

4. 訪問看護事業所とサービス提供品質

(1) サービス品質の評価

① サービス品質の評価

訪問看護ステーションにおいて利用者の需要に応じたサービス提供を行う上で、サービスを利用する利用者や家族にとっても、またサービス提供に関わる様々なサービス提供主体にとっても、それぞれの需要に応え、更には期待値を超えたサービス提供をしていくことが求められます。

一方で、サービス品質については、無形のサービスであることから、必ずしも成果が分かりやすいものばかりではありません。また、提供者側にしてみれば十分なサービス提供をしたという認識があっても、受け取る側にとっては期待値を下回るサービスと認識され、満足を得られない可能性もあります。

こうした点において、サービス品質自体は常に提供者側の論理と受容者側の論理がありますので、双方の価値基準や受け止め方のギャップをできる限り少なくするためにも、定期的にサービス品質をチェックし、結果を評価していくプロセスが必要と考えられます。

② 医療の質の評価—ドナベディアンの法則

医療経済学者のアベディス＝ドナベディアンは、こうした医療サービスの品質評価を行う上では、幾つかの重要な視点があることを指摘しています。ドナベディアンは著名な理論の一つに、通称「ドナベディアン法則」と呼ばれる医療の質評価のフレームワークがあり、そこでは以下の3つの評価のフレームワークがあることが示されています。例えばフレームワークと評価の一例に、リハビリテーションの導入を例にとっています。

■ ドナベディアン法則

ストラクチャー(構造)	<ul style="list-style-type: none">人的配置等(人の加配等)設備の配置	<ul style="list-style-type: none">リハビリスタッフが配置されている。リハビリを実施するためのスペースがある。
プロセス(過程)	<ul style="list-style-type: none">事業者と利用者間の相互作用等(要介護度別の基本報酬、訓練等の実施)	<ul style="list-style-type: none">リハビリを実施している。リハビリ計画を立てて、計画の実現状況について定期的にモニタリングしている。〇〇という評価を実施している。
アウトカム(結果)	<ul style="list-style-type: none">サービスによりもたらされた利用者の状態変化等(在宅復帰等)	<ul style="list-style-type: none">ADLが改善した。要介護度が改善した。

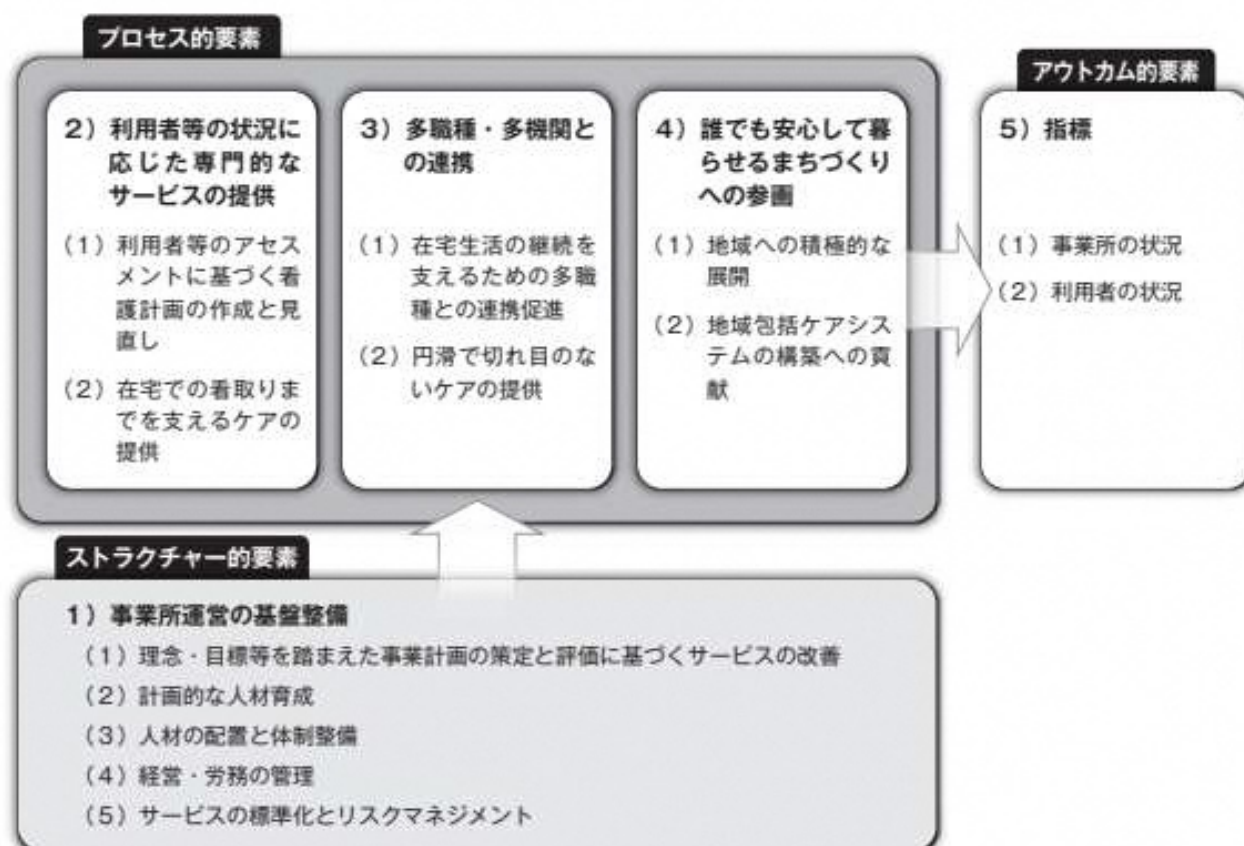
ドナベディアン[®]の法則では、ストラクチャーあるいはインプット（構造）、それらを活用したプロセス（過程）、またそれによりもたらされたアウトカム（結果）という3段階で医療の質を評価します。例えば、リハビリスタッフが配置されている、あるいはリハビリの器具やスペースがあることは、リハビリを実施する上での最低限の条件になります。しかし、その上で、実際にアセスメントし、計画を立て、リハビリテーションを提供しモニタリングを定期的実施するというような一連のプロセスが無ければ、利用者の目標を達成に導くことは難しいでしょう。またそのプロセスが優れていれば、結果に結びつきやすくなるかもしれません。そしてその結果、ADLが改善したり、要介護度が改善したり、その先にある「再び〇〇したい」という利用者の要望に応えられるかもしれません。

こうした段階を分解して、それぞれのレベルを評価していくことで、多面的に医療の質を評価しようとするのがドナベディアン[®]の法則と呼ばれるものです。医療の質や介護の質評価に関しては、診療報酬や介護報酬にも導入されており、施設基準等の導入や設定についてはストラクチャーの評価、プロセスについては計画策定に関する評価等、そして近年は結果（アウトカム）に繋がる評価ということで、介護度の改善やADL改善、あるいは在宅復帰率等の指標の達成状況が評価されるようになってきました。

③訪問看護の質の評価

訪問看護の質の評価については、全国訪問看護事業協会が作成した「訪問看護ステーションにおける事業所自己評価のガイドライン」が参考になります。ここでは上記のドナベディアン[®]の法則に則り、訪問看護サービスの質評価につき、ストラクチャー、プロセス、アウトカムの観点からの評価方法が提示されています。

■「訪問看護ステーションにおける事業所自己評価のガイドライン」の視点



(2) 利用者満足度

①利用者満足度調査

客観的に訪問看護事業者のサービスの質を評価する方法の他に、サービスを受ける主体である利用者自身の満足度を確認しておくことも重要です。

利用者満足度調査には様々な観点がありますが、以下の項目等について評点を設けることが望ましいと言えます。

「看護師の態度に関する事項」

「サービス提供内容に関すること（緊急時の対応等に関すること）」

「訪問看護サービスと他サービスとの連携に関すること」

「家族対応等のコミュニケーション」

看護師の態度	<ul style="list-style-type: none">・ 丁寧で礼儀正しく、親切に接している。・ いつも適切な身なり、服装をしている。・ 話をよく聴いて十分説明してくれる。・ 家屋内の物品を大切に扱ってくれる。
サービス提供内容に関すること	<ul style="list-style-type: none">・ 看護に関する要望を汲み取ってくれる。・ 看護の内容や方法についての希望を聞いてくれる。・ からだの状態などを十分にみて（観察）いる。・ からだの状態をみて素早く対応してくれる。・ からだ(心身)の状況だけでなく環境・サービス等総合的に見てくれる（考えてくれる）。・ からだの状態をみて、医師または病院に連絡を取ってくれる。からだの状態などを十分に説明してくれる 看護を始める前に声をかけ説明してくれる。・ からだの動きを気づかい、リハビリを実施してくれる。・ 訪問のない日の状態も気にかけて、起こりそうな体の変化(床ずれ・肺炎・膀胱炎・拘縮など)を予測して、注意点や対処の方法を教えてくれる。・ いつも体のことを気づかい、必要なときに援助・対応・助言をしてくれる。・ 薬の飲み方について気づかい、確実に飲めるような方法を工夫して、副作用にも気を配っている。・ 行う看護の方法を信頼して任せることができる。
他サービスとの連携に関すること	<ul style="list-style-type: none">・ 医師や他のサービス事業所と連絡を取る前に説明し、確認してくれる。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他のサービスと適切に連絡をとってくれる。 ・ 医師との連絡が十分である。 ・ 病院看護師との連絡が十分である。
家族対応等のコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 思いを受け止め、相談にのってくれる。 ・ わかりやすく、具体的な方法を教えてくれる。 ・ 家族の健康状態に気づかい、相談にのってくれる。 ・ 訪問看護を利用することによって介護が楽になった。 ・ 訪問看護師に相談できることで気持ちが楽になった。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問看護サービスはあなたの要望・意志を十分に取り入れてくれる。 ・ 訪問看護を開始してから健康状態が安定している。 ・ 訪問看護を開始してから自立できた部分が増えている。 ・ あなたの知人・友人が訪問看護が必要になった場合、利用している訪問看護ステーションを紹介したい。

参考：(財)日本訪問看護振興財団立 あすか山訪問看護ステーション「利用者のニーズと訪問看護サービスの評価」

利用者満足度調査については、定期的な実施をすることが望ましいと言えますが、これらを調査して把握するだけでなく、内容についての分析と職場内での共有をして、その結果を事業に反映させていくことが本質的には求められます。

この意味において、満足度調査結果については集計や傾向を読み取ると共に、カンファレンス等で共有し、事業所内での確認を薦めることが望ましいと言えるでしょう。またサービス自体の改善成果、結果をモニタリングしていく上でも、これらの満足度調査は年に1回実施するなどし、その結果を経年で追っていくことも重要です。

(3) サービス提供の標準化 (OJT マニュアル等)

定点で訪問看護サービスの品質を評価する機会を設け、日々の改善活動を実施していく上で課題となるのは、スタッフ毎の経験値の違い等によるサービス品質のバラ付きです。こうしたサービス品質を一定に整えていく上では、個対個の対応をしている訪問看護サービスにおいては、チームとしての成果・品質以上に、個人のサービス品質も求められる側面もあります。

事業所内での、個人のスキルアップ、キャリアアップを標準的な視点から観察し、あるいは改善を促すような仕組みを設けることにより、サービス品質の全体的向上が図られます。この点において、非常に参考になる資料としては、東京都が発行している「訪問看護 OJT マニュアル」が挙げられます。¹ 訪問看護 OJT マニュアルは特に、新人看護師（訪問看護

¹ 東京都「訪問看護 OJT マニュアル」

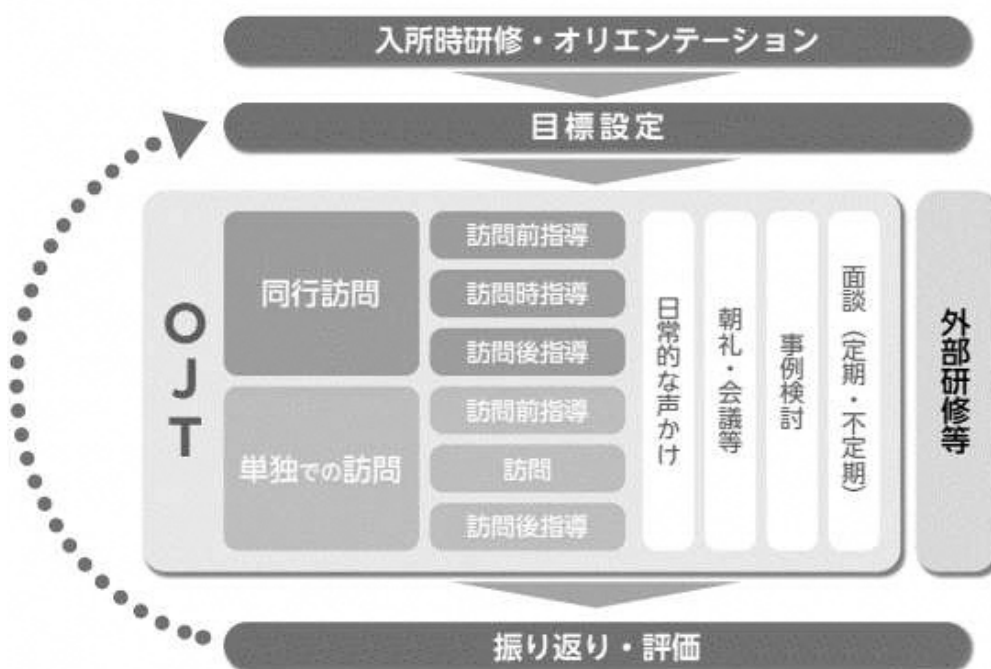
の未経験者)に視点をあて、OJT=On Job Training (仕事を通じての訓練)を支援するためのマニュアルとなっています。

以下のように、同行訪問をした際にどのような指導を、どのような視点ですべきかが整理されており、これらを活用しながら育成目標の達成に向け、管理者(育成担当者)等と対象者が定期的な面談を実施しながら成長を促す仕組みとなっています。

本マニュアルは、訪問看護師としての基本的な能力の育成としての基本的な能力から地域との繋がりや、情報管理、利用者や家族をどのような視点でみてサポートするのか、また説明の方法等について非常に緻密なマニュアルとなっており、評価表も用意されているため、これらを実際に用いて進捗状況の確認にも活かすことができます。

訪問看護の職自体は、まだまだ未経験者の多い職種であるため、こうしたマニュアルを活用しながら個人としての能力を高め、チーム全体、そしてステーション全体の訪問看護の質を高めていく取組みが有効であると考えます。

■新任看護師育成のための OJT マニュアルの概要



評価シート



学習者氏名： _____ 年 月 日
 指導者氏名： _____
 評価日： _____
 (1か月・2か月・3か月・6か月・12か月)

大 中 小	目標時期 1~3か月 6か月 12か月	評 価		評価の視点 目標・方策の方向性
		目標のほど 達成できなかった	ひとりで できる	

訪問看護師としての基本的能力				
訪問看護師ステーションの一人として働くことができる				
基本姿勢	就業上のルールを守る	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	訪問看護の目的・サービス内容を理解する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	事業所の理念・活動目標に沿った対応をする	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
基礎知識	基本的な医療保険、介護保険等の制度の仕組みを理解する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	訪問看護の報酬体系、利用者負担等について理解する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	地域の交通機関の利用方法、道路事情、訪問先の目印などを把握する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
連携・相談	同僚・管理者と円滑なコミュニケーションをとることができる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	日々の看護活動について、同僚・管理者に常に報告・連絡・相談する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	一人で判断が困難な問題に関して、同僚・管理者に速やかに相談する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
環境整備	利用者・家族の問題に気付いた場合には、同僚・管理者に速やかに相談する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
災害時対応	訪問看護ステーション内の物品を整備・補充する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	災害時対応マニュアルを理解し、災害発生時は指示に従い適切に行動する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

訪問看護師としてふさわしい態度・姿勢をとることができる				
マナー	その場によさわしい態度で挨拶する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	礼儀正しい態度や言葉遣いで家族・利用者に対応する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	来者・電話に適切に対応する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
コミュニケーション	コミュニケーションを通して、利用者・家族との良好な関係をつくる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
時間管理	訪問予定時間通りに訪問する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
自己研鑽	知識・技術・態度などの不足を補うために自己学習する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
健康管理	日頃の健康管理に努める	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

大 中 小	新任訪問看護師の 達成目標	日 標 時 期		評 価		評価の視点	目標・施策の方向性
		1～ 3か月	6か月 ～ 12か月	未経験 できない	経験の上 にできる		
訪問看護師としての専門的能力							
利用者・家族の生活を見ることができる							
	生活重視	利用者・家族の価値観や生活様式を受け入れる 治療優先でなく、生活を重視する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	意思尊重	サービスの実施に当たり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	家族の健康	家族の健康に気を配り、健康管理や日常生活のアドバイスをする	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
説明することができる・聴くことができる							
	概要説明	サービスの概要、重要事項説明書・契約書内容・利用料金について理解する 提供する看護の内容を事前に分かりやすく説明する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	指導助言	在宅療養に必要な教育指導を利用者・家族に行う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	相談対応	利用者・家族からの相談に適切に対応する 相手の立場に立って、利用者・家族の話を聞く	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	カンファレンス	利用者・家族に関する事項について、カンファレンス等で適切に説明する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
訪問看護サービスを提供することができる							
	訪問前準備	利用者個別に訪問の目的を理解する 必要な情報を収集し、具体的な目標を設定した看護計画を立てる 訪問先・訪問予定を確認して、必要な情報をもとにその日の援助計画を立てる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	療養上の世話	訪問看護に必要物品や身支度を事前に整える	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	看護技術 [※]	訪問看護計画に基づいて療養上の支援(世話)を行う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	感染管理	訪問看護に必要な最低限の看護技術を身に付ける 安全に感染予防及び医療廃棄物の取扱いを行う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	環境整備	利用者の居室の生活環境(光、音、温度等)を整備する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	訪問後対応	訪問後の物品片付け、衛生管理を行う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	安心・安全	訪問後に事業所内・他機関に報告・申し送りをする 利用者・家族の安心・安全・安楽を念頭に置いてケアを提供する 緊急時の平手の方法、連絡方法等を理解する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	夜間対応	訪問看護サービスの利用者全体の状況を理解し、夜間の看護当番を担当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	判断	全身状態や生活の仕方、利用者の反応等を総合的に観察から状況判断する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	予防	利用者の状態から予測される問題に予防的に対応する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

大 中 小	新任訪問看護師の 達成目標	目標時期 1～3か月 3か月～6か月 6か月～12か月	評 価			評価の視点	目標・方策の方向性
			達成 できる	ほぼ 達成 できる	ほとんど 達成 できない		
訪問看護師としての専門的能力							
地域の資源を理解し、連携することができる							
	地域の理解	地域の保健医療福祉機関・サービスを把握する 地域の中での訪問看護ステーションの役割を理解する 地域内の他機関・他職種との専門性を理解し、尊重する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	地域連携	訪問看護の延滞等を必要時、主治医に正確に報告・相談する 利用者の入退院時に、医療機関・その他の機関と連携する 介護支援専門員と連携・調整を行う その他の関係機関との連携や調整を行う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
情報管理を適切にすることができる							
	記録	訪問看護記録・報告書・計画書を適切に書く 訪問録、進捗などに訪問記録をつける	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	個人情報	個人情報保護の必要性を理解し、情報を適切に管理する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

※看護技術については、各事業所において具体的な項目を設定することが望ましい

(4) 訪問看護のキャリアラダー

日本訪問看護財団は訪問看護師の教育について「年齢、病態、社会的背景等が幅広い対象者に看護サービスを提供すること、また訪問看護ステーションや看護小規模多機能型居宅介護、療養通所介護事業所等の管理者、経営者としての役割を果たすことも多いことから、常に質の向上を目指し、学習を継続していく必要がある」として、「実践能力を高めつつ、熟練スタッフとして訪問看護を継続するパターン、高度専門分野を目指すパターン、管理者や経営者を目指すパターン」「高度専門分野と管理者両方を目指すパターン」などのキャリアラダーを示しています。²

ここでは、ラダーが以下のように5段階で設定されており、それぞれ基礎が分かるレベルから専門性を高め、指導管理、研究ができるレベルまでが設定されています。

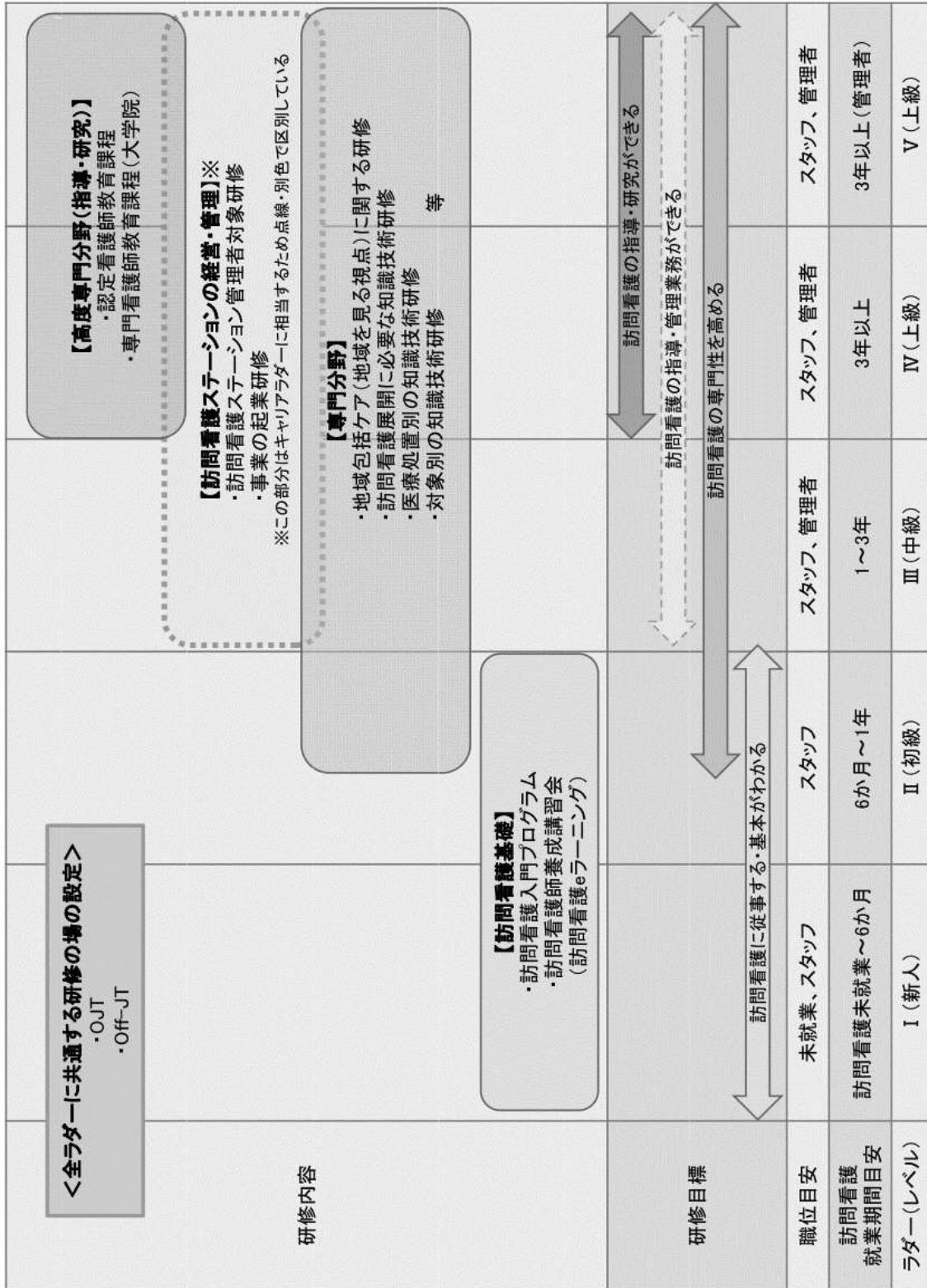
こうしたキャリアに加え、近年では訪問看護ステーションの多機能化に伴う他事業の管理業務や事業展開を担う役割、また大規模化等に伴うサテライトの管理業務、または株式会社等の運営である場合は経営層への参画（役員等）等も描くことができます。長く勤務し、成長が図れる職場であるよう事業所内でのラダーを組み立て、それに沿った処遇や、教育体系等を整備していくことも重要です。

■訪問看護のキャリアラダー例

レベル	ラダーⅠ	ラダーⅡ(初級)	ラダーⅢ(中級)	ラダーⅣ(上級)	ラダーⅤ(上級)
職位目安	未就業段階	スタッフ	スタッフ・管理者	スタッフ・管理者	スタッフ・管理者
就業目安	未就業 ～6ヶ月	6ヶ月 ～1年	1年 ～3年	3年以上	3年以上 (管理者)
目標	<p style="text-align: center;">← 基礎が分かる →</p> <p style="text-align: center;">← 専門性を高める →</p> <p style="text-align: center;">← 指導・管理ができる →</p> <p style="text-align: center;">← 指導・研究ができる →</p>				

²公益財団法人 日本訪問看護財団 「訪問看護人材育成教育カリキュラムに関する検討委員会」報告書
「訪問看護人材養成基礎カリキュラム」平成 28 年度

■訪問看護財団による訪問看護師の教育研修体系例³



³公益財団法人 日本訪問看護財団 「訪問看護人材育成教育カリキュラムに関する検討委員会」報告書
 「訪問看護人材養成基礎カリキュラム」平成 28 年度