

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名 称	NPO法人 ヒューマン・ネットワーク
所在地	千葉県船橋市丸山2丁目10番15号
評価実施期間	平成19年 8月 2日～平成 19年 12月 9日

2 評価対象事業者

名 称	生活クラブ我孫子介護ステーションあいの手	種別： 訪問介護
代表者氏名	縫田 とき子	定員（利用者人数）： 68名
所在地	千葉県我孫子市本町2-6-5カメラアビル2階	TEL 04 - 7186 - 2582

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

<p>特に評価の高い点</p> <p>職員参加の事業計画 事業計画は、前年度の事業の実績を振り返り、課題を明確にし、その上で新たな目標と役割並びに従業員が取り組んでいく活動を全職員の意見を吸収しながら取り込み作成している。計画の中でもこれからのサービスのレベルアップを重要視している。全員が計画作りに参加することにより各々の意欲が高まり、計画を推進していく上で良い効果が期待される。</p> <p>きめ細かなサービス 介護サービス提供にあたっては、法人が用意しているサービスの手順書に加えて、事業所独自で、入浴、排泄、食事などの項目ごとのきめ細かで、かつ、絵や図をふんだんに使ったマニュアルを整えている。これは、訪問介護員が訪問する際、効率よくかつ適切にサービスを提供することを狙いとするものであり、実施記録を見ると利用者のニーズに合ったサービスが適切に行われていることが伺われる。</p> <p>意欲的な研修の取組み 研修は熱心に行なわれている。新人は、多くの課題を用意し3年間のカリキュラムの中でこなしている。現任についても外部研修の機会も多く、研修機関の開催するもののほか、市が開催するものなど地域の研修に積極的に参加している。内部研修は技術向上の為、毎月勉強会を実施している。これらの成果として介護福祉士試験に20名が合格した実績は高く評価出来る。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>身近な業務の改善 利用者の意向やサービスの提供にあたっての改善点などはサービス提供責任者会議などで集約、事案によっては協議をし個々の対応を図っている。事業所では、業務に使う書類は多種多様なものが存在するが、法人共通様式も含めかなり整理を要するものがあると認識しており、業務改善課題として、書類を減らす取り組みを取り上げて、会議で議論し改善に努力している。更なる改善を期待したい。</p> <p>中期的な事業計画 これまでの活動による計画の達成度は、概ね良好と判断している。今後目標としている内容に、新たなネットワークづくりのように単年度での達成が難しい点が見受けられる。事業所レベルでの中期事業計画も今後検討されていくことも必要かと思われる。</p>

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

我孫子介護ステーションあいの手の活動を、ご理解していただき評価していただいたことを感謝申し上げます。今後ご本人やご家族との心の通い合いを大切に、自分らしく生きようとする人間としての尊厳が守られる暮らしのお手伝いをしていきたいと思えます。また改善点については、事業改善課題として受け止めていきます。書類については、早速スタッフで検討をし着手しました。分かりやすい分類、書式となるよう改善していきます。中期的な事業計画については生活クラブ中期計画案、全体方針が出来ています。今後は我孫子介護ステーションとしてはどのような姿となっていたいのか、より具体的な方向を検討していきたいと思えます。事業分析、振り返りを行います。この地域の視点を踏まえて地域にあったサービスを検討し、達成レベル・方向感が伝わるよう明確にして取り組みます。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

生活クラブの理念を大切に守り、在宅生活を支えるためにヘルパーの様々な分野やヘルパーの趣味など得意とする分野も把握して、利用者の多様なニーズに応える体制を作ります。今にとどまることなく更に上を目指し、充実した研修を実施して全ヘルパーのスキルアップを図っています。あいの手の一員として自覚をもちお互いを尊重し、希望と働きがいのもてる職場づくりに参加しています。地域のみなさんと共に、誰もがありのままにその人らしく楽しく暮らすことが出来るよう支援していきます。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

6 分野別特記事項

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
福祉サービスの基本方針と組織	<p>理念を基本とした計画の作成 7つに定められている理念について、その特徴を理解して事業所の活動目標を検討し作成している。(1)利用者の尊厳を守る(2)第三者に協力を求めて自立支援をする(3)独善的なサービスにならないよう研修を重ねる(4)仲間として行政に提言をして行く(5)生活クラブの健全経営を進める(6)地域社会への貢献と福祉向上を目指す(7)生き生き暮らすお手伝いをする、としている。理念を単なるスローガンだけとせずその意味を汲み取って活動の目標をまとめている。</p> <p>全員参加による活動計画作成のしくみ 計画の作成に当っては、所長が受ける本部研修で目的を示されて、まず前年度の振り返りをして、課題を明確にしている。その上で新たな目標と役割を検討して、その中に従業員が取り組んでいく詳細の活動項目を話し合いながらまとめている。全員が参加することにより意欲を向上させて計画を推進していく優れた内容である。</p> <p>中期的な職場使命を更に確実なものとするために これまでの活動による計画の達成度は、概ね良好と判断している。今後目標としている内容に、新たなネットワークづくりのように単年度での達成が難しい点が見受けられる。事業所レベルでの中期事業計画も今後検討されていくことも必要かと思われる。</p>
組織の運営管理	<p>意欲的な地域交流への取り組み 今後の計画の達成を確実なものにする為に、事業所外部との交流を多くして充実した取り組みを行っている。地元の市の管轄部門と定期的に行う事業所連絡会と毎月開かれる高齢者を探る会は、地域の状況を的確に把握する大事な点である。又、地域へのボランティア、講演会の開催など負担が大きい点もあるが積極的に参加していることは評価したい。</p> <p>計画的な人材育成への取り組み 法人が本部で計画している人材育成システムには、他に類を見ないほどのプログラムが揃えられているが、事業所としては具体的に推進する為に従業員と向き合いながら進めている。特に、キャリアエントリーシートにより、スタッフが自らの仕事をどうしたいのか、自分の弱いところはどこを頑張るか、3年後の自分がどこを目指すのか、などを話し合い質の向上を図りながら、職員が意欲を持って取り組んでいけるようにしている事は大変優れた取り組みである。</p> <p>人材育成の更なるレベル向上 人材育成への研修の中に、訪問介護員のパーソンドケアを全員が必須としている、又バイステック7原則を指導するなど、優れた取り組みが確認された。一方、利用者アンケートの一部分に利用者の思いとして、サービスの均一性に対して意見が出されている。今後検討を加えて更なる人材の育成への取り組みを期待する。</p>

【介護サービス項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
<p>介護サービスの内容に関する事項</p>	<p>きめ細かなサービス サービス提供にあたっては、法人が用意しているサービスの手順書に加えて、事業所独自で項目ごとのマニュアルを整えている。例えば、移動、外出のマニュアルでは、座位、歩行、杖歩き、車椅子、ストレッチャー、乗り物、ベッドからの移動などの場面ごとに、きめ細かに絵や図をふんだんに使い作られている。これは、ヘルパーが訪問の際、効率よくかつ適切にサービスを提供することを狙いとするものであり、実施記録等を見ると利用者のニーズに合ったサービスが行われていることが伺える。</p> <p>研修によりレベルアップ 実務研修は熱心に行なわれている。新人に付いては、多くの課題を用意し3年間のカリキュラムの中でこなしている。現任に付いても外部研修の機会も多く、研修機関が開催するもののほか、市が開催するものなど地域の研修に積極的に参加している。内部研修は、介護技術向上の勉強会を毎月実施している。これらの成果として、介護福祉士試験に20名が合格した実績は高く評価する。</p>
<p>介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項</p>	<p>安心安全に向き合う姿勢 事故防止のためのマニュアルは、転倒、誤飲など項目別につくられている。食中毒、感染症に付いてもそれぞれ揃えている。災害時の対応は、災害時職員行動ガイドに詳細に取り決めてあり、非常災害時に対応できるようになっている。衛生管理としては、家庭を訪問した時に、かぜなどを持ち込まないをモットーにマスク、手袋、消毒薬を訪問介護員個人が常備し、手洗い、嗽などの励行をしている。このように、事業所における危機管理に対しての関心の高さが伺える。</p> <p>身近な業務の改善 利用者の意向やサービス提供にあたっての改善点などはサービス提供責任者会議などで集約、事案によっては協議をし個々の対応を図っている。請求明細書をA4サイズの紙の大きな文字で記入することや提供責任者が定期訪問する時は3ヶ月分が1ページものの報告書にして3ヶ月後の評価まで一貫して記録できる様式にしたことなどが一例である。業務に使う書類は多種多様なものが存在するが、法人共通様式も含めかなり整理を要するものがあると認識しているようである。更なる改善を期待する。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目（居宅系・介護サービス）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	理念が明文化されている。	a
			2	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	b
		(2) 重要課題の明確化	6	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	a
			9	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a
組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	a
			13	職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	14	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a
			15	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 生活クラブ我孫子介護ステーションあいの手

評価基準		項目番号	評点	コメント
福祉サービスの基本方針と組織				
- 1 理念・基本方針				
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。				
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。		1	a	法人として定められている7つの理念は、訪問介護員のハンドブックにも表されている。所長は毎年本部研修の後、事業所内での研修を行っている。訪問介護員には働き甲斐のある職場づくりを訴えている。利用者には、重要事項説明書の中に記されている理念を説明して信頼を築くよう努力している。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。		2	a	理念の意味する特徴を理解するようにしている。 1、利用者の尊厳を守る2、第三者に協力を求めて自立支援をする3、独善的なサービスにならないよう研修を重ねる4、仲間として行政への提言5、生活クラブの健全経営6、地域社会へ貢献と福祉向上を目指す。7、生き生き暮らす為のお手伝いをする。等目標にしている。
- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。				
- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。		3	a	理念研修を実施している。訪問介護員を毎月5グループに分けて研修を行っているが、重視していることは、バーステック7原則を参考に1人1人の尊厳を重視している。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。		4	a	利用者には重要事項説明書・契約書を用い活動の内容を説明している。説明時にはマーカーで識別などしながら利用者に解り易いように努力している。
- 2 計画の策定				
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。				
- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。		5	b	基本方針説明を受けて、前年度の振り返りと分析を行い、何を重視するか検討して新年度の計画を作成している。そこで研修を決め技術を高めて、今期のあるべき姿と目標を立てて予算化している。しかし新たなネットワークなど、単年度で達成が困難と思われる課題もあり今後の事業所としての取り組みの強化が必要と思う。
- 2 - (2) 重要課題の明確化				
- 2 - (2) - 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。		6	a	我孫子あいの手の事業計画は、所長が作成している。今年度は5つの項目にまとめられ、更に各項目毎に具体的な内容が示されている。其の上で更に5つの重点課題の計画がまとめられている。所長が責任を持つところと、訪問介護員の取り組むところを明確に区分して活動に取り組んでいる。
- 2 - (3) 計画が適切に策定されている。				
- 2 - (3) - 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。		7	a	法人として部門責任者会議がある。提案事項を事業所からまとめて本部に提出すると検討の結果が送られてくるしくみである。事業所では毎月定例ミーティングで意見を月次報告としてまとめてある。サービスの質の向上を目指す取り組みである。

評価基準		評点	コメント
- 3 管理者の責任とリーダーシップ			
- 3 - (1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
- 3 - (1) - 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	8	a	研修はヘルパー研修と専門研修を毎月実施している。定例会では提案が出される、訪問介護員の要望として具体的には、エプロンの支給要望などヘルパーからの要望として出されて採用している。事例検討会では、問題事例を検討しているが全てオープンにしている。
- 3 - (1) - 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	9	a	訪問介護員のあるべき姿として、行動評価書を活用している。分析内容はケア時間数に関してとか、個人別に評価票をまとめて改善点を指摘している。人手不足には、良いところだよとPRして人材を求めている、又研修の為に資金援助も検討している。若い人は施設に向いていく中でマイスター制度を充実して行きたいとしている。
組織の運営管理			
- 1 経営状況の把握			
- 1 - (1) 経営環境の変化等への対応			
- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	我孫子市の福祉支援課とサービス事業所連絡会を2ヶ月に1度実施している。又高齢者を探る会を毎月開催している。地域と連携をする事では、ボランティア、VACI(バイク)と連携している、所長自ら笑いは薬として講義を行ったり、予防体操の指導などの取り組みをしている。今後更に交流を深めたいとしている。
- 1 - (1) - 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	業務改善としてサービス内容をデータにまとめている。毎年一回利用者全員を、「訪問介護の提供と流れ」とした書式にまとめられている。重複しないようにサービスが解り易くできるよう取り組んでいる。
- 2 人材の確保・養成			
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。			
- 2 - (1) - 人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。	12	a	人材の育成は本部のシステムの他に、同行訪問の指導を行いながら、安心して取り組めるように指導している。相談など要望の聞き取りは大勢の中では言えない事が、グループだと意見が出せるようになった。又、グループの交流が行われて互いに連携が取りやすくなり組織の活性化につながっている。
- 2 - (1) - 職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	a	評価は評価者研修を毎年一回実施していて、ここに参加をして、事業所内での評価を行っている。個人毎に面談を行うが、面談は15分と決められていても、実績は40分から1時間をかけている。
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
- 2 - (2) - 事業所の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	14	a	キャリアエントリーシートで、スタッフが毎年どうしたい、どこを頑張るか、3年後の自分はどうか、転勤希望があるか、など年一回9月に提出して意見を吸い上げている。人材育成に取り組んでいくことでサービス提供の質と意欲が向上するようにしている。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	育児休暇は認めており、一名が一年間利用した。腰痛ベルトが欲しいとか、マッサージを受ける補助が欲しいとか意見を受けて個々に取り組んでいる。カウンセリングの相談も受けられるようになっている。

福祉サービス第三者評価項目（訪問介護）の評価結果				評価結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）		
・介護サービスの内容に関する事項	1．介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置	1	(1) 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	a
		2	(2) 利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	b
		3	(3) 利用者の状態に応じた訪問介護計画等の介護サービスに係る計画の作成及び利用者等の同意の取得の状況	a
		4	(4) 利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の状況	a
	2．利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	5	(1) 認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	a
		6	(2) 利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	a
		7	(3) 利用者の家族の心身の状況の把握及び介護方法等に関する助言等の実施の状況	a
		8	(4) 入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況	a
		9	(5) 移動の介助及び外出に関する支援の質の確保のための取組の状況	a
		10	(6) 家事等の生活の援助の質の確保のための取組の状況	a
		11	(7) 訪問介護員等による訪問介護の提供内容の質の確保のための取組の状況	a
	3．相談、苦情等の対応のために講じている措置	12	(1) 相談、苦情等の対応のための取組の状況	a
	4．介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	13	(1) 介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況	a
		14	(2) 介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	a
	5．介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	15	(1) 介護支援専門員等との連携の状況	a
		16	(2) 主治の医師等との連携の状況	a
・介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	1．適切な事業運営の確保のために講じている措置	17	(1) 従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	a
		18	(2) 計画的な事業運営のための取組の状況	a
		19	(3) 事業運営の透明性の確保のための取組の状況	a
		20	(4) 介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	b
	2．事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	21	(1) 事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	a
		22	(2) 介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	a
		23	(3) 従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	a
	3．安全管理及び衛生管理のために講じている措置	24	(1) 安全管理及び衛生管理のための取組の状況	a
	4．情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	25	(1) 個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		26	(2) 介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	a
	5．介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	27	(1) 従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	a
		28	(2) 利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	a
		29	(3) 介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	a

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 生活クラブ我孫子介護ステーションあいの手

評価基準	項目番号	評点	コメント
介護サービスの内容に関する事項			
1. 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置			
(1) 利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、同意を得ている。	1	a	重要事項説明書については、サービス提供責任者が、初回訪問時に利用者及び家族に、内容を読み合わせて丁寧に説明をしている。ことに、サービス提供が出来ること出来ないことを、かならず、市が示す提供指針に従い詳しく説明している。
(2) 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族の希望を聴取するとともに、利用者の心身の状況を把握している。	2	b	初回訪問時に事業所独自の記録用紙を用い利用者の希望や実態の把握に努めている。得た情報は整理し、職員が共有するためにフェイスシートを活用している。今は、介護支援専門員から提供して貰ったり、事業所において作ったりし導入のための20件ほどのモデル実施になっているが、今後状況を知るためにはとても有効であるので積極的に進めていきたいとしている。その成果を期待したい。
(3) 訪問介護計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえたうえ目標を記載し、説明のうえ同意を得て作成している。	3	a	訪問介護計画書は、居宅サービス計画の内容を踏まえ計画している。提供責任者が統一用紙を用いて作成しており留意事項も明確に記入している。目標、期間、自立に向けての内容は簡潔に記入している。利用者には、計画書とともに日程表と介護の手順を記したものを手渡している。
(4) 利用者等に対し利用明細を交付し、利用料に関する説明を行っている。	4	a	明瞭な請求明細書を交付している。殊に、A4版サイズの紙に大きな文字を用いて記入されていることが特徴であり、読みやすく利用者に喜ばれている様子である。
2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置			
(1) 認知症ケアの質を確保するために、従業者に対する認知症に関する研修を行うなどの取り組みを行っている。	5	a	認知症に関する研修は、職員が順次、パーソンドケア研修など県レベルのものや市が地域で開催する研修に参加し、知識を蓄積したり、これらを受けて内部では、全訪問介護員を対象に事業所自らが研修会を催すなど積極的に取り組んでいる。
(2) 利用者のプライバシーの保護の取り組みを図っている。	6	a	機密保持により利用者の信頼感を高めるためには、バイステイクの7原則が、仕事の姿勢を確認することなどの点で大切であることを皆で考え、職員の意識を昂揚に資している。利用者の羞恥心に対する配慮は、手順書の中で述べ職務上遺漏の無いよう留意している。FAX送信では氏名表示はしないでイニシャルを用いるなど工夫をしている。
(3) 利用者の家族が行う介護の方法について、利用者の介護者の心身の状況を把握したうえで利用者の家族に対して説明している。	7	a	家族の健康状況や介護の状況などを良く把握している。利用者個々のサービスを記載したケア日誌などに家族の日々の動向も良く記録し、職員と訪問介護員の間で情報の共有を果たしている。
(4) 入浴介助、清拭及び整容、排せつ介助、食事介助等に関して、訪問介護の質を確保するための取り組みがあり、利用者ごとに実施内容を記録している。	8	a	介護の質を高めるため、法人はサービスの手順書を用意しているが、これに加えて、事業所独自の項目ごとのマニュアルを整えている。これは絵や図をふんだんに用い現場のそれぞれの状況にも対応した木目細かなものになっている。職員の研修では、毎月接遇、応急手当てなどテーマに実施している。また食事介助や、嚥下防止など実習にも力を注いでいる。

評価基準	西	評点	コメント
(5) 移動介助及び外出支援に関して、訪問介護の質を確保するための取り組みがあり、実施内容を記録している。	9	a	移動、外出支援のマニュアルは具体的である。つまり、座位、歩行、杖歩き、車椅子、ストレッチャー、乗り物、ベットからの移動など移動の手段や状態に応じきめ細かに作られている。
(6) 調理などの生活援助に関して、利用者の状態に留意し質を確保するための取り組みがあり、実施内容を記録している。	10	a	実務にあたっては、その人らしい暮らしの継続をモットーに調理マニュアルなど項目ごとのマニュアルを用意している。例えば水分の補強に留意するなどきめ細かな対応もわずれず記載されている。
(7) 訪問介護員の接遇の質(利用者の金銭管理・鍵管理、予定されていた訪問介護員が対応できない場合などを含め)を確保するための仕組みがあり、機能している。	11	a	接遇は法人マニュアルに沿いつつもさらにより方向に行くよう研究をしている。新人に対しては、段階的に指導フィッをしており、面談を含めて能力を伸ばしている。鍵の管理は、保管の状況や、約束事などが分かる預かり証を揃えるなど体制が出来ている。
3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置			
(1) 利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがあり、その対応結果を説明している。	12	a	相談、苦情に対応するマニュアルがある。具体的な事案対応に付いて、本人との対応などの確に処理してる状況が書面により見られる。諸々の利用者の意見に付いては、提供責任者会議で意見を集約し対応策をまとめてサービスの向上に資している。
4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置			
(1) サービス提供責任者は、定期的に利用者の居宅を訪問し、サービス提供状況を把握し、併せて訪問介護計画の評価を行っている。	13	a	月1回以上、提供責任者が訪問している。その時の記録も含め3ヶ月ごとに評価を行っている。様式も3ヶ月をまとめてみられるように工夫をし、状況把握の漏れが無い様に取り組んでいる。計画の作成には時間がかかっている。
(2) 訪問介護計画の見直しの結果、居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員に提案している。	14	a	訪問介護計画の見直しの会議を適宜実施し、担当の介護支援専門員には、気が付いた点などを文書で頻繁に提案している。さらに内容を充実していきたいと考えている。
5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携			
(1) 介護支援専門員に対し、定期的に、訪問介護の実施状況を報告し、連携を図っている。	15	a	各月、1回はかならず報告書をもって居宅介護支援事業所に連絡するとともに担当者会議に積極的に参加し発言している。
(2) 利用者の主治医等との連携を図っている。	16	a	ケースファイルに、主治医、家族の勤務先など緊急連絡先を一覧にしてファイルに記入している。主治医との個々のケースの連携は、介護支援専門員を通じて行うことがルーティン化されているので消極的であるが、ターミナルケアのケースに付いては直接主治医と密に連携している。

評価基準	頁	評点	コメント
介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項			
1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置			
(1) 従業者が守るべき倫理を明文化し、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	17	a	倫理綱領は、法人として15条にまとめられたものになっている。毎年所長は労働安定センターで研修している。所長から、責任者には実務責任者研修を、訪問介護員には法令順守・不法行為について毎年一回行っている。又、毎月一回ヘルパーを5グループに分けて研修を行っている。其の中で安全唱和、不履行防止唱和を必ず行っている。
(2) 事業計画を毎年度作成しており、経営・運営方針等が明記されている。	18	a	2007年事業計画が実行されているが、作成の手順は、前年度の振り返りの中から課題を抽出して今年度の目標と役割が生かして立案されている。目標は当然明確に示されていて、80%の達成率で「良」の評価とされている。この中には、インシデント共有対策、クレーム事故対策など年度計画への取組みについての意見を反映している。
(3) 事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にするなど、事業運営の透明性確保に取り組んでいる。	19	a	法人としてはインフォメーションとして事業計画などは公表は、積極的でありホームページにも公表されている。事業所としては、部内会議録を利用者にも見えるようにしており、我孫子事業所の部分をマーカーで識別して解りやすいようしている。月次報告も同様に公開している。
(4) 事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討するなど、課題改善に取り組んでいる。	20	b	定例ミーティングや、毎月一回サービス提供責任者会議を、利用者を知るための会議として開いている。その中から業務の改善として、書類を減らす取組みを取り上げて、「業務改善課題」で議論し取り組んでいる。しかし、法人の共通様式も含めかなり整理を要するものがあると認識しており今後の改善を期待したい。
2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置			
(1) 管理者、サービス提供責任者及び訪問介護員について、役割及び権限を明確にしている。	21	a	職務権限については法人としての、職務役割分担に決められているが、我孫子あいの手としては例えば、サービス提供責任者は何をやらなくてはいけないかなどのように、各自ごとに役割を細かく定めて、「業務役割分担」として決められている。
(2) サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するために、取り組んでいる。	22	a	日常の共有している情報として、ケアサービス日誌に利用者の日常の状況が記載されている。同時にサービス提供票があり、費用の請求の業務と連動して間違いを起こさないよう業務が行われている。
(3) 従業者からの相談に対する対応する仕組み及び従業者に対し指導を実施する仕組みがあり、機能している。	23	a	訪問介護で必要なケアヘルパー研修一覧が3年で立てられて、各訪問介護員の研修の状況の記録がされている。更に所長は、各訪問介護員の悩みを解消する為にスーパーバイザーとして、アドバイスと指導を行っている。又所長が他の事業所のスーパービジョンの講義にも出向いている。
3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置			
(1) 事故発生時、非常災害時、衛生管理のための仕組み又はその再発・蔓延を防止するための仕組みがあり、機能している。	24	a	事故防止のためのマニュアルは、転倒、誤飲など項目別に作られている。食中毒、感染症に付いてもそれぞれ揃えている。災害時の対応は、職員行動ガイドに詳細を取り決めてあり非常災害時に行動できるようになっている。衛生管理としては、家庭を訪問した時にかぜなどを持ち込まない、をモットーにマスク、手袋、消毒薬等を訪問介護員各人が常備し、手洗い、うがいなどの励行している。

評価基準	頁	評点	コメント
4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置			
(1) 個人情報の利用目的や保護規定を公表するなど、個人情報保護の確保のための取組みがある。	25	a	個人情報の利用目的を明記した文書を掲示すると共に契約書に添えて本人に配布している。職員がそれぞれ認識するために適宜研修を行っている。
(2) 利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがあり、機能している。	26	a	利用者の求めに応じサービスの提供記録を開示することを契約書に明記している。サービス提供の記録は、個別ファイルに綴じられて体系的にわかりやすくなっている。
5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置			
(1) 訪問介護に従事する全ての現任の従業者(新任者を含む)を対象とする研修等を計画的に行っている。	27	a	研修は熱心に行われている。新人は、多くの課題を用意し3年間のカリキュラムの中でこなしている。現任に付いても外部研修の機会も多く、研修機関の開催するもののほか、市が開催するものなど地域の研修に積極的に参加している。内部研修は技術向上のための実技の勉強のため、毎月勉強会を実施している。これらの成果として介護福祉士試験に20名が合格した実績は高く評価できる。
(2) 利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映させるなど、サービスの質を確保・自己評価する仕組みがあり、機能している。	28	a	利用者の意向は、提供責任者会議の場などで集約し、事案によっては協議し個々に対応を図っている。意識向上のためCMB方式により職員個々の到達度など厳しく評価し、次のステップにつなげている。業務に使う書類は、多種多様なものが存在するが、法人共通様式のものを含め、かなり整理を要するものと認識しているようである。
(3) サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの検討を定期的に行っている。	29	a	マニュアルの見直しは、提供責任者会議で見直しを行っており、その結果によっては、本部のマニュアルの改善を働きかけている。