

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	株式会社 日本ビジネスシステム
所在地	千葉県市川市富浜 3 - 8 - 8
評価実施期間	平成 22 年 9 月 14 日 ~ 平成 22 年 10 月 13 日

2 評価対象事業者

名 称	アウル在宅介護サービス	種別： 居宅介護支援
代表者氏名	愛宕 康弘	定員（利用者人数）： 233 名
所在地	松戸市小金きよしヶ丘 2 - 20 - 3 TEL 047 - 346 - 6684	

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>定期的な地域交流等により、地域のニーズ把握と信頼獲得に努めている姿勢が高く評価できる。また、利用者及び家族本位の支援に努めており、サービスに対する高い評価がアンケート結果から汲み取れる。地域の医療機関や関係機関との連携を密に図っており、チームケアの推進強化に努めている。</p> <p>第三者評価受審、自己評価実施、定期的な会議の開催等により、常に自己研鑽し、事業所全体のレベル向上に努めている姿勢の高さがうかがえる。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>福利厚生事業の一環として、人員配置の整備により、職員の休暇取得に柔軟に対応できる体制が確立されているが、今後は、懇親会等の行事的な福利厚生事業の導入も検討し、組織力の向上に繋げていただくことを望みます。</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>概ね高い評価を得た事に満足している。</p> <p>改善点として職員の勤務体制は柔軟に対応している為、職員全員が会議・研修以外でそう事が困難である。</p> <p>今後、指摘に合った通り、懇談会など、会議研修以外にも集まる機会を増やし、福利厚生を図っていく。</p>
--

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>居宅介護支援部門では、9名のケアマネジャーが在籍しております。</p> <p>看護師、介護福祉士、栄養士、相談員等の様々な専門性を持った者がケアプランを作成しており、ご利用者様、ご家族様に多角的視点でアドバイスできるように致しております。</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>常に理念に基づいた利用者本位の姿勢を徹底しており、利用者及び家族の好評を得ている。利用者数も多く、地域から高い信頼を受けている。</p> <p>管理者は、職員の組織体制の工夫により、各職員同士が助言し合える体制を築き共同連体の精神で取り組んでいる。また、困難事例の際も自らが積極的に立ち会うなど指導力を発揮している。日常的な教育・指導が適切に行なわれていると共に、内部及び外部研修が充実しており、職員の資質とサービスの質の向上が図られている。</p>
組織の運営管理	<p>経営状況の透明化を図ることにより、職員全体で効率的かつ確実な事業運営を推進している。</p> <p>職員は定期的に業務に関する自己評価を実施しており、業務の振り返りや質の向上に努めている。管理者は評価内容を把握し、職員個々に合わせた助言・指導を行っている。また、定期的な会議の開催や日頃の意見・情報交換により、各職員の意向の把握や業務姿勢の改善を行い、事業所の適切かつ円滑な運営に努めている。</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>定期的な内部研修の開催や外部研修の積極的な参加により、日頃からサービスの質の向上を心がけている。また、各利用者の主治医と密に連携が図られていると共に、関連機関とも随時連携を図られており、日頃からチームケアの強化に努めている。</p> <p>独自の書式活用により、定期的なモニタリングの効果を高めており、適切な支援や居宅サービス計画の作成に繋げている。</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>組織体制の工夫や業務分担の明確化により、職員間の協力体制を強化し、組織力が最大限発揮できる体制を確立している。職員相互が気軽に相談や意見・情報交換ができる職場環境が整備されており、日頃から風通しの良い関係が築かれている。組織力がサービス力に反映し、利用者や家族の感謝の声に繋がっている。</p> <p>定期的に第三者評価を受審しており、事業運営やサービス提供の適正化を常に心がけている。また、自己評価による業務の振り返りを行い、サービスの質の向上に努めている。</p>

アウル在宅介護支援サービス

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
			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。
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。	a
		(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

評価基準		評点	コメント
福祉サービスの基本方針と組織	項目 番号		
- 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	「人格の尊重・公正中立・研鑽」等を介護支援専門員の心得として明文化し、事業所内に掲示されている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	法人の理念に基き基本方針は、人権・尊厳等を明文化し、事業所内に提示されている。
- 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	研修が継続して実施されており、理念や基本方針の周知徹底が図られている。また、理念や基本方針を常に意識できるように、視界に入りやすい場所に掲示されている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	理念や基本方針は契約時に説明し、家族や利用者の理解を得ている。
- 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	2ヵ年計画が策定されており、より具体的な計画や数値目標が明示されている。
- 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	円滑かつ質の高いサービス提供を目指している。
- 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	職員と幹部職員で合議を行い、事業計画や重要課題の検討がなされており、各職員の意見が反映されている。

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	管理者は、組織編製の工夫により、職員同士が助言し合える体制を築き共同連体の精神で業務に取り組んでいる。また、困難な事例については、自らが積極的に立ち会うことにより指導力を発揮している。
- 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	管理者は、経営及び業務の調整を行う為に人員配置や財務面のバランスを常に検討している。また、ランニングコストの検証や職務の効率性の検討により経営や業務の効率化と改善に努めている
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	定期的な地域のふれあいサロンやボランティアへの参加や外部研修等で情報交換を行い、地域の介護ニーズや情報の把握に努めている。
- 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	管理者は定期的にランニングコストの分析等を行わない職員に周知している。
- 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	社会福祉士・看護師・介護福祉士等の基礎資格を有した介護支援専門員を採用しており、基礎資格の強みを活かした相談支援を行っている。
- 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	a	管理者は定期的に各職員から自己評価表の提出を求めている。また、日頃の評価を併せて行い、客観的な基準に基づいた人事評価を行なっている。
- 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	管理者やチームリーダーは、各職員の意向等を把握した上で、事業所の改善課題等の検討を行っている。また、日頃から、管理者やチームリーダーは各職員が相談しやすい環境作りに努めている。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	行事的な福祉厚生事業は実施されていないが、職員の休暇取得や希望等に対して、柔軟に対応できる人員配置の整備に努めている。