

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間：令和3年9月10日から令和4年3月30日*契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050542 061163 B25107	

2 福祉サービス事業者情報（令和 3年10月30日現在）

事業所名：高森町社会福祉協議会訪問介護事業所	種別：訪問介護
代表者氏名：会長 佐藤 直司 管理者氏名：橋場 芳美	定員（登録者数）： (57名)
設置主体：高森町 経営主体：高森町社会福祉協議会	開始年月日：平成 2年 7月
所在地：〒399-3101 長野県下伊那郡高森町山吹 3618	
電話番号：0265-34-3717	FAX 番号：0265-35-9589
電子メールアドレス：	
ホームページアドレス： https://www.takamori-shakyo.com/	
職員数	常勤：4名 非常勤：8名
職員内訳等	介護福祉士：6名 訪問介護員2級：5名 平均在職年月：12年5か月

3 理念・基本方針

<p>○ 経営理念</p> <p>だれもが安心して暮らせるまちづくりをすすめます。 人として人を大切にするプロフェッショナルをめざします。 住民の満足、お客様の満足、職員の満足を追求しつづけます。</p> <p>○ 基本方針</p> <p>私たち高森町社会福祉協議会は、高齢者や障がいをお持ちの方、その他様々な生活上の問題を抱えた方が、住み慣れた地域でいつまでもその人らしく暮らしていくための支援、福祉サービスの整備を行っています。</p> <p>地域の人々の結び付きを強め、誰もが安心して暮らすことの出来る地域、より暮らしやすい地域を住民の皆さんと一緒に作っていきます。</p>
--

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

私たち高森町社会福祉協議会は、

- ・高齢者や障がいをお持ちの方、その他様々な生活上の問題を抱えた方が、住み慣れた地域でいつまでもその人らしく暮らしていくための支援、福祉サービスの整備を行っています。
- ・地域の人々の結び付きを強め、誰もが安心して暮らすことの出来る地域、より暮らしやすい地域を住民の皆さんと一緒に作っていきます。

と謳い、

- ・全職員が事業活動を通じて、老若男女、貧富の差、障がいの有無等などに関わらず、すべての町民が安心して暮らせるまちづくりをすすめて行きます。
- ・私たちは、1人の人間として知識と技術を身に付け、人間性を磨き、利用者様を始め、町民1人ひとりを大切にする福祉のプロを目指します。
- ・地住民の満足、お客様の満足、職員の満足を追求しつづけます。

のために、行政と連携した地域福祉の増進に努めている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	初回
---------------	----

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県の各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

- a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
- b：aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取組みの余地がある状態
- c：b以上の取組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としてはaの場合は取組み状況、b・cの場合は取組み状況と検討課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

◇ 特に良いと思う点

- 組織的な幸齢化への取り組み

各地域社協の活動は幅広く、地域社会で暮らしていくうえで人々に共通の生活課題や福祉課題に組織的に取り組み、地域福祉を推進する役割がある。

高森町社協でも様々な地域福祉事業を展開しており、通所介護事業所や訪問介護事業所単体で見れば小さな組織であるが、高森町社協全体の組織力をもって介護保険事業に取り組み、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、通所介護事業所の3つの事業を一体的に運営している。

従って、支援の対象となる要介護者も同じ地域に暮らす町民で利用は重なり、また、サービスの提供を担う職員も同じ高森町社協のワンフロアで働く仲間であり、各事業の連携体制もある。

また、行政の横出し事業ではあるが、ふれあい広場事業、地域福祉活動推進事業、安心コール事業、家庭介護者交流事業など、町民、在宅介護者、一人暮らし世帯、高齢者世帯等に対する事業を通してニーズを拾い上げ、行政に繋げている。

さらに、行政の高齢者実態調査から、認知症の正しい知識の普及、啓発が更に必要とのニーズ

を請け、認知症サポーター養成講座への協力も事業計画に謳い、地域のサポーター育成への協力、また、あんしん創造ネット（生活改善支援事業）による地域公益活動の参画についての検討も始まっている。

新型コロナ感染症に対しての対策や研修、災害時事業継続計画の策定も組織的に取り組み、各事業の安定的な運営を目指している。

訪問介護事業のサービス内容は様々で、「スタッフ間で情報を共有し、サービスの均一化を図る」を基本方針とし、統一した支援で在宅での生活が続けられるように取り組んでいる。

「訪問介護計画」をもとにサービスを実施し、「ヘルパー活動記録票」にその実施内容と必要な連絡事項を記録している。

職員は訪問前に「ヘルパー活動記録票」の綴りと連絡ノートを確認し、利用者宅へ向い、各利用者宅にも「ヘルパー活動記録票」の綴りと「訪問介護計画」がファイル化され、家族にその内容を知らせるとともに現場での職員の手引書となっている。

また、訪問前の情報の事前確認と訪問時の接遇のチェックシートを活用して振り返りの機会を設けたり、急ぎの事柄や必要事項についてはラインで全職員に知らせるなど、共有と統一でバラツキのない支援を提供し、本人を支えている。

ここ数年は利用者の自宅へ訪問する際は感染症対策を第一として、通常通りにサービスが出来るように職員一丸となって努力している。

訪問介護の基本方針の「自立支援の視点に立った支援」の計画では、「日常生活全般にわたる利用者の強みを活かした自立支援」とし、それに向けての取り組みを展開している。

一般に「自立」とは自分で何でも出来るようになることを言うが、事業所の自立は、少しの手を借りることで今の生活が維持でき、継続となることと捉えている。

その内容は無理のない範囲で、自身で出来ることをしてもらい、できない部分を支えるようにして「出来ることに目を向けて自立の機会を奪わない」ことを基本としている。

排泄や入浴の際は声掛けや見守りで、行えることは自身で行ってもらう。

また、おむつ交換の際は協力動作の声掛けで動きを一緒にしてもらう。

調理の際は一緒に献立を考えたり、味見をしてもらう。

何よりも、話をするのが機能の訓練と意識して、常に会話を多くすることも心掛け、利用者の声掛けに反応する表情や、ほんの僅かな動作も力の発揮と捉えて注意深く見守っている。

このように、自立支援に向けての小さな取り組みを続けることで、自宅での日常生活を可能とし、また、独居の利用者が多い事や、家族と同居でも地域との繋がりが少なくなった利用者にとってはヘルパーの訪問が待ち望まれ、社会的孤独感の解消になっていることがよく分かる。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ スタートライン

福祉サービスにおいては何事も P（計画の策定）、D（実行）、C（評価）、A（見直し）のサイクルを継続して行う事が最も重要で且つ必要な事である。

事業計画を策定したら、それに関わる具体的な取り組み内容、実施、実施の結果はどうであったかの事業報告、十分でない内容については次年度に持ち越す等が明確化されることで、一年のまとめとなる。

事故、ヒヤリハットにおいても、起きてしまった事項についての対応策までは全員で検討し、危険への気づきとなっているか、その対応策が果たして最善であったかの検証まですることで、再発防止へと繋げることができる。

また、一年間の事故、ヒヤリハットを集計し、何時・どこで・どのようなことが発生したかの分析を行う事で明らかとなり、早目の対策も立てられる。

高森町社協でも職員のスキルアップの為に、内部研修、外部研修に力を入れている。

その研修で職員が知識、技術を高めることは最も重要であるが、本人の中に留めておく状態であれば勿体ない。

研修で学んだことを現場でどう取り組んでいくかの具体的な内容、そして実践の後、実践でどのような成果がでたかを評価することで研修の成果が見える形で生きてくる。

自宅で可能な限り日常生活が営めるよう機能訓練、介護予防活動、認知症予防活動等に強い思いで取り組んでもいる。

しかし、その結果や成果はどうであったかの検証、毎年同じ項目で実施することで、その推移が分かり、機能の低下がみられる利用者には、それに応じた新たな訓練や活動内容の提供ができ、そして、機能の維持や向上となれば職員のやり甲斐、自信となる。

そのやり甲斐と利用者の笑顔こそが職員の仕事への原動力になり、自信が付き育ってくる。

常にPDCAサイクルの実施とその継続でサービスの質の向上となり、利用者、家族の満足度を高めることへと繋がる。

福祉施設としての利用者の尊重と権利擁護は使命と役割の基本として、近年、特に求められ、重要視されている。

当然、身体的拘束や虐待は行っていないが、言葉の制止・行動の抑制、また、心理的・精神的ダメージを与える行為など、広い意味での拘束や虐待となるような行いをしていないか、常に職員同士で確認し合い、日常的に話し合う機会を持ち理解を深める取り組み、そして、「不適切な芽チェックリスト」にて職員が自らを評価することも有効と思われる。

自己決定や自己選択を尊重する視点から利用者自らが主体的、趣味的活動ができる環境の工夫、また、サービスの選択や開始にあたり、資料や契約書及び重要事項説明書は本人にも分かり易い説明文とし、自己決定を容易にできるようにすることが望まれる。

基本方針に「利用者の尊厳、人権尊重の保持」を掲げ、それに向けて取り組んでいるので、更に職員一人ひとりが知識・技術・接遇等について理解を深め、利用者の尊重と権利擁護は福祉施設の最大の使命であることを意識した実践の継続的な提供を期待したい。

組織横断的な虐待・身体拘束防止、サービス向上、事故・ヒヤリハットなどの各委員会を設けることで、職員の参画意識と思考を高めるとともに、個々の職員レベルだけでなく、組織全体のレベルも上がると理解したい。

在宅介護の要といえる訪問介護員の技量を計ることは難しく、それぞれの個性によるところも大きいと思われる。

常に質の良いサービスを目指していくためには、人材育成が必須となる。

実習生や体験学習生、ボランティア等の介護現場に関心を持つ若い人材の育成は、その実習やボランティアの活動を受け入れる介護職員の在り様がどう伝わるかにかかっているのではないだろうか。

こんな介護職員を目指したい、こんな介護の現場で働いてみたいと思われるような、受け入れ態勢の整備を期待する。

また、一人職場であり、独居の方も多きことから、利用者の状況に応じては居宅介護事業所からのリビングウィルの提供で、職員が不安なく訪問介護が可能となる環境も期待したい。

医療保険とは異なり、基本的に福祉サービスの消費者は地元住民であり、その担い手を育てることは社会福祉法人に課せられた責務である。

福祉サービスの提供者として、常に地産地消を意識したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評
共通項目（別添1）
内容評価項目（別添2）

8 利用者調査の結果
アンケート方式（別添3-1）

9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

私達が日頃行なっている業務を、第三者が客観的に評価した結果を知る良い機会となった。事業所として足りていない部分を知り、今後の事業展開に活かしていく視点を与えていただいたことに感謝したい。

特に感じたことの一つは、何事もPDCAサイクルの考えを取り入れ、計画(P)、実施(D)、評価(C)、A(見直し)を継続して行う事の重要性である。

PDまでは行うものの、CAを効果的に確実に行う仕組み作りができておらず、必要な改善が行えていない事がわかった。事故やヒヤリハットにおいて、対応策を立てているが、その対応策が果たして最善であったかの検証までは行えていなかった。

そこまで行う事で、本当の意味でのC(評価)D(見直し)となるとアドバイスいただき気付く事ができた。また、事業計画、人材育成、マニュアル作成等においてもPDCAの考えを取り入れ、より良い組織となるように努力していきたい。

また、取り組んでいる事を公表(周知)する事が求められていると知る事ができた。

職員に向けて、利用者様に向けて、地域に向けて、事業計画をはじめとし、権利擁護、プライバシー保護、苦情解決等、事業所として取り組んできているが、公表に至っていない事も多々ある。今後は、公表や周知にも積極的に取り組んでいきたい。

今回の第三者評価の結果を受け、改善点について、職員の参画を得ながら取り組んでいきたい。利用者様にとって、地域にとって、働く職員にとって、より良い事業所であり続けられるよう努力を続けていきたい。