいを感じ真摯に取り組む、事業所全体としての意思疎通も十分に取られており、システム面、マネジメント面においてその相乗効果を生み出し、組織としての機能も十分に発揮されている。

そのような中で人材育成が進んでいることも感じられたが、更に組織力を強化する意味からも、特にマネジメント面において教育・研修だけでは賅えない現管理者層のノウハウを継承しつつ、次代を担う管理者層の養成を図っていく必要があるのではないかとと思われる。

### 2) 環境の整備

事業所の利用者に対しての一人当たりのスペースは十分満たされているが、昼食後の午睡や休憩用のベットがサービス提供されているデイルームの一角に常時置かれているため、事業所で過ごされる時間のメリハリが薄れているのではないかとと思われる。

プライバシーの保護の意味からも衝立や間仕切り、カーテン等を利用されることで利用者の「見られている」という不安が払拭され、緊張感の「ON」と「OFF」の切り替えにも繋がるのではないかとと思われる。

## 7 事業評価の結果(詳細)と講評

評価対象Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ組織の運営管理(別添1)  
評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施(別添2)

## 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28年 2月16日記載）

福祉サービスの質の確保・向上を図り、地域に開かれた事業所運営を目的として、福祉サービス第三者評価を受ける事となりました。提示された書類の他に、参考となる資料提出は、なかなかの労作でした。

また、ご利用者と職員への面談による聞き取りアンケート調査は、ご利用者のみならず職員も緊張して臨んだようでした。その結果は、ご利用者からは過大な好評価をいただき、また職員からも個々の信念を伺い取れる報告でした。この結果はとても嬉しく、今後の糧となり、自信に繋がるものになります。

判断基準となる質問項目をチェックする中で、法人の理念・方針を元に組織的・計画的に運営する重要性、職員育成に対する組織づくり等、改めて見直す機会を得られました。普段、当たり前のようにしている、ケアやリハビリ等の業務、研修、委員会、会議、ボランティア、学生の受け入れ等々は、サービスの向上を図るうえで重要なものであり、職員の育成の上でも必要不可欠なものと再確認できました。また、これらの事をご利用者ご家族はもちろんのこと、地域住民の方々へも周知していただくことにより、安心してご利用していただける通所リハビリテーションになることを自覚することができました。

今回、ご利用者から頂いた評価に甘んじることなく、常日頃、ご利用者と向き合い、地域包括ケアを意識し、在宅生活に活かしたサービス提供をしていきたいと思っております。