

# 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 福祉総合評価機構 長野県 事務所	所在地：395-0003 飯田市上郷別府3307番地5
評価実施期間： 平成26年8月26日から平成26年11月25日 ※ 契約日から評価結果報告会まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号） 050311、050332、050343、050361、050372、050402、061281、061292、	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成26年10月現在）

事業所名： こころ訪問介護事業所	種別： 訪問介護
代表者氏名： 理事長 森 恭子	定員（利用者数）： 14名
設置主体：特定非営利活動法人 心 経営主体：特定非営利活動法人 心	開設年月日： 平成21年2月1日
所在地：〒 395-0811 長野県飯田市松尾上溝6301-1	
併設： グループホーム「こころ」、グループホーム「げんき」、サービス付き高齢者住宅「えん」	
電話番号： 0265-22-8586	FAX番号： 0265-22-8586
ホームページアドレス： 該当なし	

## 3 評価結果総評（利用者調査結果を含む）

<p>◇ 概要</p> <p>「こころ訪問介護事業所」は平成21年2月に、現在の「グループホームこころ」の地に併設されたが、その近くに「サービス付き高齢者住宅えん」が25年8月に開設されると、その場に移った。それは、これまでの訪問介護の利用者の他に、「サービス付き高齢者住宅えん」の入居者が訪問介護のサービスを利用するようになったからである。その結果、2名だった利用者が14名と増加し、職員も増えてきた。</p> <p>このように地域のニーズに応え、サービス付き高齢者住宅の特徴を活かし、利用者の介護が十分満足できる体制を作るために、同一法人の併設のグループホームの職員とも一体となって、運営していくことが理事長の念願であった。さらに、近隣にできる他のサービス付き高齢者住宅の利用者の訪問介護サービスも計画の視野に入れている。</p> <p>同一法人の理念として「共に笑い、共に楽しみ、共に悲しみ、共に生きる」を掲げ、その下に「生活のリズムやペースを大事にし、一日の暮らしを手助けいたします。心への働きかけに</p>
--

より、穏やかで安らぎが感じられるよう努力します。人生の歴史を重んじ、その人らしい暮らしのできるケアを提供いたします。保健・医療・福祉との連携をはかり、必要なサービスを提供いたします」と、四つの基本方針までも同一にして、職員全員で実践に取り組んでいる。

利用者が増加し、職員が増えて日が浅いが、このように全体的な取り組みを行っているので、利用者調査は概ね良い結果となっている。

#### ◇特に良いと思う点

##### 1 「一体的で継続的な介護」

これまでの訪問介護では、個々の利用者宅に複数の事業所が複数の職員を訪問派遣してサービスを行うという点で、利用者にサービスを受ける上での制約があった。

しかし、サービス付き高齢者住宅の居住者に訪問介護のサービスを提供する仕組みは、利用者にとっては制約がない一体的で継続的なサービスを受けられるといった点で大変メリットがある。

##### 2 「利用者の満足」

利用者にとっては制約がない一体的で継続的なサービスを受けられるといった点で大変メリットがあり、また、利用者本位で家族のような支援を心掛けているので、利用者の満足度は高い。

#### ◇特に改善する必要があると思う点

##### 1 「文書化」

文書化に対する自己評価がまだ低かった。これは、基本的な文書は整えているが、個々にわたるマニュアルが十分でないことや、記録の面でまだ足りない点があることに起因するのではないかと考えられる。職員の技量や記憶に偏らず、さらに文書化し、記録を取ることで、継続したサービスにつなげていきたい。

##### 2 「研修」

利用者が増えたために、パートの職員も増えてきた。経験豊富な職員が多いが、個々の利用者のニーズにあった研修を行う機会が少ない。これまでの経験やノウハウだけに頼らず、広く、新しい情報を得て、さらに利用者本位の支援を深めていくために、研修の充実を望みたい。

## 5 事業評価の結果と講評

共通項目（別添1）

内容評価項目（別添2）

## 6 利用者調査の結果

聞き取り方式とアンケート方式により実施（別添3）

## 7 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26年11月25日記載)

当事業所は、平成23年度に初めて第三者評価を行いました。その時は、利用者も職員も少数であったため、十分な結果が得られていなかったと思います。それから3年後の平成26年度に2回目の第三者評価の話があった時、3年目という節目を迎えるという点と、新しく法人内でサービス付き高齢者住宅を開設し、その入居者に訪問介護のサービスを提供することになったという点から再度受けることにしました。

グループホームの運営からそのノウハウを活かし、訪問介護の様子を見ていただき、どのような評価をされるかと期待してきました。

結果において、良好と評価いただいた事項については職員の自信となりさらなる目標の向上へ、又、改善すべきと指摘された点については今後の運営課題として一つ一つ着実に、利用者満足度のより向上を目指して取り組んで参りたいと思います。