

## 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	NPO法人 ヒューマン・ネットワーク
所在地	千葉県船橋市丸山2丁目10番15号
評価実施期間	平成21年 1月 10日～平成 21 年 2月 日

### 2 評価対象事業者

名 称	礎訪問介護事業所	種別： 訪問介護
代表者氏名	大山 妙子	定員（利用者人数）： 125 名
所在地	船橋市山手2-7-41-205	TEL 047-406-8184

### 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 （詳細は項目別コメント参照）</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1．独自の理念・方針を掲げ、重度の要介護者の受け皿として地域で看取る使命を持ち創業以来ぶれることなく理念を貫きとおしている</li><li>2．医療依存度の高い利用者を支援する医療連携体制が優れている</li><li>3．職員の定着率が極めて高い</li></ol> <p>特に改善を求められる点</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1．理念・方針を具体化した人材育成評価項目が望ましい</li><li>2．サービス内容検討会議を能力向上の場と位置づけることが望ましい</li></ol>
---

### 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>自分達としては一生懸命の中で行っていることが、第三者の方々の視点から指摘して頂けて感謝している。特に改善の部分に関しては、努力目標のような受け取り方をし、少しずつではあるが良い方向になっていくことが感じられる。</p>
--

### 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>困難事例として避けることや、そのままにせず、何とか共に生き抜くことはできないものかと向き合っている。職員は24時間体制の中で、利用者の重度化予防に力を合わせる事ができている。</p>
--

## 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>1．理念・方針中心の運営</p> <p>憲法や社会福祉法、介護保険法の精神を介護で貫くために、独自の理念「看取りは居宅で、能力を出し合い、共に生きる、自然体で、利用者の鏡で・・・」を明示し、創業以来ぶれることなく貫き通して運営している。職員には理念に共鳴して活動に参加した者も多く、責任者は日常の出来事の話し合いを通じて職員と理念の共有化を図っている。第三者評価に当たって全職員の理念理解度を文章で確認したが十分周知されている。今後とも実践行動を理念に照らして話し合い、優れたサービス提供を続けるように望みたい。</p>
組織の運営管理	<p>2．環境把握と課題</p> <p>当地域で介護を必要とする高齢者の増加は顕著である。中でも重度の要介護者の受け皿が問題である。当事業所は重度の行き場の無い高齢者を受け、命を守ることを使命として運営している。法の平等の精神を介護で貫く覚悟と思われる。しかし重度の高齢者を地域で守るためには24時間見守る体制が求められ、厳しい努力が要求されるが、犠牲をいとわず理念に基づいて行動している。一方介護業界には理不尽な介護を食い物にするビジネスが存在することも事実であり、当事業所は対峙して、浮利を求めず、介護報酬の大半を介護者に配分し、理念の実践を図っている。また独りよがりにならないために第三者評価受審など透明化を図り、サービスの質向上に努めている。</p> <p>3．現場で理念と対峙して人材を育成している</p> <p>当事業所は理念に基づく考え方や心がまえを重視し、利用者との真摯に向き合うことを一番大切なことと考えている。能力は利用者が抱えている問題を共に解決するプロセスで、医師や専門家の助言を得て身につけていく方法が中心である。現場で介護計画の実行過程で能力を引き上げる体制なので、体験を整理し共有化するシステムが重要と思われる。毎月サービス内容検討会議を実施しているが、会議を能力向上の場として位置づけ、理念が要求する能力を介護計画をもとに話し合い、計画的継続的に取り組むことを期待したい。</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>4．サービス開始時の説明や権利擁護について</p> <p>サービス開始時に当たっては、介護支援専門員から居宅サービス計画に基づき課題や目標を含めた援助方針を連携し利用者全体像の把握に努めている。初回訪問時には、サービス提供責任者と訪問介護員とともにアセスメントをすることで多角的な視点で課題が把握できる確かなサービス内容の提供が可能となっている。なお、サービス利用するに当たり重要事項説明書等をもとに「看取りは居宅で・・・家族とともに・・・」など事業所の理念や利用する要点について利用者の立場に立ってわかりやすい言葉で丁寧に説明し同意を得ている。</p> <p>5．訪問介護計画の作成、見直しについて</p>

	<p>訪問介護計画に当たり、事業所の理念である「それぞれができる能力を出し合い補いながら共に生きる生活を普通に自然体で行う」に基づいて作成している。特に利用者の生活歴や生活習慣などこれまでの生き様に焦点を当てることを重要視している。また、「介護現状報告・8領域」及び「介護サービス状況報告」などを活用しモニタリングを通じ、高齢者の変化やその対応などについて情報の共有化を図り随時訪問介護計画に反映している。</p> <p>6．サービス提供の質の向上の取組みについて</p> <p>利用者は高齢で身体機能が低下している上に医療依存度が高いため、日常生活動作が緩慢になりがちである。そこには、移動や行動することの目的や意味づけを伝えることで残存能力を活かし達成感のある結果が生まれるなど、利用者一人ひとりの個別性を尊重した生活リハビリに取り組んでいる。一方、利用者が自律した生活をする事で訪問介護員にもやりがいや気持ちのゆとりが生まれ、利用者 と訪問介護員との相互の信頼関係が深まり、継続的に質の高いサービスが提供できている。</p>
<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>	<p>7．健康管理 医療連携について</p> <p>かかりつけ医の利用者カンファレンスに定期的にヘルパーも参加している。月2回以上毎回4人～6人位（一人あたり10分～15分）行われている。このように医療依存度が高い利用者に合わせた支援体制が構築されていることは介護職の安心にもつながっていると思われる。法人理念と関連する「命を支える」の実践として高く評価したい。</p> <p>8．事故防止について</p> <p>「事故」と想定されるものは初期段階では「事象」と位置づけし所定の用紙で24時間以内に報告される。事故かどうかの判断は現場で行わず、すべての関係職員の行動の相関が必ず記入することとなっている。このことにより、隠し事が行われず、小さなことでも報告できる仕組みとなっており職員側の心理的負担軽減にも大きく寄与している。</p> <p>9．秘密保持について</p> <p>個人情報電子媒体にて共有、保存する物が多いので、インターネット上の進入を防ぐ為、ファイアウォール等のセキュリティが強化されている。また個人情報保護方針は掲示され従事者と個人情報取扱い同意書を取り交わした上で就労契約を締結している。このように重層的な個人情報保護が行われていることを高く評価したい。</p>

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
		(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
		(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。	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

## 項目別評価結果・評価コメント

事業者名 礎訪問介護事業所

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	憲法や老人福祉法、介護保険法など法の精神を介護で貫く覚悟を決め、独自の理念を明示している。「看取りは居宅で、能力を出し合い、共に生きる、自然体で、利用者の鏡・・・」この理念を創業以来貫き通している。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	A	活動方針は「浮利を求めない、命を預かる介護職一人ひとりの主体性と介護技術向上、チームワークと創意工夫、記録重視、福利厚生・・・」と「看取りを居宅で実践する」ための活動方針を明示している。
- 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	全職員に年一回理念・方針を確認する機会があるが、主たる徹底方法は、日常の出来事を取り上げて話し合うことが主である。第三者評価に当たり全職員の理解を文章で確認したが、一人ひとりが主体的に理解していることは十分確認できた。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	A	サービス開始時の契約に当たって、当事業所の考え方「能力を出し合い」など介護保険の考え方を説明し、納得した上で契約をしている。
- 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	地域で介護を必要とする重度要介護の高齢者が増加する傾向にあるが、24時間見守る体制を今後どのように増やしていくのか、当事業所としても模索中である。
- 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	利用者の重度化が進む現状で、二つの課題、一つは重度化させないように生活習慣をつけること、二つ目は医療的な知識を身につけて介護力を高めることこの二つの課題を重点に取り組んでいる。また「理念基本姿勢のあり方」は常に最重要課題として取り組んでいる。
- 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	運営上の課題は各チームの主体的な計画に一任されている。チームワークや情報共有、勤務シフト作成、記録、介護レベル向上、事故防止など現場でのカンファレンスで話し合い決定している。

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	理念の実践に妥協のない厳しさを求めている。問題点の把握は記録・報告(電子媒体で毎日報告)により毎日確認している。中でも重点的に把握している内容は利用者が職員を受け入れたか否か、病気・健康状態の把握、事故の要因把握である。また職員には一人ひとりが管理者の自覚を求めている。
- 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	記録書類は経験から使い易い簡素化された書類に工夫されている。また報告は電子媒体を使用し効率よく伝達されている。
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	地域の介護を必要とする高齢者の状況を把握し、当事業所の使命として憲法や介護保険法などの法の精神を介護で平等主義で貫くために、地域で最後の行き場のない人を受け、命を守る方針で運営されている。地域で24時間「命を守る」体制を整備するためには課題も大きい。
- 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	制度変更など経営環境が変化したときには、経営数値を予測・分析し、介護を支える介護職の給与や福利厚生が守られるように最優先で検討している。
- 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・組織的に行っている。	12	A	人材育成は新人には理念・方針を理解させ、ケアプランや記録、ルールを教えた後は、現場でチームメイトの動きで見習い、約1ヶ月で見習い卒業を目指すとしている。現任は理念を中心に介護計画の実行を通じて、互いに「気づき」を受け成長している。また内外の研修により知識を高めている。
- 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	利用者を鏡として、職員によって差の無い介護を求めている。具体的な尺度として網羅的な確認項目を作成したが、項目が多すぎて個々の技術点検には向いているが評価としては使い難いようである。理念・方針を反映した振り返りに使い易い評価が求められる。
- 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	定期的に職員アンケートにより、問題点を把握している。勤務シフト計画、有休の取り方など現場で計画している。疲労・ストレスが蓄積しない勤務計画や平等な有休取得については現場での話し合い計画している。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	A	当事業所の介護報酬のほとんどを職員に分配し、就労中の災害補償など福利厚生も配慮されている。人材定着率は極めて高い。

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	
		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	A
	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

## 項目別評価結果・評価コメント

事業者名 礎訪問介護事業所

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	介護支援専門員から訪問介護利用の連絡が入ると、速やかにサービス提供責任者及び訪問介護員と共に本人又家族に対し聴き取り調査を実施する。サービス利用するに当たり重要事項説明書等をもとに事業所の理念や利用する要点について利用者の立場に立ってわかりやすい言葉で丁寧に説明し同意を得ている。
(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	初回訪問時には、本人の主訴を尊重し本人が望む生活ができるよう、利用者と同じ目線に立ち利用者や家族から発する言葉に注意深くかつ正確に聴き取る真摯な姿勢がうかがわれる。特に自己表現の苦手な利用者に対しては非言語的な表現に留意している。
(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目標を記載し、説明のうえ同意を得て作成している。	3	A	介護支援専門員が作成する居宅介護計画を下に、利用者の食生活習慣や排泄状態、清潔に対する価値観及び移動基本動作などを踏まえ、利用者が「できること」に着目し事業所の理念に沿った「共に生きる」ことを目指す介護計画について説明し同意を得ている。特に医療依存の強い利用者の場合は治療方針や病態などに留意している。
(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	利用明細書については、重要事項説明書又は契約書をもとに説明し、サービスが発生した場合はその明細に基づいて交付している。なお、金銭管理のできない利用者又は生活保護者に対しては家族や行政窓口と密に連携を図っている。
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、従業者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	介護力の向上に向けて、内部研修及び外部研修を実施している。具体的には、前者は利用者の通院介助時に担当の医師より具体的に病態や治療方針などについて指導を受け、その後医師である指導責任者がフォローを行うことで実践に役立つ研修となっている。後者としては、千葉県認知症介護実践者研修などに参加している。
(2) 利用者のプライバシーの保護の取組みを図っている。	6	A	介護の仕事はプライバシーにかかわることがほとんどであるため、そこには徹底した保護体制が重要である。訪問介護員と幹部との電子媒体による情報の共有化にはセキュリティーを完全に確保し、プライバシー保護には最新の注意を図っている。そうすることで、利用者も介護員相互に信頼感が生まれ安全で安心した介護となっている。
(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	利用開始時に当事業所の方針「力を出し合い」「共に生きる」を納得し契約している。利用者や家族と職員が共に力を出し合い生きる方針のもとで、家族連携している。
(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	重度の要介護者が多いが、今まで生きてきた生き様を大事にかつ尊重し個別介護を目指している。具体的には、食事の思考や咀嚼状態の把握、また入浴が家庭的な雰囲気を大事にしている。あるいは排泄は個人にあった時間帯を記録し一歩前の介護を行うことで予防の視点を重要視している。

評価基準	頁	評点	コメント
(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	日常生活を営むために移動動作が基本である。身体機能が低下している高齢者は移動が億劫になりがちであるため、移動することの目的を明確に打ち出すことで行動が伴っている。具体的には、トル移動することで排便が可能になりすっきりする、おやつを食べるために階段を利用するなど移動する喜びを共有している。生活リハビリを重視している。
(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	医療依存度の高い利用者が多い。個々の病態にあった食事を提供することで疾病悪化の防止に努めている。なお、個人の嗜好や訪問歯科診療を利用するなど咀嚼改善にも留意し、できるだけ自分の歯で素材の味を楽しんでもらう工夫をしている。
(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	若い職員が人生の先輩に当たる利用者の介護に関わることに遭遇することがしばしばある。信頼関係を形成するためには、傾聴及び受容が重要である。訪問介護員が対応できない場合で困ったときには幹部に相談する仕組みが整っている。なお、利用者から金銭を預かる体制をとっていない。
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	A	苦情・相談窓口体制が整備され専用の記録にて記載保管されている。なお、事業所の信念としては、利用者の要望を事前に察知することで苦情の予防に努めている。
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	高齢者の変化は日々の観察が重要である。サービス提供責任者は訪問介護員や介護支援専門員との連携のもと、利用者の変化に沿ったサービス提供状況を把握し、「介護現況報告・8領域」や「介護サービス状況報告書」にてモニタリング、評価を実施していることが確認できた。
(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	訪問介護計画と居宅サービス計画は常に連動していることが重要である。一番身近で利用者の変化を観察及び把握できるのが訪問介護員である。質の高いサービスを維持継続して提供するためにサービス担当者会議に出席や必要時には日頃の変化に即した介護内容について介護支援専門員と情報の共有化及び提案を実施している。
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	介護支援専門員とは記録の共有を含めて非常に連携がとれている。利用者の状態変化は介護支援専門員に毎日連絡している。また通院記録に関しては別途報告様式を定めている。この様に他職種との情報の共有を徹底することにより利用者の自立につなげる取組みが行われている。
(2) 利用者の主治医等との連携を図っている。	16	A	かかりつけ医主催の利用者カンファレンスに定期的にヘルパーも参加している。それは、月2回以上毎回4人～6人位（一人あたり10分～15分）で行われている。このように医療依存度が高い利用者に合わせて支援体制が構築されていることは介護職の安心にもつながっていると思われる。法人理念と関連する「命を支える」実践として高く評価したい。

評価基準	項目	評点	コメント
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	介護職が遵守すべき倫理は定められており、入職時に個別にそれを渡される。また必要に応じて振り返る機会にも利用される。理念も明文化され介護保険法に基づいた運営についての理解についても職員に浸透している事が窺い知れた。
(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	事業計画は年度ごとに出来る。サービスの質に関する事、財務内容、介護保険制度改定に関わる将来的展望など多岐に渡る事項を明瞭簡潔にまとめている。しかし、その計画を振り返り、検証する事業報告は作成されていないようだ。今後の取組みに期待したい。
(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	第三者評価を積極的かつ継続的に受審している。また財務内容自体は随時公表可能な状態にしてある。将来的に法人組織自体の改変も予定しているため、今後は第三者評価結果を含め、事業所側からの積極的な情報開示に期待したい。
(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	「一人一人が管理者であり、経営者である。」と法人理念に掲げられているとおり、フラットな組織体制である。24時間365日の体制で訪問介護にて利用者の生活と命を預かる姿勢を貫いている。日々の報告、情報共有が徹底され、業務改善も早期に実施されている点は特質すべき点である。
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	法人理念に掲げる「一人一人が管理者であり、経営者である」を実践する為、一人でなくチームケアを随所に実践している。よって入職年数不問でありフラットな組織体制である。また自己評価・他人評価も各サービス担当毎に行う仕組みも持っている。ただ訪問介護事業におけるサービス提供責任者の役割の再確認など組織を更に活性化させる新たな取組みにも期待したい。
(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	訪問介護員は利用者のサービス前に「引継ぎ簿」を事前確認する。また夜間介護者からの特記事項を共有する仕組みもある。また「介護記録」「介護サービス状況報告」「介護現状報告」などの記録用紙が完備され、これらに基づき情報の共有がなされている。その共有が利用者の命に関わる事も多いことから、書き方や情報の伝達の仕組みづくりにOJT研修を含め力点があかれている。
(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	職員同士の気づきの報告、業務担当、医師であるグループホームのホーム長、看護師である介護支援専門員各々から直接専門分野についてOJTを中心とした助言・指導を受けている。このように事業所の垣根を超え「総当り的」な法人集团的指導体制は利用者の安心を生み出し、また職員の定着率の向上にも大きく寄与しているものと思われる。この点を高く評価したい。
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」と想定されるものは初期段階では「事象」と位置づけし所定の用紙で24時間以内に報告される。事故かどうかの判断は現場で行わず、すべての関係職員の行動の相関が必ず記入することとなっている。このことにより、隠し事が行われず、小さなことでも報告できる仕組みとなっており職員側の心理的負担軽減にも寄与している。

評価基準	頁	評点	コメント
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	個人情報を電子媒体にて共有、保存する物が多いので、インターネット上の外部からの進入を防ぐ為、ファイアウォール等のセキュリティが強化されている。また個人情報保護方針は掲示されている。従事者と個人情報取扱い同意書を取り交わした上で就労契約を締結している。このように重層的な個人情報保護が行われていることを高く評価したい。
(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	利用契約書に明記しているだけでなく、利用者に契約時に記録を開示出来る事を説明している。また単なる記録だけでなく、日頃の個別の処遇について質問、疑問、要望があれば声がけしてもらうことを介護支援専門員と協同で周知している。開示する仕組みだけでない理念に掲げる「一歩前の介護を」の実践が行われている。この取組みは苦情がほとんどない事に関係していると思われる。
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	新任研修は、受診の際、かかりつけ医と交わされた個別の医療情報を更に法人の医療職にフィードバックし、助言指導を得る方式を主としている。これを研修記録としても蓄積しており、現場に即した実践的なOJTである。また現任者には積極的な外部研修受講を推進している。今後より体系的な現任研修の再構築を目指している。
(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	今年度は試験的に利用者満足度調査を実施した。利用者の生の声を聞く姿勢を改善事項として取り組んでいることを評価したい。また職員の自己評価、他人評価を継続している点も特長である。特に利用者の意向調査においては、その利用者に関わるプロセスが非常に重要と思われるので、全利用者実施に向けた取り組みに期待したい。
(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。	29	A	マニュアル等は各サービス分野毎に網羅され書式化している。しかし、職員のマニュアルの活用度に若干のバラツキはみられるようだ。利用者のケアは千差万別であるが、サービス基本事項としてのマニュアルの活用や改定を今後どのように位置づけていくのか検討をお願いしたい。