

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	特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所
所在地	千葉県千葉市中央区千葉港4-4 千葉県労働者福祉センター5階
評価実施期間	平成22年1月20日

2 評価対象事業者

名 称	ヘルパーステーション温	種別： 訪問介護・介護予防訪問介護
代表者氏名	石原 隆広	定員（利用者人数）： 127名
所在地	千葉県東金市田間758-1	TEL 0475-50-9339

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>職場環境</p> <p>有志で立上げた助合いグループからスタートした同事業所は、運営法人が変わったこともあったが、「心の温もりこそ最高の介護」を変わらぬモットーとして持ち続け、利用者に寄り添う温かい介護を提供して続けている。職員は当初からのメンバーが長く勤め続けており、調査からも職員ヒアリングからも働きやすさの満足度が高かった。離職率も低い。健康管理や衛生管理のための助成や給付、女性が働きやすくするための勤務時間の変更・調整が、柔軟にできる仕組みを作り上げている。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>中・長期的な事業計画</p> <p>幹部職員が検討してはいるが、具体的な内容として全職員に明示するまでには至っていない。同地で事業所を設立し、3年が経過していることを踏まえ、理念・基本方針に基づいた中・長期的ビジョンを、重要課題を含めて示すことが期待される。</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）

<p>・ありのままの姿を評価して頂き、改善するべき点を確認するいい機会となりました。今回の審査において、良い評価を頂いた点に於いては、継続出来るよう一層の努力を行い、至らずに指摘を受けた点は、改善し見直します。鍵の管理に於いては、利用者様の敷地内にて管理する場合も新たに同意書を取り交わす事としました。災害時の利用者様の身の安全を確保する為の初動動作を円滑に行うため、個々に避難経路及び避難場所、非常持ち出し品の確認することとしました。人材育成のため、社内の研修計画と個別目標の設定に着手しました。今回、ご指摘を頂いた事による新たな気づきを次回の評価につなげ、実りあるものにしたいと思っております。</p>

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>・地域に密着し貢献できる事業所としての持ち味を生かし、信頼を頂けるヘルパーステーションを目指していきます。地域への貢献を志しながら、職員の個人目標との融和を図ることで、これからも私達は常にスキルアップを心掛けていきます。利用者様の立場を理解し、傾聴や適切なアドバイスを行うことで安心感のある在宅生活の継続を提供できるよう、訪問介護員の力をつけるための研修を開催しています。今後も、働きやすい職場作りを通し、温かい安心感をお届けします。</p>
--

【第三者評価機関】

特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所

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>特に改善を求められる点</p> <p>計画の策定 単年度の事業計画は策定されている。しかしながら中・長期的な事業計画は、具体的な内容を明示するまでには至っていない。設立から3年が経過していることから、今後の中・長期的ビジョンを示すことが期待される。</p>
組織の運営管理	<p>特に優れている点</p> <p>職員の就業状況への配慮と福利厚生への取り組み 有給休暇や時間外労働の把握がしっかりとなされ、出勤・退勤の変更や調整等を柔軟に行う工夫を行っていることから、女性職員が働きやすい職場環境になっている。職員交流のための各種企画や、事業所負担によるインフルエンザの予防接種、腰痛ベルトの支給なども実施している。</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）
介護サービスの内容に関する事項	<p>特に優れている点</p> <p>理念に基づく介護の徹底 心の温もりこそ最高の介護というモットーに沿い、利用者の希望を優先したケアを実施している。車がないと移動が不便という土地柄を考慮して移送サービスも実施し、「プライベートケア」と名付けた保険外のサービスで、診察付添い等のこまめなケアも行っている。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>リスク管理 鍵の管理、利用者宅での非常災害時対応など、リスク管理について見直しを図ることが求められる。</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>特に優れている点</p> <p>職員の倫理・接遇 「在宅ケアハンドブック」を全職員に配布し、意思の統一を図っている。ケア指示書以外の用事を頼まれた時は、事務所に電話を入れて判断を仰ぐ、利用者宅における雑談時の個人情報漏えいには十二分に注意するなど、こまかな取り決めがなされている。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>計画的人材育成 職員は内外の研修参加および自己評価を実施しているが、個別目標の設定や達成状況の評価などが体系的に行われていない。人材育成の方法について、再検討が求められる。</p>

【第三者評価】

特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所

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
			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。
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・組織的に行っている。	B
			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 ヘルパーステーション温(はる) 訪問介護

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	利用者が住みなれた環境で安心して暮らすために大事であることを10ヶ条にまとめて理念とし、社内に掲示している。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	A	「心の温もりこそ、最高の介護」という基本方針は、パンフレット掲載をはじめ、事務所内に掲示もされている。また事業所名にも「温」の一字が使われ、事業所の思いを表現している。
- 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	全職員が携帯する「在宅ケアハンドブック」に記載され、周知が図れている。「心の温もりこそ、最高の介護」は、職員らで考えたモットーであることから、一人ひとり強く認識している。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	A	運営方針である「心の温もりこそ最高の介護」は重要事項説明書やパンフレットに記載されている。職員も常日頃の利用者との会話で、事業所のモットーとして話をしている。
- 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	単年度の事業計画は策定されている。法人代表は中・長期的な事業計画を考えてはいるが、具体的な内容として明文化し、職員等に示すまでは至っていない。
- 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	毎月の職員全体会で現況を報告し、課題を明確にして、事業の効率化等に取り組んでいる。課題の一つであったサービス提供責任者の増員は実現した。
- 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	毎月の全体会が課題共有の場であり、職員と幹部職員が合議できる場となっている。

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	会議やカンファレンスを通して、利用者のサービスの向上を図っている。また、カンファレンス報告書を重要視し、丁寧に分析して職員指導に活用している。
- 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	毎月の全体会で実態分析や業務分析を行い、経営や業務の効率化を図っている。また、トレーナー研修を行い指導力の向上に努めている。
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	地域の事業者連絡会への参加や各種団体に加入し情報交換を行っている。また、グループ企業に福祉用具貸与や小規模多機能型居宅介護、通所介護の事業所などもあることから、必要に応じて連携を図っている。
- 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	全体会で売上分析や人員配置の数値について報告して透明性を高め、職員間で共有を図り、課題発見に努めている。
- 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・組織的にしている。	12	B	職員に求める倫理はハンドブックに記載されているが、採用方針は明文化されていない。また人事考課の基準も明示されていない。職員育成についても、個別の自己評価から目標設定し、課題達成を評価することまでは行われていない。採用と人材育成の体制作りが求められる。
- 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	職員各自の自己評価の内容や、トラブル対処の経験等から法人代表が評価している。評価の基準が明文化されるとさらに良いと思われる。
- 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	有給休暇や時間外労働等は把握されおり、出勤・退勤についても工夫され、女性が働きやすい環境に保たれている。法人代表が定期的に職員との個別面談を実施し、現場の意見を把握している。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	A	職員交流のための企画や、法人負担によるインフルエンザ予防接種、腰痛ベルト支給など、職員の健康対策が積極的に行われている。