

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31日から平成28年2月22日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 60661 B25006 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：諏訪共立訪問看護ステーション （施設名）	種別：訪問看護
代表者氏名：理事長 林 芳久 （管理者氏名）所長 青木 裕子	定員（利用人数）：113名
設置主体：社会医療法人南信勤労者医療協会 経営主体：社会医療法人南信勤労者医療協会	開設（指定）年月日： 平成12年 4月 1日
所在地：〒393-0082 長野県諏訪郡下諏訪町西弥生町4928-1	
電話番号：0266-27-0471	FAX番号：0266-27-0105
ホームページアドレス：	
職員数	常勤職員：8名 非常勤職員 3名
専門職員	（専門職の名称） 名
	介護福祉士 7名
	理学療法士 3名 介護福祉士
	作業療法士 1名 言語聴覚士
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>民医連綱領を基本にして方針が立てられている。</p> <p>綱領より</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・人権を尊重し、協働の営みとしての医療と介護・福祉をすすめ、人々の命と健康を守ります。</li><li>・地域・職域の人々と共に、医療機関、福祉施設などとの連携を強め、安心して住み続けられるまちづくりを進めます。</li><li>・学問の自由を尊重し、学術・文化の発展に努め、地域と共に歩む人間性豊かな専門職を育成します。</li><li>・科学的で民主的な管理と運営を貫き、事業所を守り、医療、介護、福祉従業者の生活の向上と権利の確立を目指します。</li><li>・創立40周年記念で「生命(いのち)の平等貫いて」～今でも これからも～ をキャッチフレーズとして掲げ諏訪共立病院の理念を統一理念としている。</li><li>・患者さん・利用者さんの立場に立って、だれもが、いつでも、安心して受けられる医療・介護・福祉を目指します。</li></ul>
---

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

諏訪共立病院を母体とした社会医療法人南信勤労者医療協会としての組織である。2014年度の組織整備の中で、諏訪共立病院事業部、地域在宅事業部、ケアセンター赤砂事業部として分割再編された。3部門にしたことにより、組織管理が容易になり、各部門での管理会議による事業検討がきめ細かくできるようになった。

法人は健康クラブ泉の会会員による共同組織で構成され、2014年度末で8,834人の会員を有している。職員と会員とのつながりは密に行われており、医療・介護にかかわる相談、要望、意見又地域の情報を聴取して活動に生かしている。

#### 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．組織的な安定した取り組み

- ・南信勤労者医療協会の理念に沿った、取り組みがされている。
- ・諏訪共立病院という医療が中心にあり、各事業所の連携もとれているため利用者は安心してサービスを受けることができる。
- ・個人のデータは電子カルテで管理されており、セキュリティはしっかりしている。
- ・活動及び事業内容によって、細かく委員会の設置がされており意見、要望、改善点などひろく吸い上げることのできる仕組みがある。
- ・現場の職員は自己目標を掲げて意欲的に取り組んでいる様子が感じられる。
- ・災害時の対策として、全職員に同時伝達できる仕組みがある。

2．地域（会員）とのつながり

- ・組織化されている各種会員の会で事業の内容が伝達され協力が得られている。
- ・他団体との連携による事業で(地域福祉なんでも相談)地域貢献を行い情報の収集、意見交換の場が充実している。

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る。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、全職員が参加しており、人材育成は徹底されている。
- ・医療と介護の連携が図られたサービスが提供されている。
- ・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る。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る。

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る。

- ・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っている。
- ・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る。また、精神的ケアの対応についての研修も行っている。
- ・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る。

特に改善する必要があると思う点

- ・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。

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 22 日記載）

1.理念、基本方針、運営方針など

形式は出来ていたと思いますが、職員 1 人 1 人に十分浸透しているのかは疑問が残りました。またさらに利用者、家族へのアピールや反映は弱い事が良くわかりました。お便りなどあまり重視してこなかった広報活動の重要性も感じました。

2.管理運営

所長 1 名が現場を取り仕切る形の為、職員教育や指導が不十分になる面が垣間見えました。管理職がどう介入していくか再度検討したいと思います。また職場討議などの記録が不十分で、自分たちの取り組んできたものの検証が十分出来なかったのは残念でした。改善していきます。

3.サービスの質の向上

内部評価をどう行うかで止まってしまい、進められませんでした。現場は個々で行う業務であり、記録を含めて評価していくのは難しい面がありますが、他を参考に取り組んでみたいと思います。

今回、評価受審にあたり独自アンケートを実施し業務改善に繋げました。取り急ぎの行動でしたが 1 つの自信になったように思います。こうした取り組みを積み重ねることが重要と感じました。

（感想）

受審に際し、基準やマニュアルが揃っていないので大丈夫ではないかという想いがありましたが、1 つ 1 つを見直すと色々足りない部分があり、徐々に不安になりました。

ご指摘は的確で、努力した所はお褒め頂き、大変励みになりました。大変な所はありましたが、勉強させて頂き、感謝しております。