

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：株式会社マスネットワーク	所在地：長野県松本市巾上 13-6
評価実施期間：平成 28 年 11 月 1 日から平成 29 年 3 月 2 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050192 060861 060773 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成 28 年 11 月現在）

事業所名：（施設名）ヘルパーステーション「グリーン」	種別： 訪問介護	
代表者氏名：：理事長 相澤 孝夫 （管理者氏名）相馬 智恵	定員（利用人数）：126 名	
設置主体：社会医療法人財団慈泉会 経営主体：地域在宅医療支援センター	開設（指定）年月日： 平成 17 年 10 月 1 日	
所在地：〒390-8510 長野県松本市本庄 2 丁目 5 番 1 号		
電話番号： 0263-34-7391	FAX 番号：0263-38-7121	
ホームページアドレス： http://www.ai-hosp.or.jp		
職員数	常勤職員： 20 名 非常勤職員 7 名	
専門職員	（専門職の名称）	
	介護福祉士 20 名	介護福祉士 7 名
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	事務室 相談室	通院等乗降介助用福祉車両

3 理念・基本方針

<p>【理念】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 私達は、在宅で療養する人々の尊厳と自立を尊重し、良質な医療・介護・福祉サービスを提供します。・ 私達は、かかりつけ医や関連機関と密接な連携を図り、地域在宅医療支援センターの総合力を生かし、在宅療養を支援することで住み慣れた場所で安心して暮らせる地域創りをします。・ 私達は、医療・介護・福祉の専門家として質向上と人材育成に真摯に取り組み、地域の皆様へ安全で信頼できるサービスを提供します。 <p>【運営方針】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者、家族のニーズを大切にして、生活スタイル・家屋環境に合わせた介護を提供する。・ 訪問介護の目的を明確にして、利用者の可能性を最大限に追求する。・ 情報の共有化と有効利用により、質の高いチーム介護サービスを提供する。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- ・ 経営母体が総合病院であるとともに、所属している在宅部門の「地域在宅医療支援センター」は居宅介護支援事業所・訪問看護ステーション・訪問リハビリ・通所リハビリ等の事業所を併設している為、医療系の事業所と緊密な連携を図りながら介護サービスを提供している。
- ・ 男性介護福祉士が多い為、男性限定の利用者に対して柔軟な対応が出来る。
- ・ 全職員が介護福祉士の資格があり、定期的な研修や学会の参加などで質の向上に取り組んでいる。
- ・ 喀痰吸引等の資格を取得した職員が複数いる為、医療度の高い利用者に対しても介護サービスを実施している。
- ・ 障害者手帳を持った利用者に対して介護保険サービスと併用して訪問介護を実施し、費用負担軽減を行っている。
- ・ 「定期巡回随時対応型訪問介護看護」の指定を取得し、多様なサービス依頼に対応している。
- ・ 普通二種免許取得者や移送サービス講習受講者を複数配置し、ヘルパーによる移送サービス（通院等乗降介助）を実施している。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

特に良いと思う点

<人財（職員）の質の向上に向けた体制の確立>

慈泉会人財育成のミッション・ビジョンの下、法人が職員に求める基本姿勢に沿った教育・研修が策定されている。職能要件書に記載されヘルパーステーション「グリーン」の基本姿勢に基づき、さらに職員一人ひとりに求められる目標を設定し、基本研修及び目標に合わせた研修計画が策定されている。実施された教育・研修は評価・分析を行い、サービスの実践の場で活かし、次の教育・研修計画に繋がっている。「高齢者になっても地域で自分らしく暮らしたい」その思いに応えられる人財（職員）育成の体制の確立がされている。

<サービスの質を確保>

人工透析者の送迎から始まった訪問介護事業所は、地域の状況や利用者の要望に沿って、サービス内容を充実してきた。男性スタッフが多く、介護の内容により男性、女性の特性を活かした支援ができ、利用者的好评を得ている。業務マニュアルは職能要件書と共に、サービスの質の均一化、サービスの質の向上に繋がり、計画策定 実行 評価 見直しのサイクルが機能している。今回の第三者評価の受審も計画的に進められサービスを見直し次年度の計画に繋げる意図で行われている。学ぶ環境も整えられ、院内ホームページの活用を始め、同じフロアには訪問看護、訪問リハビリテーションの職員が常駐し、日常的に専門家からの学べる体制があり、サービスの質の確保につながっている。

< 支援方法の確立 >

業務マニュアルは、ホームヘルパーの心得・訪問介護ステーションの理念と運営方針から始まり、介護知識と知識の理解では、生活支援の方法まで具体的な内容で整備されている。業務内容は、1 から 10 までの項目に分けて具体的な行動目標が示され、習得できたかどうかのチェック体制をとっている。これら基本的な支援方法を身につけ、利用者の状況にあった実施手順表を作成してサービスの提供ができています。また、実施手順は状況変化に合わせて、素早く追加・変更する体制がある。毎月の研修では、実際の介護現場に添ったテーマで行い、支援方法の充実をはかっている。

特に改善する必要があると思う点

< さらなる利用者満足に向けて >

法人及び地域在宅医療支援センターの一翼を担い、組織のメリットを最大限活かして活動を充実させている。今後、他職種との連携をはかりながらも、ヘルパーステーション「グリーン」としての活動（利用者の満足度調査の実施、お便りの発行、地域貢献、災害時対策等）検討され、さらに利用者に寄り添った支援を進められること期待したい。また、今回の利用者調査の結果から得られた課題について、具体的な改善方法を実施されることが望まれる。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目(別添 1)

内容評価項目(別添 2)

8 利用者調査の結果

アンケート方式の場合（別添 3 - 1）

9 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（別添 4）

（平成 29 年 3 月 3 日記載）

平成 17 年 10 月に透析患者の通院送迎を目的として開設したヘルパーステーション「グリーン」は、様々なニーズに応える為これまで多くのサービスを展開してきました。さらに多様なサービス依頼に対応する為、母体となる医療法人や所属する他の在宅系サービスと連携する事で、培った多くの経験・知識を活用して良質な介護サービス提供に心掛けてまいりました。

また「実地指導」や「介護サービス情報公表」などを経験し、介護保険法を遵守した事業所運営を行なってきましたが、「さらなる質の向上」「利用者満足の向上」に向けて明確な判断基準が不足している事が課題となっていました。

今回、第三者評価を受審し、訪問介護サービス事業を行うにあたって必要となる「評価項目」や「着眼点」が詳細に記されていたので、課題となっていた事業所運営における判断基準の大きな指針を得ることが出来ました。また、評価結果や調査委員の皆様からの講評を確認し、事業所運営の再確認と共に新たな改善課題を発見する事が出来たので、「さらなる質の向上」「利用者満足の向上」に向けて今後の目標が明確となりました。

今回の評価結果を公表する事で、客観的な第三者の目を見た当事業所を地域の皆様一人でも多く知って頂き、新たな介護サービスの創出に繋げることが出来ればと願っております。また、これから訪問介護ヘルパーを目指している方に対して、今回の評価結果が事業所選びの一つの判断材料として活用して頂ければと考えます。

今後も当事業所が掲げる理念を忘れず、地域の皆様へ安全で信頼できるサービス提供を実施していきます。