

(様式第1号)(第2条16号関係)

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：株式会社 マスネットワーク	所在地：長野県松本市中条 1-14
評価実施期間：平成 29 年 1 月 10 日～平成 29 年 4 月 27 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060802 060952 060822 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成 29 年 3 月現在）

事業所名：佐久総合病院 訪問看護ステーション （施設名）	種別：訪問看護ステーション			
代表者氏名：代表理事理事長 社浦 康三 （管理者氏名） 管理者 中村 孝子	定員（利用人数）：529名			
設置主体：長野県厚生農業協同組合連合会 経営主体：佐久総合病院	開設（指定）年月日： 平成 7 年 4 月 1 日			
所在地：〒380-0826 長野県佐久市臼田 197				
電話番号：0267-82-8210	FAX 番号：0267-82-8211			
ホームページアドレス： http://www.sakuhp.or.jp				
職員数	常勤職員：25名	非常勤職員	13名	
専門職員	（専門職の名称）			
	看護師	30名	理学療法士	4名
			作業療法士	4名
施設・設備 の概要	（居室数） 事務室、面談室	（設備等） 訪問車、パソコン、タブレット		

3 理念・基本方針

<p>【地域ケア科理念】 佐久病院地域ケア科はいのちと暮らしに寄り添い、対話とつながりを大切にした活動をつうじ、安心して暮らせるコミュニティの文化を住民と一緒につくっていきます。</p> <p>【訪問看護ステーション基本方針】 人権を尊重し利用者様、ご家族様に寄り添える訪問看護を目指します。 看護の質向上と、自律（立）した訪問看護を目指します。 利用者満足のため、地域に根ざした訪問看護を目指します。</p>

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

<p>私たち、佐久総合病院訪問看護ステーションの歴史は古く、平成 4 年より訪問看護活動を開始しています。利用者様・ご家族様及び地域の一人ひとりのいのちと暮らしに寄り添う活動を 20 年以上取り組んでいます。</p> <p>当ステーションは、平成 28 年 11 月に佐久市内 4 か所の事業所統合を行い、地域のニーズや医療・介護の変遷に、多様に対応できるようにしています。特に医療依存度の高い利用者が多く、医療保険での機能強化型管理療養費 1、介護保険での看護体制強化加算が認められています。佐久総合病院・佐久医療センターをはじめ、地域の医療機関・クリニックとの連携をとり、スムーズな退院支</p>
--

援・在宅支援を24時間体制で行っています。また、JA佐久浅間のデイサービス・グループホーム等と定期的なカンファレンスや医療・介護連携も行っています。

私たちが大切にしてきた活動のひとつにグリーンケアがあります。その人らしい最期・生前を思い出せるようなケアとしてエンゼルケアがあります。エンゼルケアに対する医療者の姿勢やケアを行う意味などを職員一人一人が理解し、ご遺族に寄り添うケアを行っています。遺族訪問は、訪問看護職員ほかケアマネ等と一緒にご自宅へ訪問、生前の思い出話や介護をしてみてもの感想・ご意見などを伺い、ご遺族を労うとともに職員のケアの振り返りにもつながっています。遺族会（故人を偲ぶ会・年1回）は平成19年より行っており、毎年大勢のご遺族や関係者が集います。最近ではご遺族の方によるボランティアの人数も増えており重要な役割を持っています。今後のボランティアさんの活動機会が広がるような支援を行いたいと考えています。

ふたつ目として、外出支援やターミナル期の利用者様への思い出作りとしての支援（お花見同行など）を行っています。外出支援は、冠婚葬祭・修学旅行・家族旅行などの同行や思い出作りとしてのお花見同行など、利用者様・ご家族様の生活の質を向上できるような支援を行っています。

地域の方々とのつながりを大切に、安心して暮らせるコミュニティづくりを目指し、平成25年7月から、ひらねサテライト内で保健室活動を開始、平成28年10月より臼田健康サポートセンターにて地域の保健室「はぐみ」として地域ケア科職員とともに活動しています。また、重症心身障害児支援として、養護学校保護者の会に定期的に参加し、在宅療養での現状・課題を把握できるようにしています。日中一時預かりイベント「キッズケアチャレンジ」「キッズケアサミット」を佐久市・浅間総合病院などと共同開催し、訪問看護師の派遣支援を行っています。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

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＜利用者の状態に合わせた安全な訪問看護の提供＞

訪問看護ステーションの看護師は、豊富な臨床経験があり、勉強会や研修会に積極的に参加することで自己研鑽に努めている。利用者を受け入れる時点から利用者のニーズを把握し、利用者の立場に立った対応を心掛けている。看護師は、利用者全員を担当し、利用者の状態を詳細な記録や申し送りを密に行うことで情報共有を行い、一人ひとりの支援を統一できるよう取り組まれている。その人らしく生きるための利用者や家族の見守り、日々の援助、医療依存度の高い利用者への的確な対応など、24時間365日地域で安心して生活できるよう努力されている。

2＜地域で支えるシステムの構築＞

地域ケア科の理念に基づき、対話を大切に、同じ思いを共有するコミュニティ活動の展開をしている。地域へ出ていく活動「はぐみ」保健室（相談・情報提供・居場所作り）・キッズケアチャレンジ（重症心身障害児者の日中一時支援）・「故人を偲ぶ会」で代表される。地域住民や当事者ボランティアとなり活動を支えている。

ボランティアの受け入れは、対応窓口を決めるとともに事前打ち合わせなど行い特に「故人を偲ぶ会」ではプライバシーに関わるため、参加者にボランティア受け入れの意見をうかがう等参加者の気持ちを大切に実践している。訪問サービス系であるからこそ、把握できるニーズに応えるためボランティア実践はモデル的取り組みである。ステーションは今後も継続し実践していくのではなく、将来的には、お互いを支え合う仕組みに発展すべく、ボランティアを受け入れ育てている。この受け入れ実績・体制は「利用者、ご家族に寄り添える訪問看護」の基本方針の実践が、現在不足しつつある家族機能に気付き、地域で支えるシステム構築に貢献している。

3<サービスの継続性に配慮した対応>

利用者が他施設に移行するなど契約が終了した後も、利用者や家族の相談ができるような仕組みがある。特に利用者の死去に伴いサービスが終了する場合には、家族のほかり知れない悲しみに配慮し、遺族訪問を行っている。佐久総合病院では『故人を偲ぶ会』が開催されるなど家族へのグリーフケアの取り組みが行われているが、大切な人を亡くし外出をためらうなど参加できない家族も少なくない。馴染みの訪問看護師が訪れ家族の思いを傾聴することは、大切な人を喪った家族の心の痛みを癒し健康を取り戻すことに繋がっていると思われる。

特に改善する必要があると思う点

1<在宅トリアージ表の活用>

在宅の利用者には在宅トリアージ表が作成され、対応についての優先順位が明確となっている。今後この在宅トリアージ表が実際の災害や緊急時に上手く機能するために、訓練等に活用することを期待する。その際は、ご家族も含めて緊急時の対応の訓練を行うことも検討して欲しい。在宅トリアージ表はあくまでも、事前に把握された情報に基づき作成されたものであり、緊急時は予期せぬトラブルも予測される。特に緊急度が低いと判断されている利用者については、事前に把握されている状況との違いをご家族が判断し、状況によっては早急にステーションへの連絡をしなければならないことも予測される。

2<提供するサービスについての標準的な実施方法の文書化>

訪問看護記録や職員面談、利用者アンケートなどにより、利用者の状況に合わせた訪問看護が適切に行われていることが確認できた。看護師は臨床経験が豊富である上にステーションにおける定着率は高く、看護師による質の高い援助は利用者の満足につながっている。援助の拠り所になる疾患や症状別のケアマニュアルや、急変時の対応マニュアルはいつでも閲覧できるようになっているが、その内容は抽象的のものも見られた。訪問看護において一定の水準以上のサービス提供を担保するための在宅での実施方法がわかり、技術方法をも含めた実際に活用できるマニュアルへと修正されることを期待する。

3<システムの複雑化>

地域の連携機関の情報は、法人の様々なITツールを活用し誰でも閲覧できる仕組みや介護支援専門員、リハビリスタッフ、医師などへの情報交換も行っている。ITツールを活用し地域包括勉強会や佐久コミュニティケアネットワーク(SCC ネット)などの活用により地域の共有、連携を図り他職種連携に努めているが、院内、院外などのシステムの複雑化により入力作業の煩雑や変更時の速やかな更新など業務への支障にならないような調整も必要ではないかと感じる。

7 事業評価の結果(詳細)と講評

評価対象1及び評価対象(別添1)

評価対象(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（別添4）

平成29年度5月15日記載

佐久総合病院訪問看護ステーションは、昨年11月に佐久市内4カ所の事業所統合を行い、組織体制を強化してきました。佐久総合病院理念のもと「農民とともに」の精神で医療及び地域活動を通じ生きがいのある暮らしができるよう活動してまいりました。

今回第三者評価を受審する事により福祉サービスの基本方針や組織の運営管理、適切な福祉サービスの実施等、管理者や職員が一人ひとり自己評価する事で振り返る事ができ、また、調査結果の客観的視点からの評価を受けた点とサービスの見直しや改善に取り組まなければならない点等気づく事ができ、大きな成果と課題を明確にする良い機会になりました。

評価結果からご指摘いただいた点や利用者様からのご意見は職員が真摯に受け止め、更に質の高いサービスが提供できるよう全職員で取り組んでいきたいと考えています。

今回の評価結果を基に、地域に根ざした訪問看護、対話とつながりを大切にし、地域住民皆様が一番身近な存在であるよう今後も一層努力してまいります。