

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	A
		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	B
	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	A
	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

## 評価調査票(訪問介護)

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
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	契約時、重要事項説明書・契約書等の説明文書とともに、口頭で説明し、同意を得ている。家族に詳細を説明するとともに、利用者本人にも大きな声でわかりやすくサービスについて話し、理解を得るように努めている。
(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	A	サービス提供責任者等が利用者の居宅を訪問し、本人および家族の希望を聴取している。またその際に、家庭環境や身体の状態なども併せて把握している。
(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いうえ目標を記載し、説明のうえ同意を得て作成している。	3	A	訪問介護計画は、利用者および家族の意見・要望を反映し、作成している。目標は長期目標と短期目標に分け、定期的に見直しをしている。また、作成した訪問介護計画は、本人・家族に説明の上署名捺印を貰っている。
(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	利用明細書は、保険内・保険外の内訳がわかりやすく記載されている。明細書の控えも事業所で保管されている。
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、従業員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	利用者の半数に認知症が見られるため、内外の研修には積極的に参加して認知症について学んでいる。利用者問わずかでも認知症の症状が見られたら職員間でカンファレンスを行い、家族と話をするようにしている。
(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	ヘルパーが利用者宅を訪問した際は、守秘義務を徹底している。利用者との会話では、固有名詞などをなるべく使わないように心がけ、うわさ話には相づちを打たないなど、気を配っている。
(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	連絡ノートを活用し、家族の心身の状況も把握するように努めている。当事業所は面倒見がよいとの評判を持ち、決められた介護を行うのみでなく、利用者・家族の変化を感じ取るよう意識している。
(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	身体介助に関する標準的なマニュアルを作成するとともに、利用者個々に介助方法を検討している。個別の介助については定期的にカンファレンスを行い、見直ししている。
(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	車が無いと移動が不便な土地柄を考慮し、法人で移送サービスを実施している。乗降については、ビデオなどを用い、安全の為の実技研修を行っている。
(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	利用者個々の状態に合わせ、調理方法や食材、塩分量などに配慮してサービス提供している。冷蔵庫内の清掃など、衛生面にも気を配っている。

評価基準		項	評点	コメント
(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	昨年、取決めがややあいまいだった鍵の預かりは、事業所の方針として預からないことに決定した。買い物代行等の際の金銭管理、ヘルパー変更の手順は、マニュアル化され、職員に周知されている。
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	B	利用者から意見・苦情が寄せられた際は、サービス提供責任者が利用者宅を訪問して事情を聞き取り、事業所内で検討の上、対応を行っている。一方で、利用者本人からは「もう少し説明が聞きたい」との声が挙がっている。利用者本人への納得のゆく説明、気持ちへの配慮が期待される。
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	サービス提供責任者は月に1回、利用者宅を訪問し、状況把握している。定期的に利用者個別のカンファレンスを行い、計画の内容をモニタリング、評価している。
(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	事業所での話し合いの結果、必要があれば介護支援専門員にケアプランの見直しを提案していることを、書類で確認することができた。
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	居宅介護支援員には、毎月1回、定期報告を行うほかに、必要があれば随時、FAXで状況報告を行い、情報共有を図っている。
(2)	利用者の主治医等との連携を図っている。	16	A	利用者個々の主治医に連絡を取りたいときは、基本的に居宅介護支援員を通じて行うようにしている。訪問時の急変の際は、ヘルパーが直接、救急車を要請する。
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	「心の温もりこそ最高の介護」を理念とし、10ヶ条にまとめられた守るべき倫理が掲示され、職員に周知されている。会議等、折あるごとに唱和も行っている。
(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	年度の事業計画を作成している。平成22年度12月期では「事業計画の具体化」「職員の育成」「リスク管理対応」「人材確保」「売上目標」などが謳われている。
(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	利用者、家族、職員など、希望すれば誰でも事業計画を閲覧することができる。
(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	A	年4回の全体会議等で、幹部と現場従業者とが事業所の改善課題に取り組んでいる。今年度は就業規則の明確化や人事考課などを実施した。今後はリーダーとなる職員の育成に努めることを予定している。

評価基準		頁	評点	コメント
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	本年度、登録ヘルパーを含めた、職員全体の就業規則を見直し、役割のより一層の明確化を図った。また職員個別の目標や人事考課制度なども開始したため、職員は各自の役割や権限に対する意識を高め、業務を行うようになってきている。
(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	利用者の居宅に連絡ノートを置き、介護を行うヘルパーや利用者・家族と情報共有を図っている。また事業所内でのミーティングで、利用者個別にカンファレンスを行い、状況の変化等に対応するようにしている。
(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	新任のヘルパーは同行訪問による実地指導を行う。従業者の相談については、サービス提供責任者が対応している。法人内部・外部の研修に、職員は年に3～4回、参加できるようになっている。職員は10年以上勤務の者が多く、チームでのコミュニケーションが円滑である。
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	【事故発生】消防署の救命救急講習を受講し、職員間で方法を共有した。在宅でも看取りもあるため、救急対応については手順を定め、連絡先等も明示されている。 【非常災害】昨年度の第三者評価を受けて、災害時体制の強化に関して今年度は特に力を入れた。行政と連携して地域の防災マップや洪水マップを収集し、全利用者宅を書き込んで、避難体制などの見直しを図った。併せて救命救急講習の受講、プロパンガスやブレーカー取扱い研修、利用者宅の消火器設置の確認などを行い、災害対策をより一層強化した。緊急連絡体制も見直しと強化を図り、事業所職員のみならず、行政の担当課や町内会との繋がりも深めた。 【衛生管理】感染症や食中毒を予防するための仕組みが構築されている。
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・保護方針は明示されている。またヘルパーが利用者宅で個人情報をもたらすことのないよう、利用者との会話には特に話題に気を配り、相槌の打ち方などにも注意を払っている。
(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	契約書の中に、サービス提供記録を閲覧できる旨が謳われている。
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	平成22年度の事業計画の中に、「職員育成のための目標設定、評価制度の導入」を掲げている。スタートしたばかりの人事考課をもとに、個別具体的な職員育成に取り掛かっているといるところなので、継続が期待される。
(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・家族アンケートは、昨年に引き続き第三者評価調査を利用して満足度調査としている。また定期的にサービス提供責任者が利用者宅を訪れ、ヘルパーのサービスについてヒアリングを行っている。
(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。	28	A	マニュアル類は、介護サービス情報の公表の確認項目に沿って、整備されている。定期的に見直しも行き、職員間で共有されている。