

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株式会社	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） 訪問看護ステーションコスモス	種別： 訪問看護
代表者氏名： 理事長 清水 健 （管理者氏名） 所長 田尻 昌子	利用人数： 75名
設置主体： 医療法人コスモス 経営主体： 医療法人コスモス	開設（指定）年月日： 平成10年7月1日
所在地：〒381-2212 長野市小島田町 449	
電話番号： 026-283-8017	FAX番号： 026-283-8022
ホームページアドレス： cosmosnet.or.jp	
職員数	常勤職員： 4名 非常勤職員 4名
専門職員	（専門職の名称） 名
	・看護師 7名
	・作業療法士 1名
施設・設備 の概要	（居室数）
	・在宅サービスのためなし
	（設備等） ・事務室…1室 ・消毒室…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
- 医療法人コスモス私たちの決意
 1. わたくしたちは、笑顔を以て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します。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

運営主体の医療法人コスモスは平成7年(1995年)に設立され昨年20年という節目を迎え、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。医療法人を主体に5つの法人でグループを形成しており全体として社会に貢献することが理念にもしっかりと謳われている。事業の種別も20以上に及び拠点数も40近くとなっており、その中には新しく取り組み始めた「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」の2事業所を擁すなど、高齢者の生活を地域で幅広くサポートする地域包括ケアシステムを法人グループとして完結できるようにと標榜し介護保険施行以前から地道に積み上げ利用者や家族、また、地域からの信頼を得ている。

法人の事業エリアも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。当訪問看護ス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、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5分以内の間で行き来ができ、また、当訪問看護ステーションと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で当エリアの在宅介護支援部として同一事務所で事業を運営している。在宅介護で支援する利用者には4つの事業所の共通の利用者もおり、また、同じエリアの通所の事業所とも協働し、まさに「地域包括ケアシステム」として医療や介護のトータル的なシステムを展開している。

そのような中、当訪問看護ステーションは平成10年7月、介護保険の施行以前、医療を中心とした制度の中で法人の発祥の地である市内南部の老人保健施設内にオープンした。当訪問看護ステーションのある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号線から西へ100mほど入った場所にある。県道沿いにはコンビニやガソリンスタンドが並び、ほぼ200m先のインター寄りには多くの観光客が訪れる川中島古戦場もあり、交通網も整備されている。

当訪問看護ステーションの提供地域も長野市南部で、市内にある20以上ある訪問看護事業所の中でも大きな規模に分類される。8名の職員の中には作業療法士がおり看護師と連携をとりながら在宅でのリハビリにも取り組んでおり希望する利用者も徐々に増えている。また、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」の一端も担っており、利用者や家族からの期待度も高い。

当訪問看護ステーションとしての2つの理念のうちの1つには利用者や家族の気持ちを尊重し、生活の場にあった親切で丁寧な看護サービスを提供し、満足の向上を図ることが掲げられており、職員の笑顔や優しい接し方、適切な対応についての感謝の言葉も非常に多く、また、よくして頂いているので安心してまかせている等の声もあり当事業所を利用することで利用者や家族も安心して在宅で過ごせており安堵感を覚えている。

事業所として「利用を希望する方を拒まない」という方針で、地域の医療や保健・福祉サービス、法人の持つあらゆるサービスなどと連携しどのような事例でも受け入れようとしており、医療や介護の制度がゆれ動く中、「私達がお手伝いします!」という自然体で地域の人々に貢献している。

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) 地域包括ケアの拠点としての取り組み

平成7年4月の医療法人の設立以降、福祉、保健、医療の動向を踏まえグローバルな視点から絶えず先進的な取り組みをしており、最近では在宅介護支援部で把握したニーズを基に県内初の「定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所」を開設しており、当訪問看護ステーションとしても事業所の中期計画の中でその事業所と連携することを掲げている。

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、当訪問看護ステーションも平成10年に開設され、利用者や家族からも在宅介護をスタートして同じ法人の他の事業所のサービスも併用しながら数年になり職員に助けをいただき現在も自宅で暮らせることができているという声もある。

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の一翼

を担うべく、法人内の在宅クリニックや通所サービス、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、訪問介護事業所と職種を横断し当訪問看護ステーション職員も協働しており在宅での暮らしを営む利用者や家族を支えている。

2) 事業計画の周知と振り返り

法人としての中・長期計画に基づき当訪問看護ステーションとしての3ヵ年計画が立案されており、各年度の事業計画や収支計画も事業所として立てられ安定的な運営を目指し実行に移している。また、在宅介護支援部も含めた複合施設全体としての月次の運営会議があり、理事長を始め、運営側があらゆる機会を通じ情報提供や問題提起をしており関連する業界の動きや地域のニーズに合わせ先進的な取り組みもしている。

運営会議を頂点とする各種会議や委員会の構成面や運営面が優れており、実施する福祉サービスの内容や組織体制、設備の整備などについての計画も法人の人事部や総務部で立案され、当訪問看護ステーションとしても連動し拡充に努めている。

当訪問看護ステーションの計画は会議や研修で説明されており、数値化できるものは数値で示し、全職員が定例会議で計画の振り返りをし、進捗状況を確認している。人事考課の面談の際にも職員の意見や提言を聞くことができ、また、毎年実施している利用者アンケートの結果も事業計画に反映されている。

3) 研修による知識や技術の向上

福祉サービスの質の向上を目的として中・長期計画に合わせ組織としての人材育成が進められており復命で職員を研修に派遣している。法人グループ内の異動も各職員の経験や能力の進捗状況により実施されており成果に繋げている。また、個別の職員の技術水準、知識、専門資格の必要性などを把握したうえで法人内の施設や事業所を越えた研修も積極的に行われている。職員が目標管理シートや自己課題として挙げた、職員が受けた研修、仕事上必要不可欠と考えられる研修について当訪問看護ステーションとしても全面的な支援をしている。

当訪問看護ステーション内には研修係がおり自主的に計画を組み、毎週1回、勉強会を開催し新しい知識や技術の習得に励んでいる。そのことにより、事業所のレベルアップと職員の資質向上、利用者への良質なサービス提供に繋げている。

法人として「全国介護老人保健施設大会」に参加しており、その場での研究発表があり、法人内での事前の選考会も部門別に行われ職員の士気高揚も図られている。また、法人全体としての新入職員の研修プログラムがあり、入職時にコスモスつぼみ会として組織され、新社会人・新入職員としての教育が一年を通じて行われる仕組みが出来ている。更に、1年目から所属の組織を越えた横断的な研修が生まれ早期の戦力化も図られている。

4) 働きやすい職場環境の整備

法人の、職員を育て職員のモチベーションを高め働きやすい職場を作るという方針は医療、介護の人材の確保という点からも時代の趨勢とはいえ、特に働く女性のための働きやすい職場作りとして産前産後は勿論、子育て中の支援として子供の病気休暇にも一定の規則を定め応援するという体制が整備されており一歩先を歩んでいる。

また、法人で働く職員のお子さんを仕事の合間に預かる施設、「保育所たんぽぽ」を運営し、専門性を有する保育士数名による本格的な保育が行われ、職員が安心して業務に携われるように配慮しており、まさに新3本の矢の「夢を紡ぐ子育て支援」を地でいっている。

◇改善する必要があると思う点

1) 次代を担う人材の養成

法人として確固たる運営スキームを構築し、上層部の意思統一も出来ており、また、リーダーシップもしっかりと執られている。今後、在宅でのサービスを受けようとする利用者が多くなっていくことは必至であり、多くの関係者との接点のある在宅サービスには経験を有した職員の配置が重要になってくるものと思われる。

法人内でのジョブローテーションも含めた人事異動があり、職員の士気を高めるための取り組みも積極的に行われ人材育成も進んでいるが、法人グループの拡大に伴い組織力を強化する意味からも次代を担う人材の養成を更に図る必要があるのではないかとと思われる。

2) 職員の知識や技術の更なる平準化

組織サービスという視点から当訪問看護ステーションの利用者への実際のサービス提供について複数担当制には妥当性がある。その半面、各職員間の能力やサービスの平準化には相当の配慮が必要ではないかと思われる。

利用者一人ひとりが受ける接遇面や処置方法は「もの」として見えるサービスとは違い、「こと」としての一瞬のサービスでその瞬間での違いが利用者の戸惑いに繋がることも考えられることから現状を分析し改善すべきことがあれば検討を加え、利用者や家族が更に満足されるサービスを提供されることを期待したい。

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

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）

今回、初めて事業所として第三者評価を受けました。最初、288の着眼点による70項目の評価という膨大な内容に戸惑いを感じました。しかし、一つ一つチェックしていく中で、日々行っている業務やマニュアルを改めて見直し整備することができました。また、調査の中で、法人の理念や事業所としての方針などを説明することで、その内容を再確認するとともに、第三者に伝える事の意義も感じられました。

利用者アンケートでは、多くの利用者さんやご家族に協力が得られ、私たちにとって、励みになるような温かいコメントも多くいただき、ありがたく感じました。しかし、一方では、満足していただけていない部分もある為、今後の課題として取り組んでいきたいと思えます。

また、今回の第三者評価の中で、事業所として、利用者さんやご家族にどう情報を発信し公表していくかという大きな課題が明らかになりました。今回のこの第三者評価の公表をきっかけにし、今後取り組んでいきたいと思えます。