

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 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：訪問看護ステーションながの （施設名）	種別： 訪問看護
代表者氏名：理事長 花岡 邦明 （管理者氏名）師長 宮澤 康江	定員（利用人数）： 287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7年9月1日
所在地：〒380-0811 長野市東鶴賀町1906	
電話番号： 026-234-7843	FAX番号： 026-234-3509
ホームページアドレス： <a href="http://www.healthcoop-nagano.or.jp">http://www.healthcoop-nagano.or.jp</a>	
職員数	常勤職員： 17名 非常勤職員 6名
専門職員	（専門職の名称） 名
	看護師・准看護師 16名
	作業療法士 5名
	理学療法士 2名
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活協理念（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）長野医療生活協は、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、「長野医療生活協」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む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（介護）事業で約13億4千万円の収益計上がされている。</p> <p>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</p>
--

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。

・スタッフ同士の連携が図られ、情報共有話し合いを行い、利用者一人ひとりにきめ細かい看護サービスを提供しています。スタッフの都合がつかない場合は、代替スタッフが、利用者の負担にならないように丁寧で柔軟かつ適切に対応するなどチームワークの良い運営をしています。

### 4．24時間365日対応する体制で看護に当たり、医師の指示のもと看取りを行っています

・訪問看護計画の予定をもとに訪問していますが、体調変化時等の対応に対して24時間365日の体制で対応し、在宅での看取りを家族や本人の意向に沿った対応で医師の指示を受けて行います。

・職員は、看取りの外部研修に積極的に参加したり、内部でのマニュアル整備や研修を行って、職員全員で共有しています。また、精神的ケアの対応についての研修も行っています。

・ターミナルケアの実施に関する利用者の自己決定や家族の希望を尊重しています。

特に改善する必要があると思う点

・事故や非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、その対策を実行しています。そして、災害時に備えた研修も実施し、大地震や大規模停電時に備えています。過去の体験をベースにして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検証していただくこと

を期待します。

- ・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。
- ・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。

## 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12日記載）

法人の「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」の理念に基づき、訪問看護ステーションながのでは「利用者様の願いに耳を傾け、住み慣れた地域で最期まで安心して、その人らしく療養できるように」と使命を持ち、サービスを提供しています。

毎年実施している日本医療福祉生活協同組合連合会の利用者満足度調査では、私たちが行うサービスを提供することにより、利用者様、ご家族様が望まれる在宅生活ができていると一定の評価をいただいておりますが、更なる質の向上を目指し、利用者様、ご家族様、そして地域の方々には選ばれる訪問看護ステーションになる為に第三者評価を受審することになりました。

今回審査を受けることで、法人の理念、職場方針、個人の職務に対する姿勢を再確認することができ、またサービスを見直し、課題が明確になる等良い機会となりました。利用者様の立場に立ち、どんな生活を望まれているのかを把握し、共に考え、実現に向かい努力を惜しまない事を、職員全員で共有する重要性を改めて実感しました。また、利用者様の生活全体の中で、私たちの果たす役割が明確になるよう、丁寧に記録に残し、教育の面でも一層努力していきます。

今後、地域包括ケアにおける在宅での医療面での支援、介護との連携が重要視される中、地域での私たちの役割は大きいと思います。利用者様の望まれる在宅での生活が実現できるように、地域の方々の協力をいただきながら、更に質の高いサービスが提供できるよう今後も職員全員で取り組んでいきたいと考えています。

ご指摘いただいた課題事項につきましても協議を進め、今後の事業運営に生かしていきたいと思っております。