

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9月11日～平成22年2月26日

2 評価対象事業者

名 称	生活クラブ船橋介護ステーション	種別： 訪問介護
代表者氏名	加藤 ひさ枝	定員（利用者人数）： 61名
所在地	千葉県船橋市高根台2-2-17	TEL 047-496-7265

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

特に評価の高い点
<p>全訪問介護員の参加による定例会議で理念共有・介護技術研修・情報共有など行い質の高いサービス提供を目指している。</p> <p>約50名の訪問介護員が毎月3班に分かれて全員が定例会議に出席し、生活クラブの理念や行動基準心得など毎回確認し目標等を共有化している。同時に、新しい介護知識・技術の研修を毎回行い基礎介護力の向上を図っている。また、さまざまな情報共有化とコミュニケーションがとれ一体感が醸し出されている。職員アンケート結果でも「理念・方針が共有化でき頑張れる」「介助方法を教わり勉強になる」等の高く評価する意見が多く、定例会議によりモチベーションが維持され、全員の自主的な仕事の取り組みにつながっていると思われる。優れた運営を高く評価したい。</p> <p>介護サービス計画をさらに指示書に細かく記載し、安心・信頼できるサービスを提供している。</p> <p>介護サービス計画に示される介護の内容及び介護の方法は、項目ごとに法人作成の手順書が備えられ共通の認識の基で行われている。本事業所においては、更に詳しく指示書を一人ひとりの利用者ごとに作成している。指示書には、部屋の見取り図につづき、出発前に用意する物、到着時の作業、介護の内容、手順、後かたづけから確認の手続きまで細かに記載され、所要時間まで克明に指示されている。また、家族に1部渡してあるので、利用者にとって安心なためサービスに対して信頼されており、また訪問介護員の業務が均一化する効果もあり高く評価できる。</p> <p>自立支援と心をこめた細かなサービスを提供している。</p> <p>介護サービスの実施に当たっては、月1回サービス提供責任者が訪問し、現在の状況をよく観察しより良い介助の方法を家族とも十分話し合う中で工夫している。その1つが自立を支援する立場を大切に、体の現有する能力を十分生かしてケアを行うことである。車いすからの移乗や調理などできることは可能な限り自分でするケアを見出している。次に、新人職員等に対しては、研修や初回訪問時の同行指導に力を入れている。その際、指導者は、サービスを提供する訪問先の住宅の状況や介護の技術、手順を教えることだけでなく、相手方の立場をよく理解して心のかよい合ったケアを心がけるように指導している。このように自立の支援と心のこもった細やかなサービスの提供をすることを実践するなかで成果を上げている。</p>

特に改善を求められる点

年度の振り返りにサービス提供の質を具体的に確認する工夫

定例会議を中心に理念や行動基準を毎月再確認し、介護基礎技術の研修により、より高いサービス提供を目指している。サービス質向上の成果の確認は最終的には利用者の口コミ評価による利用者の増加として確認されるが、それまでに至るプロセス成果の確認が望ましい。プロセスとして何を確認項目とするかは重要であり話し合いが求められるが、現在実施中のサービス不履行防止等は最も重要な確認項目である。利用者満足アンケート（サービス項目別）やヒヤリ・ハット（接遇含めた）記録等多角的な視点より検討を望みたい。

訪問介護員の計画への参画

訪問介護員の意見は定例会議で収集され、経営会議に提案され反映されている。主な提案は介護職員全員の研修参加、特に新人の本部研修、また報酬アップ等が提案され実現された。定例会議が活発であり、訪問介護員の主体的な行動となって成果が上がっている、より一層サービス向上を図るためには、訪問介護員一人ひとりが「何を狙ったのか」「そのため何をするのか」理念・基本姿勢を具体的に話し合い、書き出し事業計画に参画していくことが望ましい。

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）

今回評価を受けるにあたり、事業所が提供しているサービスを改めて見直す良い機会となりました。ご利用者様やその家族の方々の率直な意見を真に受け止めて新たなスタート点に立ち自立支援のサービスを提供することが出来るとおもいました。また、事業所の運営についても、職員の生の声を聞くことができました。これまでは定例会などで話し合いの場は持っていましたが、本音を聞く良い機会でした。この結果を今後の職場運営に生かして、働きやすい職場環境づくりをしていきたいとおもいます。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

サービスの質が問われるこの時期に質の良いサービスが提供できていることが評価されました。定例会の確実な実施による理念や介護の基本姿勢が共有できていることを確認しました。ご利用者様にはおおむね満足していただいているとの結果は得られましたが、これに満足せず日々課題を見つけすべてのご利用者様に満足していただけるよう、研修を重ねていきたいと思えます

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）
福祉サービスの基本方針と組織	理念・方針の実践に向けて
	<p>体験に基づいた理念実践の話し合いがなされている。</p> <p>原点は生協の職員が「食の不安・老いの不安に応える」ために、介護事業を有志的な集まりで始めた事業である。そのスタートに当たり「何をを目指すのか」話し合い7つの理念を掲げた。現在は3つの理念に集約し「基本姿勢」を追加している。当事業所の職員も開設当初から参加している職員が多く、理念「目指すこと」が行動の原点として根付いている。定例会で理念・行動規準心得等を毎回再確認しているが、折にふれての事例等の紹介には、体験に基づく理念実践の具体的な話がなされている。この点が当事業所の強みと言える。</p> <p>事業計画にプロセス管理指標の検討</p> <p>最近数年間の当事業所収支は健全に成長しており、今回の利用者満足アンケートでも回答者の87%の方が「大変満足」「満足」と回答されていることから、質の良いサービスが提供されていると思われる。訪問介護員一人ひとりの1回1回のサービスの積み重ねの結果である。さらに一層サービス向上を目指すためには、現場訪問介護員の意識「何をを目指す」のか「そのため何をする」のかを話し合い、書き出し共有化することが事が大切と思われる。プロセス管理項目を抽出することは収支の前提になることなので検討を期待したい。</p>
	利用者本位の福祉サービス
	<p>分かりやすい言葉で話し合い利用者本位のサービスを心がけている。</p> <p>利用者本位のサービス提供について「介護される立場」「自分の親を介護する立場」で考え行動することと、分かりやすい体験に基づく言葉で話し合っている。また、認知症ケアの研修には力を入れ、スエーデンのインゲ先生の講演などで理解を深めている。サービスの前提にある福祉・介護制度の基本理念等は入職初期の段階で研修を受けている。内容は職業倫理、権利擁護、虐待防止、成年後見制度、個人情報保護などであるが、これらの考えをもとに「行動基準小冊子」としてまとめられ周知徹底されている。</p>
	人材の確保・育成
	<p>組織的な研修計画と同行による的確な助言</p> <p>全訪問介護員は入職時に本部で行う基礎研修を受け理念や対人援助、法制度など基礎を身につけ、さらに現場で同行によりサービス提供責任者による「やって見せて」「やらせてみる」また、出来るまで何回も同行するOJTにより育成している。特に重視していることは利用者の理解でサービスを提供しながら「声をかけ」利用者の気持ちを把握することを重点助言している。また、毎月の定例会議では重要な研修課題について年間研修計画を立てて実行している。訪問介護職員からは定例会が勉強になると好評である。なお受講対象別研修計画は職務分掌と対比して整理すると分かりやすい。</p>

組織の運営管理	<p>情報共有と会議等コミュニケーション</p> <p>定例会議における研修と情報共有により、訪問介護員のモチベーションが維持されている。</p> <p>定例会議に対する職員アンケート結果は大変好評であり、「理念が共有できる」「技術の勉強ができる」「コミュニケーションができる」と多くの意見が記述されている。月1回の2時間の会議が大変有意義な会議となっている。理念の確認、研修、事例共有、コミュニケーション等の内容である。今後個別利用者情報の共有についてのグループワークの要望が多いので検討を望みたい。</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	個別サービス計画
	<p>出来ることに視点を置いた訪問介護計画を立てている</p> <p>利用者本人・家族の希望に基づいて、自立支援の項目を中心に出来ることに視点を置いた計画を立てている。開始時には初回サービス担当者会議で話し合い訪問介護計画を立て、自立支援の視点から出来ることは声をかけ、出来ることが増えたり継続出来たりすることはケアマネージャーに連絡し、1～3ヶ月やってみてサービス担当者会議で見直し、出来ることが増えて行くように支援計画を立てている。</p> <p>計画の実施に当たってはコミュニケーションを重視している</p> <p>計画は個別指示書として細かく記述されているが、最も重視されていることは受け入れられるコミュニケーションである。出会いの声かけ、目線、握手、介助しながらの声かけ、自立の意欲の湧くように声かけ等重視している。また、スエーデンのインゲ講師を招いて認知症介護の勉強をし、介護技術的な助言は研修と同時にサービス提供責任者が始めは同行し「やって見せて」助言するなど感謝されるサービス提供に努めている。</p>
	食事・入浴・排泄介助の質確保の取り組み
	<p>個別の指示書に基づききめ細かなケアを行っている</p> <p>食事、入浴、排せつ介助については、それぞれマニュアルを基に行うこととしているが、さらに、個別の指示書に基づいてきめ細かなケアを行っている。指示書を作るにあたっては、在宅でやりやすいもの、例えば排泄介助においては、おむつ交換、トイレ誘導、Pトイレ使用など現在行っている方法を基に始めてみる方針で、順次方法を見直す形をとっている。家族にも指示書を見てもらい、実施の内容とともにファイルに綴っている。</p> <p>プライバシーの配慮にも指示書が機能している</p> <p>介護サービスにおけるプライバシーの配慮については、入浴、排せつなどの介助マニュアルの中に留意点を明示するとともに利用者ごとに部屋の状況等個別に考えて指示書に記載し万全を期している。</p>
	移動・外出・家事援助の質確保の取り組み

	<p>現有の能力を生かしてのケアを真剣に行っている。 移動移乗については、研修を積み重ね「力の使い方」「負担のかからない移動法」「Bedの高さ研究」などケースごとに介助方法の研究を重ねている。利用者の立場で現有の能力を生かす観点から丁寧に支援している。また、家の工夫や福祉用具の助言など利用者に喜ばれている。</p> <p>生活援助にも細かな配慮を行っている 調理などの生活援助は、掃除、洗濯、買い物、調理などの手順を定めて指示書を個別に作成している。また、出来ることをきちんと説明するとともに1割加算についても言及している。また、調理のヒントとして、当事業所の情報紙「風にのせて」に「おいしいね」と題するシリーズものの欄に季節にふさわしいレシピを掲載するなど工夫をしている。また、年2回「高齢者に優しい食事例」調理実習を行い工夫して、美味しい食事提供を心がけている。</p>
	<p>リスクマネジメントの取り組み</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>事故防止については熱心に取り組んでいる 事故防止のため定例会でヒヤリ・ハットの事例を話し合い防止に努めている。事故報告は所定の用紙により処理顛末まで記載し、また月間の数値等についても本部に報告し、「いんぷおめーしょん」に掲載され、法人全体で共有化している。</p> <p>感染症、食中毒の予防に注意を払っている 感染症、食中毒に関してのマニュアルがあり、研修も定例会で行いその記録も残されている。ことに訪問介護員は、訪問時に必ず、石鹸、手指消毒などを持参し仕事に入る前に手洗いを励行している。とりわけ新型インフルエンザについては、市の事業所連絡連絡会、市、保健所からの情報を得て介護訪問員を指導するなど対処している。</p>
	<p>透明性確保の取り組み</p>
	<p>地域における情報交換が盛んである 本事業所は本年6月に新事務所に移転している。従来のところからは至近の距離にあり、従来から培った地域との関係を踏まえて民生委員、自治会役員などと常に交流し情報を交換したり研修会を開くなど地域交流が盛んである。認知症をテーマにした研修会は公民館で行われ多くの地域の方が参加され、大変好評を得ている。</p> <p>家族とサービスの内容をお互いに確認している 家族との関係は、指示書や実施記録を各家庭に置くことなどによりサービスの提供内容を確認し合う関係が全般的に確立されている。また、サービスについて、親切で安心であるとの意見が多い。</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。	B
	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
		(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。	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 生活クラブ船橋介護ステーション

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	創業時皆で話し合って決めた7つの理念を3つに集約しパンフレットや職員行動基準小冊子に掲載し、事業所に掲示している。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。		2	A	理念を「基本姿勢」として重要事項説明書に掲載し、また、生活クラブが求める職員像、基本行動心得として小冊子に明示している。
- 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	定例会議で毎月理念や基本行動心得の確認をし実践につなげようとしている。また、体験に基づく理念実践例の具体的な話がなされている。なお基本姿勢について訪問介護員として具体的な行動を話し合うことも有用と思われる。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。		4	B	理念や基本姿勢を重要事項説明書に掲載し契約時には必ず説明されている。なお理念や基本姿勢の周知状況を何らかの方法で確認し、また、分かりやすい理念等実践例の情報提供を期待したい。
- 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	2011年までの中期計画のもとで事業計画が策定されている。なお中期計画には人材育成中期計画も盛り込む事が望ましい。
- 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	前年度の振り返りを行い新年度の課題を明示している。なお振り返りには一人ひとりの訪問介護員のサービス提供の結果が利用者増として反映されるので、提供サービスの質を何らかの方法で具体的に確認することが望ましい。
- 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	定例会議において訪問介護員の意見を収集し、経営会議に提案し改善している。今年度は報酬のアップが図られた。なお、年間のサービス向上計画には訪問介護員の積極的な意見をさらに反映することが望ましい。

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	管理者は年2回計画にたいする実績を振り返り、課題を明確にした上で会議等で改善に取り組んでいる。また、職員アンケートによる改善課題の抽出や地域自治会との意見交換で課題を抽出している。
- 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	経営管理シートや事業所別所長会議の報告により課題を分析し経営会議に提案している。
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	環境変化の予測に基づく中期事業計画が策定されており、今年度事業計画にも反映されている。また、地域の事業者連絡会等からも情報が収集されている。
- 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	事業所別収支一覧表の分析により管理し、定例会議等により課題の共有化を図っている。
- 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・組織的にやっている。	12	A	人事考課制度があり、年2回自己評価を行い人材育成を図っている。また、年次別階層別研修予定があり実施されている。資格挑戦を応援し、介護福祉士の試験には過去問による模擬テストを行うなどの支援により8割近い合格率である。
- 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	考課表により自己評価を行い、管理者の面談を受け「頑張ってくれた事」をほめ、目標など期待したい事を話し合いモチベーションの維持に努めている。
- 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	訪問介護もチーム制により複数の訪問介護員で担当している。従って病気休暇の時にはチームでカバーし易い体制である。有給休暇も取れる。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	A	共済会制度に加入しており、冠婚葬祭援助、健康増進援助、研修援助、自転車修理援助、親睦会援助、一時金貸付援助など様々なサポートが受けられる。カウンセリング事務所と契約しておりメンタルサポートが受けられる。

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	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	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	B
		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	B
		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 生活クラブ船橋介護ステーション

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	利用申込時に訪問介護全般について重要事項説明書により、項目ごとに分かりやすい言葉で説明している。説明にあたっては理念、基本姿勢、料金、個人の状況に合わせた介護、支払い方法、キャンセル代などについては特に丁寧に説明している。説明にあたっての説明者および本人家族の署名捺印はきちんと処理されている
(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	サービス訪問時にアセスメントを行い、本人家族から希望等を徴するとともに現在の介護の方法を把握している。当初は居宅サービス計画の中身により現在の家族の行っている方法でのサービスを行いその状況を見て、適当な時期に、本人も出席するサービス担当者会議において、具体的なサービスの内容を決める方式をとっている。
(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	訪問介護計画は、法人の統一用紙の項目に沿って、本人の要望、長期、短期の目標、該当する介助の項目に印をするなど記入の方法を工夫し、利用者にとってもわかりやすくなっている。項目のひとつに自立支援があり、利用者が自分でできることは自分で行うとする観点からの内容を簡潔に書いている。
(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	料金は重要事項説明書に記載している。利用料金の請求は利用明細と一緒に月々郵送している。利用明細には保険および保険外のことを明確にするとともに明細書はその月のうち、サービスを行った日にちごとに内容と時間を表示したものになっており利用者も中身を知るのにわかりやすくまた、具体的な内容を確認することができる。
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	認知症のケアについては、毎年研修をしている。最近では、スエーデンのインゲ先生の講演やセンター方式について学び理解を深めている。又法人の経営する近隣の事業所の職員や一般の方を対象にサポーター講座や認知症セミナーとして100人規模の研修会を開くなど熱心である。
(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	個人情報の扱いについては、基準を定めマニュアル化している。研修も新人研修あるいは全体会の中での研修に年1回はテーマとしている。介護サービスにおけるプライバシーの配慮については、入浴、排泄などの介助マニュアルの中で留意点を記入するとともに利用者ごとの手順書に記載し万全を期している。FAX送信にも記号を持って暗号化するなど工夫をしている。
(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	介助者の状況は、アセスメントの折に把握するとともにケア中の介護の訴え等について、介護実施記録用紙に記録している。ベッドから車いすへの移乗方式について、従来から家族が行っている方法を採用したり、家族にベッドの高さなどについて説明するなど具体的に介護の負担にならないような視点に立って指導している。
(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	介助に関するマニュアルは種類ごとにある。介護計画の内容を具体的に提供するためには、マニュアルを基本としながら個人別の指示書を作成している。指示書には部屋の見取り図を用意し、出発時の準備から、訪問到着、ケアの内容の手順、そしておおよその時間を表示するほか、後片付けの方法、確認などと具体的に記載してあり、訪問介護員や家族にとって安心できるすぐれものである。

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	移動移乗については、ケースごとに方法について研究を重ねている。車いすの操作を家族に教えたり、買い物などの外出の折には訪問介護員が同行するなど行っている。車いすなどは、現有の機能を生かす観点から丁寧に指導しているが、大変利用者に喜ばれている。
(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	項目ごとにマニュアルを持ち、掃除、洗濯、買い物、調理からゴミだしまで手順を定めた指示を個別に示している。サービスの種類は、計画作成の折、明確にしており状況の変化するときはケアマネとも相談している。1割加算分の扱いについてはよく協議をしている。
(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	接遇については、新人研修、マナー研修などでハンドブックに従い厳格に指導している。事業所内でも年1回定例会で研修を行い、所長もあいさつ、声掛けのポイントなどを話している。鍵の管理はマニュアルに沿って行っており、利用者ごとに預かり証を徴している。
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	苦情相談の取り扱いについては、苦情解決に関する規定があり、苦情報告用紙を用いて記録をして保存している。又、他事業所の例を集め、インフォメーションに記載されている事故報告数値や事故の具体例などを参考に注意を促している。
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1カ月に1回利用者宅を訪問し状況の確認を行っている。サービス提供の状況は項目ごとに具体的に把握するとともに家族の要望を聞いたり介護方法のアドバイスなど効果的に行われている。又3月に1回は、毎月の確認内容を含めてモニタリングを行っている。
(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	3月に1回ケアマネージャーが招集する担当者会議にて居宅サービス計画を絡めて訪問介護計画の見直しの検討を行っている。見直しをする頻度は多い者とほとんどない者と多様であるが、訪問時の介護の手順の見直しを含め行っている
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	ケアマネージャーには、介護サービスの状況を月1回以上報告しており、また日ごろはまめに連絡を取り合っている。訪問介護の受け入れに余裕が生じた時などにはその情報を知らせ、新しいニーズにこたえるよう活用している。
(2) 利用者の主治医等との連携を図っている。	16	A	契約書に利用者の主治医の氏名と連絡先を記載し連絡が取れるようにしている。主治医とは直接接することは少なく、ケースの医療に関する情報により対応することが多い。状況によっては訪問看護の担当者、訪問リハの担当者あるいは医療機関の医師のもとで看護師などと連携することに努めている。

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	分かりやすく「行動基準小冊子」としてまとめられている。詳細は就業規則、個人情報保護の職員行動基準、介護職員の倫理綱領などに明示されている。新入職者は全員が本部で研修をうける。また、定例会議にて定期的に研修されている。
(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	法人の事業計画として定例会議、提責会議の意見を反映して方針等を具体化した計画が明示されている。なお理念・基本姿勢等を冒頭に開催することの検討も望まれる。
(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	法人の財務等は透明化され「いんぷおめーしょん」に掲載され配布されている。なお当事業所として、利用者サービス満足度、苦情対応報告、事故対応報告、など透明化努力が出来れば素晴らしい。
(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	定例会議、提責会議などで意見収集し、報酬など改善されている。なお訪問看護師のサービス計画への参画が望ましい。
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	職務分掌表により役割が明示されている。なお研修計画と対比するとより鮮明になるとと思われる。
(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	介護計画書、個別介護手順書により共有し、日誌に記録されケアを振り返る仕組みとなっている。また、報告、連絡、相談用紙が用意され、必要に応じてFAX対応している。将来はメール活用出来れば迅速な情報共有が可能となる。
(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	新人には同行等により個別助言をしている。定例会議でコミュニケーションを毎月図っている。日常的にはサービス提供責任者が電話等で応じているが現実にはかなり忙しい時間での対応となる。メール活用が将来は有用と思われる。
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	ヒヤリ・ハット記録を定例会で共有し防止に努めている。また事故報告書は「いんぷおめーしょん」に掲載し法人全体で共有化している。感染症防止は新型インフルエンザ対策としてマニュアルに基づいて、石鹸、手指消毒など徹底している。

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	個人情報保護規定に基づき、契約書に記載し、職員には職員行動基準書に掲載し会議時に読み合わせをするなど徹底を図っている。なお定例会などで随時再確認することが望ましい。
(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	契約書に掲載され、説明・同意の上署名・捺印されている。また、日誌は複写になっており1枚は利用者宅に置いてある。
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	全ての新人は本部で研修を受ける。毎月の定例会議で約1時間研修を受け全員で理念共有と同時に技術向上を図っている。
(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	B	自己点検を行い改善課題を明示している。なお、利用者満足度調査を今回の評価に当たり実施したが、毎年定期的に同様のアンケート等による調査が望ましい。
(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。	29	A	訪問介護サービスのケア手順書が作成され、さらに個別指示書が作成されている。