

## 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22年11月15日～平成23年1月30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	織田 キサ	定員（利用者人数）： 92名
所在地	船橋市山手2-7-4 1-205	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 (詳細は分野別特記事項に記載) 介護保険法等の法の目的を実現するため、方法を中心とした独自の理念・方針を掲げ実践している フラットな組織で職員一人ひとりが理念と対峙し行動をしている 体調変化の早期発見等の健康管理面が徹底している 介護職の提案が多く介護支援専門員との連携が密である</p> <p>特に改善を求められる点 (詳細は分野別特記事項に記載) 職員の自己評価の一層の充実 職員の資格への挑戦</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>介護保険法や当社の理念を常に職員間で共有した実践の確認や、よりよい介護技術の向上を目指した職員一人ひとりの自己評価の組み入れ等を提案して頂いている。 評価されたことについてや提案を職員と共有し、自分達が行っている事が独りよがりにならないように職員と共に取り組んでいきたい。</p>
---

### 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた自立した生活を営むことが出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。法人の理念の「介護保険法の目的を核に、看取りは居家で・・・家族と共に・・・それぞれができる能力を出し合い補い合いながら共に生きる生活を普通に自然体で行う。介護者は利用者の鏡に 遠くから見守り 一歩前の介護を」を大事に援助しています。</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>介護保険法等の法の目的を実現するため、方法を中心とした独自の理念・方針を掲げ実践している</p> <p>憲法や社会福祉法、老人福祉法、介護保険法の目的を基に、達成方法を軸とする理念・方針を掲げている。内容は「介護保険法の目的を核に、看取りは居宅で、家族と共に、能力を出し合い補い合い、共に生きる、普通に自然体で、命を守る、利用者の鏡に、遠くから見守り、一歩前の介護を、一人ひとりが管理者として、誰がやっても金太郎飴の介護」と言った内容を掲示している。職員はもとより利用者にも理解を求め、個人の尊厳・命を守り、自立支援は本人の義務でもあるとしている。</p>
組織の運営管理	<p>フラットな組織で職員一人ひとりが理念と対峙し行動をしている</p> <p>階層的な組織は作らずフラットな組織で、職員一人ひとりが理念と対峙して自律して行動することが求められる運営である。正確な記録と報告が重視され、介護日報、事象報告（事故防止）は毎日電子媒体で管理者に提出され、必要なフィードバックがなされる。現場では情報共有が徹底され良い信頼関係が築かれている。変化の激しい利用者に対応した優れた運営と思われる。</p> <p>職員の自己評価の一層の充実</p> <p>職員一人ひとりの主体的な自律が組織運営の鍵となるので、定期的に個人としての価値観と当面の課題の再確認、チーム員による評価・承認が求められる。</p> <p>職員の資格への挑戦</p> <p>介護の質は資格によって保証されるものではないが、職員が獲得した高い介護知識・技術の証明として資格を獲得することが望ましい。</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>体調変化の早期発見等の健康管理面が徹底している</p> <p>利用者一人ひとりの体調変化、感情面の変化を把握し、迅速に受診等対応している。また、介護支援専門員との連携により介護予定の変更など状況変化に対応した介護が行われている。医師による疾患、薬の解説が行われ、研修と位置付けて履修歴が管理されている。居宅で看取りの方針を実現するため最優先の課題と位置付けて実行されており、優れた取り組みである。</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>介護職の提案が多く介護支援専門員との連携が密である</p> <p>介護職は毎日の詳細観察により必要な場合は介護支援専門員に連絡を取ると同時に、1ヶ月毎に利用者の記録のまとめを提出し、担当者会議にて話し合わせ、介護計画の見直しを実施している。看護師でもある介護支援専門員から高い評価を受けている。</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	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、社会福祉法等の基本理念に基づいて「介護保険法の目的を核に、看取りは居宅で、家族と共に、能力を出し合い補い合い、共に生きる、普通に自然体で、命を守る、利用者の鏡に、遠くから見守り、一歩前の介護を、一人ひとりが管理者として、誰がやっても金太郎飴の介護」の理念・方針を掲げている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	
- 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	職員は理念と対峙して、利用者の尊厳と命を守る事を求められ、利用者の鏡に照らして常に、理念実践を心がけている。職員アンケート調査では理念の浸透が確認でき、素晴らしい運営がなされている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	利用者・家族・職員が「能力を出し合い、補い合い、共に生きる」という方針を共有している。
- 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	事業計画は居宅で最後の看取りまでを目標に進めている。今日全力を上げることが最も重要としている。同時に1年では解決できない重要課題を明確化し計画として明示することも期待したい。
- 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	「個別ケアプランの実践と見直し」「ケアプランが求める介護技術の向上」「介護日報・事象報告の記録の正確性」の3つの重要課題を常に意識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	職員は理念と対峙して、一人ひとりが管理者として自律した行動が求められている。毎日の朝の朝礼で活発に意見を述べ合い、その場で決定し行動している。年間の計画等も話し合われている。

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	管理者は記録を通して、職員が理念の実践が出来ているか観察しており、問題の有る場合は迅速にフィードバックしている。
- 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	記録類は簡素化し効率化を図っている。個人の表情や言葉など重要情報は細かく記録し状況を的確に判断できるようにしている。また電子記録化し効率化を図っている。
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	介護保険制度を高い次元で問題点を把握し、国に意見提案している。常に高齢者介護の将来と制度の在り方は把握されている。
- 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	今年度も行き場のない重度化した医療的ニーズの高い利用が増える状況にあり、人材の能力開発が事業拡大の課題としている。
- 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	介護職には命を2本の手で支える覚悟を求め、プロとしてのレベルを求めている。報酬は子育てが出来た額を保証し職員定着率は極めて良い。
- 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	職員は理念と対峙して行動することが求められるが、評価基準は明確とは言えない。自己他己評価は行われているが更に自己を評価し価値観等再認識する機会設定が望ましい。
- 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	職員の意見は毎日の報告会で活発に意見交換されている。ピラミッド的な組織は無くフラットな組織で電子媒体で迅速に管理者に報告がなされる運営である。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	子育てが出来た報酬を保証し、健康管理には徹底している。職員は明るくチームワークが良い。職員間の能力は補い合い信頼関係の高い。

## 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	契約書、重要事項説明書、運営規程、個人情報取扱い同意書は一つにまとめられている。その表紙には「お約束ごと」という表題が書かれており、介護保険の趣旨として自分で出来ることはする自立の義務と支援を理解してもらう姿勢がうかがえる。また法人理念の「共に生きる」を理解してもらう為に、説明はサービス実施前と実施後2回説明が行われている。
(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	サービス開始にあたり生活歴の聞き取りを行い必ず担当者会議が開催されている。「聞き取り」様式には本人と家族の希望が別記で記載されている。また、医療ニーズの高い利用者が多いことから、医療機関から「診療情報提供書」や「看護サマリー」は必ず入手している。
(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くえ目標を記載し、説明のうえ同意を得て作成している。	3	a	訪問介護計画には本人・家族の希望が記載され、援助目標が記入されている。同時に介護保険の趣旨である、本人の自立の義務について「お願い」として記載され、援助計画について、本人・代理人の同意署名されている。
(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	請求書式は介護度別の訪問介護利用者負担額が記入されるようになっている。サービスの利用料金が混同しないような記載方式となっている。
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	外部研修に参加し、情報を共有化している。利用者一人ひとりことなるので、介護者は利用者の家族として、利用者の思いを理解しコミュニケーションの有り方を検討している。職員のコミュニケーション力の向上研修のニーズがあるので、事業所内研修を期待したい。
(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	個人の尊厳を守る目的は職員の自分の考えとなっている。個人情報を守り、外部へ情報が漏れて個人の尊厳が損なわれることの無い様に徹底されている。
(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	家族は契約時に「能力を出し合い補い合う」方針を理解してサービスを受けているので、説明を受け協力している。
(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	訪問介護計画書が月一回作成され、毎日の朝礼で介護計画が確認される。計画は、利用者ごとの介護記録書に落とし込まれる。介護記録には、日々の入浴介助、清拭及び整容、排泄介助、食事介助等に関して、定例のサービスについては予め印字された項目に○印で記載、他は手書きで実施内容が記入され、きめ細かな記録の実践が行われている。

評価基準	西	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	職員は利用者の残存能力を引き出す事や、ADLの低下を防ぐ事を仕事の中で大切にしている。生活リハビリとして階段を使っての移動や、散歩で運動機能を低下させない行動を重視している。散歩は公園に出向くなど30分程度の外出支援を行っている。実施内容は訪問介護計画書や介護記録から確認された。
(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	利用者のほとんどが服薬しており医療依存度が高い。糖尿病や腎臓病など病態に合わせた食事を提供すると共に、その人にあった食事形態で調理されている。メニューは豊富で嗜好にも配慮し対応している。健康管理を重視し、食事を通して健康面での問題点の早期発見に努力している。口腔ケアについては残存能力の発揮を考慮し、利用者の自立を促しやり残した事のみ介助している。
(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	理念に、職員は一人ひとりが管理者としてケアにあたる事を掲げている。接遇に際し利用者職員という関係ではなく、人生の先輩と考え、尊敬の気持ちを持って日々実践に努めている。利用者アンケートの接遇に関する項目「職員はその時々状況や要望に合わせて柔軟な対応を・・・」等で高い評価を得ている。
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	a	苦情解決制度は利用開始契約時に説明され同意されている。当事業所では利用者の思いは一步前に理解し対応する方針を実行しており、利用者の発言を記録し常に利用者の立場で行動できるように努めている。
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	サービス提供責任者は利用者の状態とサービス実施状況を常に把握しており、朝礼で共有し体調変化には迅速に対応されている。
(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	利用者情報は毎朝共有し、介護者で話し合い意見をまとめてサービス担当者会議で提案し、介護支援専門員との連携は密に行われている。
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	毎月全利用者の状況を報告し、変化に対応した提案を提出し、密接に連携している。
(2) 利用者の主治医等との連携を図っている。	16	a	毎月主治医の診断を受け、主治医の指示で薬の服用や健康管理を支援している。体調急変時には迅速に対応できる体制がある。

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	憲法や社会福祉法の目的や当法人の理念・方針に基づいた行動を常に求められ、振り返り反省は毎日実施されている。
(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	中期計画は無いが、単年度の経営計画は立案され、課題とともに報告されている。
(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	b	財務内容は自由に閲覧は出来ないが、要求すれば可能である。
(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	課題はケアプランの実践と見直し、介護技術の向上、記録の正確性である。毎日が課題解決と考え話し合われている。技術面ではコミュニケーション技術の向上が必要と職員は認識している。
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、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	各メンバーの役割は明確である。一人ひとり理念・方針に対峙して自律的行動が求められる。
(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	朝礼30分時に利用者情報を中心にあらゆることが話し合わせ、問題があればすぐ解決策を考え実行している。
(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	チームワークを重視し、相談や悩みはチームで相談・解決を図っている。新人の育成も介護計画の手順に従って、その日のメンバーが指導している。
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。	24	a	各種マニュアルが整備され、定期的に点検、避難訓練等行われている。

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	個人情報保護方針は契約時、説明し署名捺印されている。また、事業所内に掲示されてある。
(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	契約書の中に明示されている。
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	年間計画に基づき、ニーズの高い知識・技術を研修している。特徴は診療所の医師が協力的で、利用者の疾患について解説をしている。
(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	利用者満足は「個人の尊厳と命を守る」目的より、介護者は常に本人・家族の立場で把握することが求められる。終末期には厳しい立場になるが、最善の行動を心がけている。
(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。	29	a	マニュアルや手順は利用者の状況に対応して常に見直されている。