

# アドバイス・レポート

令和6年10月15日

令和5年12月19日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 社会医療法人岡本病院(財団) 訪問看護ステーションひまわり 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><u>通番3：事業計画等の策定</u> 法人方針の4つの視点（財務、顧客満足・質、業務のプロセス、成長と学習）にもとづき事業所の課題を設定し、目標・方策・達成基準を明確にした事業計画を策定されています。在宅看取りの実施件数の目標設定に加え、ACPや「私の思いシート」の活用等、看取りの質向上に向けた取り組みを計画に位置付けてられています。職員ヒアリングでも「看取りは私たちにお任せください」と職員が発言されるなど、所長・職員の熱い思いが反映された事業計画になっています。</p> <p><u>通番10：計画的な人材育成と継続的な研修・OJTの実施</u> 看護ラダー研修制度、学研ナーシングサポートを活用した自己学習制度等、法人内で体系的に研修制度を整備されています。合わせて、認定看護師、認定理学療法士等の資格を取得して専門性を高める職員の努力を、資格取得支援制度を設けることで、事業所が積極的に後押しされています。デスクカンファレンスや認知症ケア、ACP関連の学習会等、日常のケアの実践の振り返りを行い、職員の気づきを促すための学びの機会を多く提供されています。</p> <p><u>通番35：人権等の尊重</u> 事例検討会で、臨床倫理の4分割法を活用して検討を行ったり、利用者の意思決定支援を行っています。認知症看護認定看護師が中心となって認知症ケアマニュアルを整備し勉強会を開催する等、利用者の尊厳を尊重しながらサービス提供を行えるように切磋琢磨されています。 また、看護師・理学療法士がお互いの職種の専門性を尊重し合いながら、チームで利用者に寄り添っていることを、職員ヒアリング等からうかがえました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p><u>通番12：労働環境への配慮（働きやすい職場づくり）</u> 電子カルテを全職員分設置して法人内の病院との情報共有等に活用されていますが、訪問時や帰所後の業務における職員の負担軽減等に向けたICT機器の活用について課題があると思われます。</p> <p><u>通番25：業務マニュアルの作成</u> 法人全体で業務マニュアルを体系化し、事業所にも一通りのものが揃っています。なお、手順作成日（改訂日）の記載や見直しの基準がない等、手順について最新化されていないものがありました。</p> <p><u>通番34：事業の維持・継続の取り組み</u> BCPは、自然災害・感染症ともに作成され、災害時に必要な医療情報・関係機関連絡先を記した「緊急支援手帳」を利用者に配布し、災害発生時に携帯するよう促されています。定期的な研修や訓練実施については今後の課題とのことでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレットやスマートフォン等のICT機器は、在宅医療・介護の連携を推進する上で有効なツールになると考えます。今後、法人内外で更なる活用に向けた検討を進められ、業務の更なる負担軽減等につなげていただくことを期待しています。</li> <li>・手順の様式を統一化され、作成（改訂）日や作成者、承認者等記載事項を定められてはいかがでしょうか。改訂管理表を設けることを検討されてはいかがでしょうか。また、「毎年〇月に手順を見直す」等、見直し基準を事業計画に位置付けることをおすすめします。</li> <li>・BCPは実際に訓練をおこなう中で検証されバージョンアップされていくものと考えます。職員同士で計画の読み合わせをしたり、机上訓練をすることで多くの気づきが得られると思われます。それらを事業計画に位置付けて、取り組むことを検討されてはいかがでしょうか。</li> </ul>

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントを「評価結果対比シート」に記載しています。

(様式6)

# 評価結果対比シート

事業所番号	2661290037
事業所名	社会医療法人岡本病院(財団) 訪問看護ステーションひまわり
受診メインサービス (1種類のみ)	訪問看護
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	令和6年3月19日
評価機関名	一般社団法人京都私立病院協会

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
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1) 組織の理念・運営方針</b>						
	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）及び事業所の職員全員が、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思決定を行い、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)		法人の理念・運営方針、事業所の理念を建物内に掲示するとともに、法人ホームページに公開されています。法人理念である「慈仁」の精神について職員ヒアリングでも確認しました。法人内の主要会議に所長が参加され、介護・在宅支援部を通じて事業所の意見が組織の上層部に届く仕組みがあります。			
<b>(2) 計画の策定</b>						
	事業計画等の策定	3	組織として介護サービスの質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把握と目標の設定	4	各業務レベルにおいて課題を把握し、課題解決のための目標が設定され、各部門全体が組織的に目標の達成に取り組んでいる。	A	A	
	(評価機関コメント)		法人方針の視点（財務、顧客満足・質、業務プロセス、成長と学習）にもとづき事業所の課題を設定し、事業計画には目標・目標値・方策等が明記され、達成基準が明確になっていました。ACPや「私の思いシート」に関する勉強会等を通じて在宅看取りの更なる質の向上を図っておられます。			
<b>(3) 管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
	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り組みを行っている。	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、サービスの質の向上や経営の改善、業務の実効性を高めるため事業運営をリードしている。	A	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、いつでも職員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)		法人ポータルサイトで諸規程・諸法令を掲載・管理しています。所長自らが「意見の言いやすい職場づくり」をモットーに、職員に発信されており、職員ヒアリングでもその雰囲気がわかりました。法人でGoogleのワークスペースを活用して、緊急時の情報共有にも活用されています。			

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
<b>Ⅱ 組織の運営管理</b>						
<b>(1) 人材の確保・育成</b>						
		総合的な人事管理	8	人事管理は、理念・運営方針にもとづく「期待する職員像等」を明確にしたうえで、能力開発（育成）、活用（採用・配置）、処遇（報酬等）、評価等が総合的に実施される仕組みがある。	A	A
		質の高い人材の確保	9	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
		計画的な人材育成と継続的な研修・OJTの実施	10	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。	A	A
		実習の受け入れ	11	実習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。	A	A
		(評価機関コメント)		法人で各階層の評価基準を明確にした人事評価制度を確立されています。認定看護師や認定理学療法士など専門性の高い資格の取得支援にも積極的に取り組まれています。看護師ラダー研修を導入されています。実践を振り返るためのカンファレンスを行っておられます。看護実習は年間54人以上の学生を受入れられた実績がありました。		
<b>(2) 労働環境の整備</b>						
		労働環境への配慮（働きやすい職場づくり）	12	質の高い介護サービスを提供することができるよう、職員の労働環境に配慮している。	A	B
		ストレス管理	13	職員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、職員が充分にくつろげ、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。	A	A
		(評価機関コメント)		法人ポータルサイトで勤怠管理や、超過勤務・有給休暇取得の状況を職員自身がスマートフォンで把握することができます。電子カルテを導入されていますが、訪問時や帰所後の業務負担軽減に向けたICT機器の活用がみられます。職員の相談窓口（メンタルケア・ハラスメント等）を法人内に設置されています。		
<b>(3) 地域との交流</b>						
		地域との連携・情報発信	14	事業所の運営理念や事業所情報を地域に発信するとともに、地域の情報を積極的に収集してサービス提供に活かしている。また、地域の各種団体や機関、介護サービス事業所等と連携している。	A	A
		地域との交流（入所系・通所系サービスのみ）	15	ボランティアの受け入れ、地域の学校教育への協力を通じて様々な地域との交流を積極的に行っている。	A	A
		地域への貢献	16	事業所が有する機能を地域に還元している。事業所の特性を活かした地域貢献活動を行っている。	A	A
		(評価機関コメント)		法人ホームページや広報誌を用いて地域に情報発信されています。自法人の病院や地域の開業医、訪問看護ステーション協議会、地域包括支援センター等とともに地域のネットワークづくりに尽力されています。行政からの依頼を受け、認知症サポーター養成講座に講師派遣を行っておられます。		

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
<b>Ⅲ 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1) 情報提供</b>						
		事業所情報等の提供	17	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)		パンフレット・ホームページにサービス内容を分かりやすく掲載されています。利用問合せの相談等に対応した記録をしっかりと残しておられます。		

<b>(2) 利用契約</b>				
内容・料金の明示と説明	18	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)		判断能力に支障がある利用者で家族がおられない場合は、ケアマネジャーと連携して対応しておられます。また、家族が遠方在住の場合は、メールや郵送で意思確認を行われたことを確認しました。		
<b>(3) 個別状況に応じた計画策定</b>				
アセスメントの実施	19	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	20	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
専門職種を含めた意見集約	21	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・リハビリ職（OT/PT/ST等）・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	22	定期的及び必要に応じて、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)		訪問看護計画書には、アセスメント結果から目標を設定し、目標達成に向けた具体的な対応策を分かりやすい言葉で記載しておられます。かかりつけ医やリハビリテーション職との細やかな連携の状況も記録から確認できました。利用者の状態変化に応じて適宜見直しを行っておられます。		
<b>(4) 関係者との連携</b>				
多職種協働	23	利用者のかかっている医師をはじめ、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
サービス移行時の連携・相談対応	24	利用者の状況変化等により、他サービスへの移行をする場合や、介護施設を変更する場合の連携がとれている。	A	A
(評価機関コメント)		法人内の病院と電子カルテを活用して情報共有を行い、退院前カンファレンスやがん・緩和チーム会議にも参加されています。地域の関係機関のリストを作成し、必要時に活用できるように職員に周知を行っています。同行訪問により他スタッフへの引継ぎを行ったり、サービス終了時に「何かあればケアマネジャーに連絡してください」と利用者・家族に伝えるなど、継続的に対応できるように工夫されています。		
<b>(5) サービスの提供</b>				
業務マニュアルの作成	25	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル）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	26	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	27	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	28	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		学研ナーシングサポートやビジュアルナーシングメゾットを活用されています。法人全体で業務マニュアルを体系化し、事業所内にも一式を揃えておられます。マニュアルについて、手順作成日（改訂日）や見直し基準が確認できないものがありました。訪問時は、サービス提供記録を作成し、利用者・家族、関係機関等との情報共有に活用されています。		
<b>(6) 衛生管理</b>				
感染症の対策及び予防	29	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、職員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	30	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)		法人内の病院の感染管理認定看護師に協力を得て、事業所内の感染対策マニュアルを毎年更新しておられます。訪問ごとに靴下やタオルを取替えています。点滴の注射針等は感染性廃棄物として持ち帰り適切に廃棄されています。		

(7) 危機管理				
事故・緊急時の対応	31	事故や緊急時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	A
事故の再発防止等	32	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
災害発生時の対応	33	災害発生時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。	B	B
事業の維持・継続の取り組み	34	大規模な自然災害、感染症まん延等に備えて、被害の拡大を抑え事態を迅速に収束させ、事業を維持する体制を整えている。	B	B
(評価機関コメント)		インシデント管理にファントムくんを活用されています。カスタマーハラスメントの対応手順を作成し職員に周知し、職員の不安解消に努めておられます。BCPを作成しておられますが、訓練の実施や地域での関係づくりが今後の課題になっています。災害時に必要な医療情報や関係機関の連絡先等を記した「緊急支援手帳」を利用者に配布し、避難時の携帯を促しています。定期的な研修や訓練の実施については今後の課題とのことでした。		

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	35	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。	A	A
利用者の権利擁護	36	虐待防止、身体拘束禁止等の利用者の権利擁護に配慮したサービス提供を行っている。	A	A
プライバシー等の保護	37	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。	A	A
利用者の決定方法	38	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)		臨床倫理の4分割法を用いた事例検討会で日常のケアの振り返りを行っておられます。認知症看護認定看護師が中心になり認知症ケアマニュアルを改訂しています。認知症ケアや高齢者虐待防止等をテーマにした学習会に全職員が参加しています。利用者の気持ちに寄り添う看護・リハビリテーションを提供されていることを確認しました。		
(2) 意見・要望・苦情への対応				
意見・要望・苦情の受付	39	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、利用者等に周知されている。	B	A
意見・要望・苦情等への対応の仕組みとサービスの改善	40	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。	A	A
第三者への相談機会の確保	41	公的機関等の窓口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)		サービス提供の記録より、利用者・家族の意向を細やかに引き出されていることがうかがえました。苦情が寄せられた時には速やかに所長が対応し、上長に報告する仕組みも確認しました。外部の相談機会の確保については、公的な制度の利用だけでなく、法人内で独自に確保されていました。		
(3) 質の向上に係る取組				
利用者満足度の向上の取組み	42	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	A	A
質の向上に対する検討体制	43	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職員が積極的に参加している。	A	A
評価の実施と課題の明確化	44	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)		利用者・家族を対象に満足度アンケートを実施し、その集計結果や出された要望に対する回答をまとめ、利用者・家族にフィードバックしています。訪問時間の変更に関する意見について改善を行った事例を確認しました。第三者評価は今回が初めての受診でした。		