

## 査察報告

ケア・クオリティ・コミッションは規制機関である。当コミッションは、病院、介護施設、介護サービスが必須基準を満たしているかどうかを査察することを業務とする。

### ジャパングリーンメディカルセンター

7-8 Acton Hill Mews, 310-328 Uxbridge Road, London, W3 9QN		電話番号 02073301750
査察実施日	2012年10月26日	公表日 2012年11月

当コミッションは定期査察の一環として、次の基準について査察を実施した。結果は以下の通りである。

サービスの利用者への敬意と対応	この基準を満たした
サービスの利用者の医療ケアと福利厚生	この基準を満たした
清浄度および感染対策	この基準を満たした
サポートスタッフ	この基準を満たした
苦情	この基準を満たした

## 対象機関の詳細

登録機関	ジャパングリーンメディカルセンター
登録管理者	ウチダミキ
サービスの概要	ジャパングリーンメディカルセンターは、主に日本人とその子供に対して一次医療サービスを提供する。また、幅広い専門医療分野における医師のプライベート診察、予防接種、健康診断を実施する。
サービスの種類	医師の診療サービス
規制活動	診断およびスクリーニング 産婦人科 外科 疾患、傷害、損傷の治療

## 目次

本報告書を読む際、報告書の最終部分に近い「ケア・クオリティ・コミッションの査察の概要」と「当コミッションの判定の定義」に目を通すと有益だと思われる。

	ページ
<b>本査察の概要</b>	
本査察実施の理由	4
本査察の実施方法	4
サービス利用者のコメントおよび査察結果	4
対象機関の詳細情報	4
<b>各査察基準についての判定</b>	
サービス利用者への敬意と対応	5
サービス利用者の医療ケアと福利厚生	7
清浄度および感染対策	8
サポートスタッフ	9
苦情	10
<b>ケア・クオリティ・コミッションの査察の概要</b>	11
<b>当コミッションの判定の定義</b>	12
<b>本報告書で使用される用語の解説</b>	14
<b>連絡先</b>	16

## 本査察の概要

### 本査察実施の理由

本査察は、1 ページに記載したサービスの質と安全性に関する必須基準が満たされているかどうかを調べることを目的とした定期査察である。

これは事前告知査察である。

### 本査察の実施方法

当コミッションはサービス利用者の個人医療ケアまたは診療録を確認し、2012 年 10 月 26 日に査察を実施した。サービス利用者のケアの仕方を観察し、彼らと話し、またスタッフとも話した。

### サービス利用者のコメントおよび査察結果

対象機関への査察訪問中に 2 人のサービス利用者と話をした。2 人ともすべてのスタッフから敬意を示されていると感じ、自分の治療に関して情報を与えられていると語った。また、今後必要な治療の計画に自分も関わり、NHS ( 国民保険サービス ) や民間医療機関などの二次的な医療サービスの照会先を選ぶことができると述べた。

当コミッションは、感染対策管理について適切なシステムが設置されていること、またスタッフは職務上の訓練および教育を受けていることを確認した。

しかし、サービス利用者から受け取ったフィードバックには、利用者のプライバシーが常には守られていないという意見があった。これは特に機関の待合室で用紙に記入する必要があり、薬剤に関する説明が行われることに関係する。

当コミッションの判定は本報告書の 1 ページに記載されている。

### 対象機関の詳細情報

当コミッションのウェブサイト [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk) に、必須基準に対する最も最近の判定など、さらに詳しい情報が提供されている。質問がある場合は、本報告書の最終ページ電話番号を使用して当コミッションに連絡することができる。

本報告書の最終部分の用語解説に、報告書に使用した語句の定義が記載されている。

## 各査察基準についての判定

サービス利用者への敬意と対応                      この基準を満たした

サービス利用者は敬意を持った対応を受け、自分の医療ケアと治療に関する話し合いに参加し、サービスの提供方法に影響を与える必要がある。

## 当コミッションの判定

対象機関はこの基準を満たした。

サービス利用者の意見と経験が、医療ケアに関するサービスの提供および実施方法において考慮されていた。

## 判定の理由

サービス利用者の多様性、価値観、人権が尊重されていた。管理者から、センターは主に日本人に対してケアと治療を提供していると伝えられた。また、その理由は医師の登録に関係するもので、医師は日本の医師免許はあるが、彼らの GMC ( ジェネラル・メディカル・カウンシル ) 登録は、緊急の場合を除き、イギリス人以外の患者への医療行為のみを許可しているという説明があった。センターに勤務するスタッフは全員に日本人で、サービス利用者と穏やかにかつ丁寧に話をしているのが見られた。利用者は3室ある診察室の1室で医師の診察を受けていた。2つに分かれた治療室では、血液採取と口腔スワブなど、1度に2人の利用者に対応できるようになっていた。2台の診察台がカーテンで仕切られ、利用者はプライベートな診察を受けられるようになっていた。

スタッフは秘密保持に関して十分な理解があるように思われたが、サービス利用者は彼らのプライバシーが常には守られていないと感じると語った。当機関はこの点に気づく必要があると考えられる。これは特に当機関の待合室で用紙に記入する必要があり、薬剤に関する説明が行われることに関係する。

利用者は適切な情報とサポートを与えられていた。当コミッションは、利用者向けに日本語と英語で書かれたセンターの提供サービスに関する説明書を見る機会があった。センターの受付にサービス料金の表示があった。ウェブサイトは日本語で書かれ、英語の要約版も掲載

されていた。当コミッションが話をした利用者は、サービスについては大変ありがたく感じ、説明が日本語で受けられるため、理解しやすいと語った。

利用者は、医療ケアと治療の選択が可能であることを理解していた。

当コミッションは2人の利用者と話した。彼らは、今後必要な治療の計画に自分も関わり、NHS や民間医療機関などの二次医療サービスの照会先を選ぶことができると語った。また、診療が必要なときに予約を取ることができ、すぐに診察を受けることができると述べた。

利用者の意見と経験が、医療ケアに関するサービスの提供および実施方法において考慮されていた。管理者は当コミッションに年に1度実施する利用者のフィードバックに関する調査結果を見せ、フィードバックに基づいて改善がなされたと語った。これには、待合室に置かれた幅広い種類の雑誌と利用者用のWi-Fiが含まれる。

サービス利用者の必要性に対応し、権利を支持する、安全かつ適切な医療ケアがサービス利用者に与えられなければならない。

## 当コミッションの判定

対象機関はこの基準を満たした。

サービス利用者は、彼らの必要性に対応し、権利を保護する医療ケア、治療およびサポートを受けていた。

## 判定の理由

医療ケアと治療は、利用者の安全と福利厚生を保証するよう計画、実施されていた。サービス利用者は、彼らの必要性について担当医または看護師と話し合うことができ、適切な治療を受けていると感じると語った。当機関には、産婦人科、小児科を含む幅広い専門医療分野における医師が勤務している。利用者はよく自分が希望する医師の診察を申し込むことができ、自分の医療ケアに関わり、健康管理に役立つアドバイスを得られると語った。また、何でも質問できると感じ、すべての質問に回答が得られると述べた。医師は、利用者が二次医療ケアの照会を必要とする場合、NHS と民間医療機関両方の便益と利点を利用者に説明し、利用者が希望する照会先を選ぶことができると語った。当コミッションが話した利用者は、このことが事実であり、照会先について十分な説明があったと述べた。

利用者の必要性が評価されていた。管理者は、利用者の必要性に応じ、また利用者の当機関への登録時に、異なった種類の健康診断と診断検査が実施されると語った。この評価には利用者の病歴と利用者が現在使用している薬剤が含まれる。利用者は、診察時に毎回この点について再度確認を受けると言った。管理者は、利用者に糖尿病や低血圧などの慢性疾患がある場合、その疾患のモニタリングのため、その後の診察予約が取られると語った。また、子宮がん検査、尿検査、超音波検査などの診断検査が必要に応じて実施され、サンプルは、配達業者によってラボに配達されるまで、冷蔵庫に保管されている。スタッフは、検査結果は、Eメール、電話、郵送のうち利用者の希望する連絡方法で利用者に通知されると語った。



## 清浄度および感染対策

この基準を満たした

サービス利用者は、清潔な環境で医療ケアを受け、感染のリスクから保護されなければならない。

## 当コミッションの判定

対象機関はこの基準を満たした。

適切なガイダンスが順守されているため、サービス利用者は、感染のリスクから保護されていた。

## 判定の理由

感染のリスクおよび普及を減少させる効果的なシステムが設置されていた。スタッフは、使い捨ての手袋、エプロン、マスクなど、スタッフが使用する保護具を見せた。また、診察台に敷く使い捨ての紙製シートを見せ、利用者が変わる度に新しいものに取り替えると語った。さらに、スタッフが毎日実施する感染対策のチェックについて説明があった。これには鋭利物用のごみ箱、医療廃棄物、清掃スタッフによる清掃が含まれる。当コミッションが話したスタッフは全員、感染対策に関する訓練を受けたと言い、当コミッションはそれを証明する記録を確認した。

サービス利用者は、センターは常に清潔であり、維持管理が整っていると感じると言った。当コミッションは、センター内の各所に、利用者用のアルコール性ハンドジェルと消毒紙タオルが設置してあるのを確認した。

## サポートスタッフ

この基準を満たした

スタッフの適切な訓練と監督が実施され、スタッフはそのスキルを発展向上させる機会を与えられなければならない。

## 当コミッションの判定

対象機関はこの基準を満たした。

サービス利用者は、医療ケアおよび治療を安全にかつ適切な基準で実施できるようサポートを受けているスタッフにより、ケアを提供されていた。

## 判定の理由

サービス利用者は、スタッフが治療の必要性を認め、最適な治療法を決定する際、スタッフの能力を信頼すると語った。また、病院への照会は時宜を得ており、そのため適切な治療を受けることが保証されると言った。

スタッフは適切な専門的教育を受けていた。彼らは、優れたチームワークがあり、職務上のサポートを受けていると感じると言った。また、安全防護対策、移動、取扱いなどの義務的な分野における訓練を受けるよう勧められ、専門能力開発の訓練に参加するようサポートを受けていると語った。訓練の記録により、スタッフがこの訓練に参加したことが確認された。スタッフは年1回職務評価を受け、訓練の必要があるかが決定される。当コミッションはまた、新規スタッフ向けの導入プログラムの説明を受けた。このプログラム終了後、スタッフの職務能力の確認のため、ラインマネージャーが定期的にプログラムの検討を行う。

## 苦情

この基準を満たした

サービス利用者の苦情を聞き、これに対して適切な対応が行われなければならない。

## 当コミッションの判定

対象機関はこの基準を満たした。

効果的な苦情システムが整っていた。サービス利用者のコメントおよび苦情に対し、適切な対応が行われていた。

## 判定の理由

利用者は苦情システムについて情報を得ていた。待合室に苦情の出し方の情報があり、また利用者が匿名でサービスに関するフィードバックを提供できる「ご意見箱」が設置されていた。利用者は意見を言いやすいと感じ、センターに直接口頭でまたはEメールで連絡すると言った。

利用者のコメントおよび苦情に対し、適切な対応が行われていた。スタッフは利用者から苦情が出された場合、すぐに処理されるよう、これを管理者に報告すると語った。管理者の見せた苦情記録には、苦情、その調査および結果が記載されていた。

## ケア・クオリティ・コミッション (CQC) の査察概要

当コミッションはイングランドの医療、社会的ケアの規制機関である。

規制された医療、社会的ケアサービスのすべての提供機関は、サービスの質および安全性の必須基準を満たす法的義務がある。これはすべてのサービス利用者が期待すべき基準を意味する。

この必須基準は、健康社会介護法 2008 年 (規制活動)、規定 2010 年、ケア・クオリティ・コミッション (登録) 規定 2009 年に記載されている。当コミッションは、時に「政府基準」とも呼ぶこの基準にしたがって規制を実施する。

当コミッションは、イングランドのすべての介護施設、救急病院、在宅ケアサービスにおいて、最低 1 年に 1 回、事前告知なしの査察を実施し、必須基準が満たされているかどうかを判定する。歯科医院および他のサービス機関については、最低 2 年に 1 回、査察を実施する。サービス提供機関に当コミッションの訪問を事前に知らせる必要が特にない限り、当コミッションの査察はすべて事前告知なしで実施される。

ケアの質および安全性に直接大きく関連する 16 の必須基準があり、これが 5 種類の主要項目のグループに分けられている。査察の際、当コミッションは、サービス提供機関の各状況に応じて、随時、16 の基準のすべてまたは一部を検査することができる。そのため、異なった時間帯に異なった基準について検査することがよくあるが、毎年常に 5 種類の主要項目からそれぞれ最低 1 つの基準を選び、検査を行う。歯科医院および他のサービス機関についてはこれよりも少ない主要項目に関して検査を行うことができる。

査察の際、当コミッションは必ずサービス機関を訪問し、サービス利用者に対するケアの仕方を観察し、利用者、その介護者およびスタッフと話す。また、当機関について収集した情報を検討し、当機関の記録を確認するとともに、適切なシステムとプロセスが整っているかどうかを確認する。

当コミッションは、サービス機関が基準を満たしているかどうか重点を置き、基準が満たされている場合、利用者が期待すべき結果を経験しているかどうかを査察する。結果とは、利用者の健康、安全および福利におけるケアの効果と、ケアを受ける利用者の経験を意味する。

当コミッションの査察官は、サービス機関の提供するケアの基準を改善するため、当機関が何らかの措置を必要とするかどうかを判定する。サービス機関が規定の順守を怠っている場

合、当コミッションは、当機関に対して強制措置を取る。強制措置のために当コミッションがサービスを必要とする場合、または当コミッション自らが強制措置を取る場合、次回の定期査察の前に当機関を再査察する。これは、ある機関を年間に数回再査察することを意味する。また、次回の定期査察の前に新しい問題が発生した場合、ある機関の再査察を決定する場合もある。

査察後、次回の査察まで、当コミッションはサービス機関に関する情報を継続的にモニタリングする。この情報は、一般の人々、当機関、他の組織、介護士から得られるものである。

当コミッションのウェブサイトを通して、サービス利用者は、当機関での経験を当コミッションに報告することができる。

## 連絡先

電話番号	03000 616161
Eメール	enquiries@cqc.org.uk
所在地	Care Quality Commission Citygate Gallowgate Newcastle upon Tyne NE1 4PA
ウェブサイト	www.cqc.org.uk

著作権 Copyright © (2011) Care Quality Commission (CQC) ( ケア・クオリティ・コミッション ) 本資料は営利目的以外の使用を目的とする場合、形態または媒体の如何を問わず、無償で全部または一部の複製を許可する。この同意は、本資料が正確に複製され、名誉を毀損せず、誤解を招くことのない状況で使用されるという条件の下で与えられる。本資料の著作権は、指定文書の題名および発行日を含み、CQCに帰属する。