

アドバイス・レポート

平成 21 年 2 月 27 日

平成 21 年 1 月 8 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（健光園訪問看護ステーション様）につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイスをいたしますので、今後の事業所の運営及びサービスの提供に役立ててください。

記

<p>特に良かった点と その理由</p>	<p>理念の周知と実践</p> <p>法人理念をもとに福祉系の訪問看護ステーション運営を利用者・家族の意向や気持ちに伝えるよう実現に向け努力されており、在宅生活を希望される高齢者等の支援を実施されていました。</p> <p>組織体制</p> <p>管理者が法人内の会議等に参加し、その内容を外勤が多いスタッフに確実に伝達することで、設定された課題に対して共に取り組む組織体制となっていました。同時にリーダーシップも十分に発揮されていることが、ヒアリングにおいても確認できました。</p> <p>労働環境への配慮</p> <p>職員処遇については、有給休暇の取得率も高く、また「残業手当の支給状況」「緊急対応についての</p>
--------------------------	---

	<p>配慮（夜間・深夜帯はタクシーチケットの支給）」が確保されていました。また、個々の利用者に対して複数の担当を組み、協力して対応できる仕組みとなっていました。</p> <p>利用者・家族の希望尊重</p> <p>在宅生活の継続を希望される利用者が多い状況において、かかりつけ医と連携のうえ可能な限りニーズに対応（嗜好食品の摂取や量、禁止項目の調整等）することで、支援する姿勢を管理者、スタッフ間で確立されていました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由</p>	<p>継続的な研修・OJTの実施</p> <p>管理者はじめスタッフ間で研修情報の提供・参加促進をされておられ、積極的に研修を受講されていましたが、年間研修計画や段階別研修計画が策定されていませんでした。</p> <p>利用者満足度の向上の取り組み</p> <p>「利用者アンケート」が実施されていませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>継続的な研修・OJTの実施</p> <p>研修については、「法人が職員に対して方向性を明確にしておく」ことが重要と考えます。そのためには「年間研修計画」「職域研修計画」「段階別研修計画」を示すことで職員の意識も高まります。現に多くの研修参加を実現されていますので、それを整理され統合されてはいかがでしょうか。また、法人で実施される場合には「多くの職員が参加できる</p>

	<p>時間設定の工夫」等を検討されることをお勧めします。</p> <p>利用者満足度の向上の取り組み</p> <p>今回の「第三者評価事業」において実施したアンケート調査において、しっかりと意見を述べておられたことを参考に是非「満足度調査」をされることをお勧めします。</p> <p>利用者・ご家族の声を今後の事業展開に活用されることで、今以上に「地域に根ざした訪問看護事業」としての評価に繋がると考えます。</p>
その他	<p>高齢者総合福祉施設として歴史を有し、加えて地域サービス事業にも非常に努力されておられました。</p> <p>その特性を活かし実施されているサービスの自己評価や満足度調査を「広報誌」等を活用して公開する方法を用いられたら、より一層信頼度が増すのではないのでしょうか。</p>

(様式6)

評価結果対比シート

事業所番号	2660790052
事業所名	健光園訪問看護ステーション
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問看護事業
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	
訪問調査実施日	平成21年1月22日
評価機関名	社団法人 日本介護福祉士会 京都支部 京都府介護福祉士会

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
I 介護サービスの基本方針と組織						
(1)組織の理念・運営方針						
	理念の周知と実践	1	組織の理念及び運営方針を明確化・周知している。また、法人の経営責任者（運営管理者含む）及び事業所のスタッフ全員が、理念及び運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A	
	組織体制	2	経営責任者（運営管理者含む）は、公正・適切なプロセスで意志決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	A	
	(評価機関コメント)		法人全体でさまざまな取組み方法が確立されており、特に訪問看護ステーション独自に「利用者の精神的ケアの充実」を重点項目として取組んでおられました。新規利用者の決定についても「報告義務」を課した上で、現場管理者に権限委譲されていました。			
	事業計画等の策定	3	組織として介護サービスの向上に向けた計画を策定するとともに着実に実行している。また計画策定には多角的な視点から課題を把握している。	B	A	
	業務レベルにおける課題の設定	4	各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	B	A	
	(評価機関コメント)		所定の事業毎に月例報告書があり、その法人全体の会議において「報告・検討・分析・見直し」がなされていました。			
(3)管理者等の責任とリーダーシップ						
	法令遵守の取り組み	5	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みを行っている。	A	A	
	管理者等によるリーダーシップの発揮	6	経営責任者又は運営管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業運営をリードしている。	B	A	
	管理者等による状況把握	7	経営責任者又は運営管理者は、事業の実施状況等を把握し、いつでもスタッフに対して具体的な指示を行うことができる。	A	A	
	(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> 具体的な取組みとして、「訪問看護管理者会議」には必ず参加し、情報収集に努められそれを現場に生かす努力をされていました。 職員ヒアリングにおいて、常に管理者が適切な指導やアドバイスを与えてくれるのでありがたいとのことであった。 			

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
II 組織の運営管理						
(1)人材の確保・育成						
		質の高い人材の確保	8	質の高い介護サービスを提供できる人材の確保のために、必要な人材や人員体制についての管理・整備を行っている。	A	A
		継続的な研修・OJTの実施	9	採用時研修・フォローアップ研修等を実施し、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。また業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパービジョンを行う体制がある。	B	B
		実習生の受け入れ	10	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	B	B
		(評価機関コメント)		訪問看護に必要な研修に受講できる体制や職場の配慮等はされていましたが、勤務年数や段階に応じた研修計画が作成されていませんでした。訪問看護実習を受入れておられましたが、「実習指導者研修」等への参加がされていませんでした。		
		労働環境への配慮	11	質の高い介護サービスを提供することができるよう、スタッフの労働環境に配慮している。	B	A
		ストレス管理	12	スタッフの業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取り組みを行い業務の効率を高めている。また、スタッフが充分にくつろげ、心身を休めることができる休憩場所を確保し必要な環境を整備している。	B	A
		(評価機関コメント)		スタッフの希望に合わせた勤務体系や有給休暇の消化率の高さ等、データやヒアリングで確認しました。また、現在「育児休暇」を活用しているスタッフもおられました。このような体制のもとスタッフ全員が「質の高いサービス提供」と「利用者からの信頼できる事業所運営」に取り組んでおられました。スタッフが訪問から帰ってきたときには「管理者」と相談できる体制があることから、スタッフからのヒアリングでも「満足している」との回答がありました。		
(3)地域との交流						
		地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	A	A
		地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	C	A
		(評価機関コメント)		交替制で地域の訪問看護事業者の役員を受けたり、地域住民の相談を所轄の包括支援センターと協同で受け止められるよう、体制の確立に努力されていました。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
III 適切な介護サービスの実施						
(1)情報提供						
		事業所情報等の提供	15	利用者（希望者含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	A	A
		(評価機関コメント)				
(2)利用契約						
		内容・料金の明示と説明	16	介護サービスの利用に際して必要となる内容や料金について、利用者に分かりやすく説明し同意を得ている。	A	A
		(評価機関コメント)				

(3)個別状況に応じた計画策定

アセスメントの実施	17	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況を踏まえたうえでアセスメントを行っている。	A	A
利用者・家族の希望尊重	18	個別援助計画等の策定及びサービスの提供内容の決定に際して、利用者及びその家族の希望を尊重している。	A	A
専門家等に対する意見照会	19	個別援助計画等の策定に当たり、必要に応じて利用者の主治医・OT/PT・介護支援専門員・他のサービス事業所等に意見を照会している。	A	A
個別援助計画等の見直し	20	定期的又は必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行っている。	A	A
(評価機関コメント)		医療・福祉の連携を通じて、「在宅生活を支える」ことを主眼に記載されていました。		

(4)関係者との連携

多職種協働	21	利用者の主治医をはじめ、関係機関との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	A	A
(評価機関コメント)		各関係機関等との連携のもと、急な入退院にも対応されていました。		

(5)サービスの提供

業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）が整備され、スタッフに活用されている。標準的な実施方法は自立支援につながり、事故防止や安全確保を踏まえたものになっている。	B	B
サービス提供に係る記録と情報の保護	23	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されており、管理体制が確立している。	A	A
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		訪問看護マニュアルを基準に実施されていましたが、見直しにあたり「利用者満足度調査」やそれに基づく分析が不十分でした。		

(6)衛生管理

感染症の対策及び予防	26	感染症の対策及び予防に関するマニュアルの作成等により、スタッフ全員が感染症に関する知識をもってサービスの提供を行っている。	A	A
事業所内の衛生管理等	27	施設（事業所）内における物品等の整理・整頓及び衛生管理を行い、効率的かつ安全なサービスの提供を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		業務終了後は必ず事業所で更衣し、洗濯も事業所内で行えるようになっていました。事業所内は衛生的かつ整理整頓がされていました。		

(7)危機管理

事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時、災害発生時等における対応等を定めたマニュアルがあり、年に1回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	A	B
事故の再発防止等	29	発生した事故等に係る報告書や記録を作成し、事故の再発の防止のために活用している。	A	A
(評価機関コメント)		マニュアル等はありませんでしたが、研修や訓練が実施されていませんでした。発生した事故については、管理者も確認されていました。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
IV利用者保護の観点						
(1)利用者保護						
		人権等の尊重	30	利用者本位のサービス提供及び高齢者の尊厳の保持に配慮したサービス提供を行っている。	B	A
		プライバシー等の保護	31	利用者のプライバシーや羞恥心について、常に問題意識をもってサービスの提供を行っている。	B	A
		利用者の決定方法	32	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A
		(評価機関コメント)	看護業務として、「利用者保護」については当然のこととして業務上行使しておられました。しかし、制度や対応方法について、今後も研修、研鑽を続けていただきたいと思ひます。			
(2)意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	33	利用者の意向（意見・要望・苦情）を広く拾い上げ、収集する仕組みが整備されている。	A	A
		意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	34	利用者の意向（意見・要望・苦情）に迅速に対応するとともに、サービスの向上に役立っている。	B	B
		第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口で相談や苦情を訴えるための方法を、利用者及びその家族に周知している。	A	A
		(評価機関コメント)	「看護」の視点でのモニタリングもふくめて「利用者ができる限り在宅生活を継続したい」という意向を重視され取組まれていました。しかしながら、「個人情報保護」の視点を配慮をされるがゆえに公開がされていませんでした。			
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	36	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立っている。	C	C
		質の向上に対する検討体制	37	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、運営管理者を含む各部門の全職種のスタッフが積極的に参加している。	A	B
		評価の実施と課題の明確化	38	サービス提供状況の質の向上のため、定期的に評価を実施するとともに、評価結果に基づいて課題の明確化を図っている。	B	B
		(評価機関コメント)	満足度調査の実施がされていませんでした。「定期的な自己評価」も実施されていませんでした。			