

## 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ACOPA
所在地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成 19年 10月 29日～平成 20年 1月 20日

### 2 評価対象事業者

名 称	シルバーライフ株式会社	種別：訪問入浴介護
代表者氏名	代表取締役 金原 繁	定員（利用者人数）： 36 名
所在地	千葉県佐倉市ユウカリが丘7-9-6 TEL 043-460-5800	

### 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>1.地域に根づく経営理念 シルバーライフ株式会社の経営理念は「地域の高齢者及び障害者がその居宅において、身体やその他の状況及びその置かれている環境に応じて、その有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るように、援助とお手伝いをおこないます」となっている。平成11年会社設立以来、利用者の困っていることをニーズとして捉え、徹底した現場主義に基づく取り組みで、経営者の思いを実践している。</p> <p>2.利用者との馴染みの関係 理念にある「ヘルパーを大切にすると相俟って、訪問介護員の定着率は高く総じて勤務年数が多い。このため、利用者との馴染みの関係が築かれており、利用者から安心感と絶大な信頼を得ることにつながっている。苦情が稀であることも高く評価する。</p> <p>3.心身ともに温かいサービスの提供 入浴を心待ちにしている利用者が多い。馴染みの介護員が明るい笑顔で訪問し、リラックスした雰囲気・状態での入浴により、利用者の保清を図るとともに温かいサービスを提供し、喜ばれている。</p> <p>◆ 特に改善を求められる点</p> <p>1.文書管理に係る体系化 卓越した経営力と事業経験により、地域の中で独自の位置を確保している当施設であるが、経営者の思いや計画を文書化し、伝え・教えるという点は、現状において不十分である。内部統制や業務の標準化、コンプライアンスに基づく企業経営が問われる中、事業で実施したことの記録を作成・保管・管理することは重要であり、法人の文書管理に係る早急な取り組みを求める。</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>第三者評価を尊重し、指摘事項を是正し今後の入浴サービスの実践に参考にしたいと思います。</p>
--

## 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

誰でも入浴は大好きです。特にご老人には入浴ほど喜ばれる事はありません。  
常に喜んでいただける事に感謝しながら安心、安全を心がけサービスをいたしたく思います。

## 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）
I  福祉サービスの基本方針と組織	<p>1.経営者のリーダーシップ 訪問介護事業の基本方針は「私たちはヘルパーさんを大切にします。そのヘルパーさんたちにお客様を大切にさせていただきます」である。経営者の強いリーダーシップのもと、その人らしい自立した生活の支援のために、利用者の立場に立ったサービスの提供を全員で実践している。</p> <p>2.利用者の声など経営情報の収集が不十分 今回実施した、第三者評価における利用者調査においてその回収率は極めて低いレベルにある。調査における利用者の声は、経営における貴重な情報の一つであり、評価業務において、欠かすことのできないものである。自己評価の実施を含め、今後真摯な取組みを期待したい。</p>
II  組織の運営管理	<p>1.事業安定化のための仕組み作り 事業運営を安定化するためには、毎日の業務をこなすだけでなくシステム作りが欠かせない。重要な業務について、PDCA（計画・実施・評価・改善）サイクルの構築を検討して欲しい。</p> <p>2.業務における職員のレベル高い知識と意欲 当事業所の介護専門職員は介護福祉士、ヘルパー1級職、ヘルパー2級職などを有し、ドライバーは患者搬送乗務員資格を有するなど、全職員が何らかの資格を保持している。夫々が高い専門知識と意欲でサービスの実施を行っており、原則として職務における職員の給与は同一としている。</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）
I  介護サービスの内容に関する事項	<p>1.サービス提供開始時の対応 サービス提供開始に際しては、必ず家族の在宅時（土・日・休日・夜間等）に訪問し、必要事項について十分に説明のうえ同意を得ている。また、訪問入浴介護計画の作成等にあたっては、まず一度入浴してもらい、利用者の状態に応じた好みの入浴方法を把握したのちに訪問入浴介護計画を作成するなど、利用者本位の喜ばれるサービスを提供している。</p> <p>2.訪問時の対応 入浴車の駐車位置、ホース導入経路、機材の搬入経路、排水等、訪問入浴全般について充分話し合い、同意を得て行っている。</p>
II  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>1.情報の共有 訪問入浴介護はチームケアであり情報の共有が重要である。当事業所では、利用者宅訪問移動時の車中ミーティングや事務所でのミーティングの他に掲示板、申し送り簿などを使って十分行われており、より良いサービスの提供に繋げている。</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	①理念が明文化されている。	a
			2	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	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	②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	①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	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	b
		(3) 計画の適正な策定	7	①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。	b
	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	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。	b
			9	②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。	b
II 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	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	②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。	c
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	①人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行っている。	b
			13	②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	①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	②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 シルバーライフ株式会社(訪問入浴介護)

評価基準		項目番号	評点	コメント
I 福祉サービスの基本方針と組織				
I-1 理念・基本方針				
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。				
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	1	a		「地域の高齢者及び障害者がその居宅において、身体やその他の状況及びその置かれている環境に応じて、その有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るように、援助とお手伝いをおこないます」という現場主義に基づいた経営理念がある。
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a		基本方針は「私たちはヘルパーさんを大切にします。そのヘルパーさんたちにお客様を大切にさせていただきます」とある。公益性・地域性・共同性の3つの視点を基本として経営を行っている。
I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。				
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a		事業所内のミーティングで理念、基本方針を説明している。又、基本方針は事務所入口に掲示している。
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a		契約時に、契約書、重要事項説明書などで、理念、基本方針を明確に説明している。
I-2 計画の策定				
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。				
I-2-(1)-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		経営環境における変化を常に見据え、長期・中期に亘る経営を考察している。今年度、更に新規事業を計画中である。正式な文書として年度ごとに事業計画を作成することを勧めたい。
I-2-(2) 重要課題の明確化				
I-2-(2)-① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	b		長期・中期の計画に基づき、職員の声、利用者のニーズを元に重要課題を整理している。正式な文書にしていないので、早急な文書化への取組みを期待したい。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。				
I-2-(3)-① 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	b		重要な課題や方針は、事務所内のミーティングで合議している。定着率の高い職員は、現場における利用者のニーズと声を絶え間なく伝えてくる。

評価基準		評点	コメント
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-(1)-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	b	事務所内のミーティングで、管理者が訪問介護サービスなどに関してビデオを使って研修している。
I-3-(1)-② 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	b	事業所内のミーティングで、管理者が業務改善などに関してビデオを使って研修している。最近昇降機の採用を始めた。
II 組織の運営管理			
II-1 経営状況の把握			
II-1-(1) 経営環境の変化等への対応			
II-1-(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	管理者が会員や役員になっている多くの団体や委員会等から情報を入手し経営環境の変化等に対応している。
II-1-(1)-② 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	c	会社の経営の状況、市場における当法人のポジションなど、おおよその課題は把握できているが、システムの、定型的な経営状況を分析する取り組みを行っていない。今回実施の第三者評価における利用者調査における回収率は極めて低いレベルにある。利用者の声は、評価業務においては欠かすことのできないものであり、自己評価の実施などを含め、今後真摯な取組みを望みたい。
II-2 人材の確保・養成			
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
II-2-(1)-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・組織的にやっている。	12	b	管理者、サービス提供責任者とで人事管理を行なっている。人材育成は、研修への参加及び同行による実地研修が中心である。
II-2-(1)-② 職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	b	職員の評価は、全員で仕事を分担して行っているの で「全員平等」を原則としている。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
II-2-(2)-① 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	事業所内のミーティングで、管理者が職員と就業関係の問題について常に話し合っている。
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	印旛郡に厚生施設を持っている。お風呂や家庭菜園などがあり職員がよく利用している。休みは出来るだけ取るようにしている。

福祉サービス第三者評価項目（訪問入浴介護）の評価結果				評価結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）		
Ⅰ. 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	b
		3	(3) 利用者の状態に応じた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) 訪問入浴介護の提供の前における利用者の健康状態の確認等の実施の状況	a
		8	(4) 入浴の介助の質の確保のための取組の状況	a
		9	(5) 訪問入浴介護に必要な機材等の点検及び衛生管理の実施の状況	a
		10	(6) 訪問入浴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	11	(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	12	(1) 介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況	b
		13	(2) 介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	b
	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	14	(1) 介護支援専門員等との連携の状況	b
		15	(2) 主治の医師等との連携の状況	b
Ⅱ. 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	16	(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	b
		17	(2) 計画的な事業運営のための取組の状況	b
		18	(3) 事業運営の透明性の確保のための取組の状況	b
		19	(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	20	(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
		21	(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
		22	(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	23	(1) 安全管理及び衛生管理のための取組の状況	b
	4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	24	(1) 個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		25	(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	26	(1) 従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	b
		27	(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	b
		28	(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	b

## 項目別評価結果・評価コメント

事業者名 シルバーライフ株式会社（訪問入浴介護）

評価基準		項目番号	評点	コメント
I. 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	契約は利用者及び必ず家族の在宅時(土・日・休日・夜間等)に訪問し、契約・重要事項について丁寧に説明し、同意の署名捺印を得ている。
(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し、車両の駐車位置・搬入経路等を確認するとともに、利用者の心身の状況を把握している。	2	b	利用前に訪問し、利用者及び家族の希望・利用者の状態を把握している。入浴車の駐車位置・搬入経路・ホース搬入経路等の確認を行い見取り図で表している。聴取した希望等は記載されていないので、今後は記載していくようお願いしたい。
(3)	訪問入浴介護計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえうえ目標を記載し、利用者又は家族に説明のうえ同意を得て作成している。	3	a	訪問入浴介護計画は利用者及び家族の希望等とケアプラン・アセスメントをもとに作成している。利用者毎の状態に応じた好みの入浴方法を把握して計画に反映させ、説明・同意の署名捺印を得ている。
(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	利用料の説明は契約時に行い同意を得ている。利用者毎のサービス提供内容及び金額を記載した請求明細書を発行し、利用者へ直接手渡している。写しは会社に保管しており、問い合わせに関しては速やかに対応している。
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	管理者が認知症をはじめ各種の外部研修に積極的に参加し、複数回の内部研修をもち従業者にフィードバックしている。今後はサービス提供責任者等の参加も検討願いたい。
(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	利用者及び家族には契約時にプライバシー保護及び取り扱いについて説明し同意を得ている。事業所内に掲示するとともに研修も行っている。
(3)	サービス提供前に、利用者の健康状態を確認するための仕組みや入浴可否の判断基準があり、サービスの中止・変更にあたっては、利用者等に説明し、同意を得ている。	7	a	サービスの提供前にバイタルサインチェック及び身体状況の確認を行っている。入浴可否の判断基準はマニュアルがあり利用者の状態により看護師が判断している。中止・変更の際は利用者等に説明し、活動記録簿に記載し介護支援専門員に報告している。
(4)	入浴介護（清拭・部分浴を含む）の質を確保するための取り組みがなされており、併せて利用者ごとに実施内容が記録されている。	8	a	訪問入浴介護の質を確保するための独自のマニュアルを作成し、活用している。利用者毎の実施内容が記録されている。
(5)	サービス提供ごとに、機材の消毒・洗浄・ネット交換を行い、定期的に機材・車両の点検・メンテナンスを実施している。	9	a	サービス提供ごとの機材の洗浄及び消毒、ネット交換の記録がある。機材及び車両の定期点検、メンテナンスのマニュアルを作成し、年2回行っており記録している。



評価基準		頁	評点	コメント
(6)	従業員の接遇の質を確保するための仕組みがあり、機能している。	10	a	接遇マニュアルがあり質の確保を図っている。勤続年数の長い従業員が多く、利用者との馴染みの関係が築かれており、利用者がリラックスした状態・雰囲気の入浴サービスを提供し喜ばれている。
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。	11	a	苦情は少なく1~2年に1件程度である。その際にはヘルパー会議で問題点を見い出して検討し、以降のサービスの質の向上に繋げている。
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、併せて訪問入浴介護計画の評価を行っている。	12	b	サービス提供責任者は月1回以上訪問し、利用者の状態やサービス提供状況を把握しているが、訪問入浴介護計画の評価は行っていない。早急に評価導入の検討をお願いしたい。
(2)	訪問入浴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。	13	b	利用者の状態に変化が生じた時は介護支援専門員に都度、電話等で連絡しているが、居宅サービス計画の変更までには至っていない。
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、訪問入浴介護の実施状況を報告し、連携を図っている。	14	b	定期的な実施状況の報告は実績報告のみであるが、介護支援専門員とは月1回以上会う機会がありその折、口頭で報告し連携を図っている。今後は報告事項の記録を残すなどの対策を望みたい。
(2)	利用者の主治医等との連携を図っている。	15	b	主治医等の指導や指示は居宅サービス計画に反映されている。介護支援専門員や家族を介しての内容にとどまっており、連携は図っているが十分ではない。
II. 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)	従業員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。	16	b	倫理規定があり管理者が研修を行っているが、実施記録は残されていない。
(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。	17	b	経営状態は常に把握し、事業運営をしているが、詳細な事業計画の文書化はされていない。確実な経営計画の実践、社員管理、指導からも計画の文書化への取組みを求める。
(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。	18	b	行政機関や金融関係への提出書類は作成しており、求めがあればいつでも閲覧可能な状態である。

評価基準		頁	評点	コメント
(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。	19	a	ヘルパー会議で、苦情や事故の対応等について話し合っており、課題改善に取り組んでいる。
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、看護職員及び介護職員について、役割及び権限を明確にしている。	20	a	運営規定に、管理者、サービス提供責任者、訪問介護員及び事務員の役割、員数等を明記している。
(2)	管理者及び担当従業者は、サービス提供の記録について確認し、情報の共有に努めている。	21	a	掲示板、申し送り簿、コピー配布、ミーティングなどによって必要な情報を共有している。また、外部研修を受けた者は、全員にその内容を報告している。
(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。	22	a	事務所内のミーティングで、管理者が中心になって相談を受けたり、必要な指導を行っている。指導では、同行による実地指導を大切にしている。
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。	23	b	事故発生防止マニュアルがあり、事故事例検討、研修も行っている。非常災害時の対応マニュアルもあるが、連絡先の一覧表を準備して欲しい。衛生管理では、感染症予防等のマニュアルはあるが、事例検討や研修が行われていない。以上について改善を求む。
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。	24	a	個人情報の利用目的や個人情報に関する方針を事業所内に掲示している。契約書の第8条「秘密保持」に、個人情報保護に関する必要事項を明記している。
(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。	25	a	契約書第4条「サービスの提供の記録」に、申し出によりサービス提供記録を開示することを明記している。
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)	訪問入浴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。	26	b	現任の職員に対して訪問介護に関する研修は行っているが、計画的ではない。新人は、同行による実地研修が中心である。計画的研修を検討して欲しい。
(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。	27	b	2ヶ月に1回、社内業務検討会を行いサービスの質の確保に努めている。訪問入浴介護計画の評価導入等を実施し、事業所の自己評価に繋げて欲しい。
(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。	28	b	マニュアルは、職員が自由に閲覧できるところに置いてあり活用されている。不適切な事例が発生した時に都度、随時の見直しは行なわれているが、定期的見直しは行っていない。