

## 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	千葉市中央区千葉港4-4 労働者福祉センター5階
評価実施期間	平成22年11月19日(金)～平成23年1月20日(木)

## 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
代表者氏名	石原 隆広	利用者人数： 87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>今年度は特に、非常災害時の体制作りにも力を入れている。行政と連携して、広域避難マップ、洪水マップなどを入手し、全利用者宅を見やすく書き込んだ。これをもとに職員一同で街の様子や避難場所なども視察し、いざというときの避難方法について、話しあいを行った。また、利用者宅の消火器設置状況の確認、救命緊急講習の受講、ブロンパンガスやブレーカーの取扱い方講習受講など、災害対策として必要と思われる事を実施した。職員間で避難方法について情報共有するとともに、行政や地域との繋がりもより一層深まった。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>利用者・家族からの意見、要望、苦情などが寄せられた際、事業所で検討した結果を、家族には説明し、納得を得ているが、利用者本人への説明と同意が不足している。認知等で説明が難しくても、本人の気持ちに配慮した対応が求められる。</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>昨年に引き続き第三者評価を受審し、今回は利用者アンケート集約表から普段入手したい意向も知ることができ、これからのサービスを考える上でよい機会を与えて頂きました。このことを改善の課題として捉え、職員間では密に情報交換を行い、どんな声でも丁寧にお答えする姿勢を示す取り組みをしていきます。</p> <p>又、職員は既存の研修に加え、個々に勉強会への積極的な参加を行い、一年間を通しての自己評価を行うことで、質の向上へと繋げていき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。</p> <p>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>
---

【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>【特に優れている点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中長期計画として「職員育成のための目標設定、評価制度の導入」、「リスク管理対応の見直し」を掲げ、人材育成とリスク管理を大きな柱として取り組んでいる。単年度としては、登録ヘルパー用就業規則の制定、活動内容点検、社内研修制度の充実など、組織体制や人材育成に向けた整備を計画し、着実な実行に向けて積極的に進めている。</li> </ul>
組織の運営管理	<p>【特に優れている点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録ヘルパー用の就業規則の制定や、職員休憩室の整備を図り、職場環境の整備を推進している。</li> <li>・毎月の職員会議や、代表者との面談において意見交換できる仕組みがあり、実際に活用されている。職員ヒアリングからも意見が出しやすい環境であることが窺えた。</li> <li>・職員育成のための目標設定や評価制度の整備が進められている。今後は制度の定着に向け、取り組みや研修等の継続が期待される。</li> </ul>

## 【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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車がないと移動しづらい土地柄を考慮し、同法人で移送サービスを行っている。これにより病院への通院が必要な利用者などに便宜を図られている。</li> <li>・プライバシー保護には特に注意を払っている。利用者宅でのちょっとした雑談の際も、固有名詞が出た際には相槌に気をつける、個人情報に関わることは決して口外しないなど、マニュアルに沿って、ヘルパーが配慮を行っている。</li> <li>・利用者宅に記録ノートを置き、担当ヘルパーや家族との情報共有を図り、緊急時の連絡先なども明記している。</li> </ul> <p>【特に改善を求められる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・家族から意見、要望、苦情などが寄せられた際、事業所で検討した結果を、家族には説明し、納得を得ているが、利用者本人への説明と同意が不足している。認知症等で説明が難しくても、本人の気持ちに配慮した対応が求められる。</li> </ul>
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>今年度は特に、非常災害時の体制作りにも力を入れた。行政と連携して、広域避難マップ、洪水マップなどを入手し、全利用者宅を見やすく書き込んだ。これをもとに職員一同で街の様子や避難場所なども視察し、いざというときの避難方法について、話し合いを行った。</p> <p>利用者宅の消火器設置状況の確認、救命救急講習の受講、プロパンガスやブレーカーの取り扱い方講習受講など、災害対策として必要と思われる事を実施した。</p> <p>職員間で避難方法について情報共有するとともに、行政や地域との繋がりがより一層深まった。</p>

【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

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。	A	
			(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
				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。	B	
		(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	

## 評価調査票(居宅介護サービス共通)

事業者名 ヘルパーステーション温 (種別: 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	「心の温もりこそ、最高の介護」という同社の理念は、職員間で大切に考えられており、事業所名にも象徴する一字として「温」が使われている。パンフレットや重要事項説明書にも明記されている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	A	職員が守るべき倫理として、尊厳について・利用者の利益優先・利用者の受容・自己決定の尊重・プライバシー尊重・記録の開示・実践倫理・社会倫理・教育・研究倫理等にまとめられ、周知されている。
- 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	職員倫理は、事業所の見やすいところに掲示してある。また会議において読み合わせを行うなど、職員の意識共有に努めている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	A	理念について、利用者・家族との契約や重要事項説明時に文書と口頭で話している。またサービス提供時や計画の見直しの際などに、必要に応じて説明を行っている。
- 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	A	中長期計画として、「職員育成のための目標設定・評価制度の導入」、「リスク管理対応の見直し」を掲げている。また単年度としては、登録ヘルパー用就業規則の制定、評価、社内研修制度の充実など、組織体制や人材育成に向けた計画を推進している。
- 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	事業計画は、業務改善、訪問介護員のスキルアップ、福利厚生、人材確保、売上目標、その他から、それぞれ具体的な施策及び数値目標が制定され、重要課題として位置付けている。
- 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	毎月の会議で事業運営に関する状況を把握し、課題を共有している。また、毎年4月に登録ヘルパーを含む全体会を行い、事業計画や事業報告を共有した上で意見交換を行っている。

【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

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	22年度は特に災害対策に力を入れた。管理者が呼びかけて、職員一同で利用者宅のある地域の防災マップや洪水マップを集め、全利用者の居宅を書き込んで、避難体制の強化を行った。また、消防署の救命緊急講習を受講し、緊急時における対応や連絡体制の整備を行っている。
- 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	毎月の会議で、法人代表が事業所の運営・経営状況について、資料に基づいて報告を行い、意見交換をしている。サービスの改善の必要があれば、随時対応策の検討を行っている。
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	地域の業界団体などに参加し、地域情報や業界動向の収集に努めている。また、公共交通機関が便利でない地域であることから、移送サービス事業を行い、利用者の利便を図っている。
- 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	事業収入やサービス提供時間、ヘルパーの人員配置等について毎月分析を行い、会議で共有している。検討課題については、随時話し合いを行う。
- 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	職員採用基準の明確化や、キャリアアップのための評価制度の整備を始めている。今後は、昇給に関する基準を明示するなど、更なる客観的かつ透明性のある人事考課の構築を期待する。
- 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	B	職員育成のための目標設定や評価制度の活用等が始まったところである。制度の定着に向けて、職員に評価の目的や評価基準を明確に示しながら、継続していくことが望まれる。
- 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	登録ヘルパー用の就業規則を制定し、職場環境の整備を図った。また毎月の会議や代表者との面談において、職員個々に意見を出せる仕組みがあり、実際に活用されている。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	A	法人負担による職員へのインフルエンザ予防接種の実施など、健康対策を継続的に行っている。また職員交流行事等を毎年開催し、好評を得ている。