

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

福祉サービス第三者評価共通項目（訪問介護）の評価結果

名 称	特定非営利活動法人ACOBA
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11月14日～平成19年12月20日

2 評価対象事業者

名 称	トータルサポート・ノダ 指定訪問介護事業所	種別：	訪問介護
代表者氏名	管理者 白島 智子	定員（利用者人数）：	120名
所在地	千葉県野田市柳沢24番地	TEL	04-7122-8316

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. 利用者ニーズを大切にする社風 ㈱トータルサポート・ノダは昭和63年に現会長が看護師であった経験から前社長（夫）と共に、病院の付き添い看護の仕事を中心に「野田家政婦紹介所」としてゼロからスタートし、「心からのやさしいケア」を合言葉に信頼を深めてきた。利用者が困っていることをニーズと捉え、これを一つ一つ解決する取り組みの中で提供するサービスを拡充し、在宅サービスのトータル（すべてにおいて）サポート（援助）する会社「㈱トータルサポート・ノダ」として発展し今日に至っている。</p> <p>2. 心からのやさしいケアを維持する為の取り組み ・業容が拡大した現在でも「改善の種はお客さんから頂く」との創業以来の精神にもとづき、毎月の個人別課題の中には必ず改善課題を上げることとする等、全職員が常に改善意識を持つように組織的に取り組んでいる。 ・訪問介護の仕事は、多くの訪問介護員の対応にゆだねられるところが大きいですが、各種のマネジメント手法を導入し「人材育成によるサービスレベルの向上」に努めている。制度化された研修会の受講終了を義務づけ、重要事項や問題点は毎日の朝礼や毎月実施のヘルパーミーティング等の機会を捉えきめ細かなマネジメントを実施し、質の高いケアの維持に努めている。利用者調査でも提供するサービスについては高い評価を得ており、感謝や激励の言葉が届いていることからその成果が確認できる。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>1. 中期事業計画の作成 これまで、経営陣の卓越した先見性により事業を発展させてきたが、介護事業を取り巻く経営環境が一層厳しさを増すと想定される為、是非とも3ヵ年程度先を見越した中期計画を策定されることを推奨したい。</p>

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者意見）

<p>この度、第三者評価を受審して改めて今まで取り組んできた事に対して客観的に受け止める事が出来又、今後の課題が明確になり非常に良かったと感じております。尚、利用者様からのアンケート結果に対しては、良い事も悪い事も謙虚に受け止めて今後もより良いサービス提供が出来るように事業者一丸となって精進していく所存であります。又、調査の各項目について各サービス提供責任者が自己評価した事により、自らの仕事を振り返る良い機会になったと感謝する次第であります。</p>

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

「心からのやさしいケア」の実現に向けて各スタッフが一丸となって取り組んでおります。利用者様1人1人の思いを大切に、心をこめたケアをさせて頂くためにサービス提供者及び訪問介護員の研修に力を入れて取り組んでおります。又、新規契約、アセスメントに伺う際には、基本的に2名で訪問させて頂き複数の眼で利用者様及びご家族のニーズや状態を把握していくように努めております。このような取り組みの結果、利用者様1人ひとりの状態に合わせたサービスを提供する事がより可能になると思っております。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

福祉サービス第三者評価共通項目（訪問介護）の評価結果

【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>1．明確な理念と全員参加のチームワーク 当社の経営理念は高齢者・障害者に対し「やさしいケア 自立支援 チームワーク・地域社会の福祉との連携」と明快であり周知徹底している。 経営理念を毎年の各事業部の「スローガン」という形に置き換えて自分達で作成することにより職員自身の行動指針として根付かせている。 「笑顔で声かけ気持ちよく」「育もう環の発想」など具体的なイメージとして良く工夫表現されている。方針の職員への徹底方法としてユニークでありチームワークの良さが伺える。</p> <p>2．強いリーダーシップによる組織運営 ・毎月の「事業部会議」と「全社業務推進会議」を事業運営の両輪として、課題の進捗状況やサービスの現状の確認を行い又、個人別に課題や改善テーマを明確にして組織運営を行っている。 ・議事録や文書管理も適切に運用されている。</p>
組織の運営管理	<p>1．事業環境変化への対応 ・野田市介護サービス事業者協議会に加盟し、協議会主催の各種会合等に積極的に参加する事で、地域の様々な情報収集を行い現状把握に努めている。 ・インターネット等の活用により行政から提供される各種情報を積極的に入手し業務に取り入れている。</p> <p>2．人材育成への取り組み ・「利用者の為に働く人の生活向上の為に働く人の精神的、技術的能力向上の為に働く」の基本理念の下に、人材育成の研修等も制度化されている。 ・職員には能力育成の観点から年間キャリアアップシート、自己評価表を作成させ、毎月及び期末面談による達成状況の確認等を通して風通し良くコミュニケーションや指導をはかり、人事考課への反映も客観的に行われている。 ・人材確保も兼ねた「訪問介護員2級養成講座」を開設している。公募した受講修了生の中から優秀人材を確保する等の独自の取り組みがなされている。</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）
介護サービス内容に関する事項	<p>1．利用者本位のサービスの提供 当事業所は契約時とサービス利用前の訪問は、担当及びサブのサービス提供責任者の二人訪問を基本としている。利用者、家族の希望や利用者の心身の状況などじっくり面談・把握してニーズを引き出し、利用者本位のより良いサービスの提供に繋げている。利用者の安心の為に今後もこの仕組みの継続をお願いしたい。</p> <p>2．利用者調査での高い評価 利用者調査は45%の回収率であるが、特に提供するサービスの内容関連項目についてはほぼ完璧な評価を得ている。「笑顔で礼儀正しい、大変良くして頂いている、野田市No.1になってください」等感謝や激励の言葉が多いが、ごく一部ながら「引継ぎをしっかりと」といった辛口の意見も寄せられているので引き続き努力をお願いしたい。</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>1．訪問介護員の質の確保の取り組み 訪問介護員の教育訓練が制度化されており、入社時研修及び入社後100時間経過後のスキルアップ研修において、入浴介助、排泄介助、食事介助等の訪問介護員の質を確保するための研修を実施している。入社後100時間経過後の研修は新人育成の中で、本人の気付きが多く有意義な研修となっており大いに評価したい。</p> <p>2．ヒヤリハットの取り組み 4年前から全社の取り組みとして苦情対応・事故対策防止委員会を設置し、全職員から小さなことからヒヤリハットをあげてもらい、検討・学習し日々の気付きを大切に活動の結果、現在苦情はほとんどなく成果を上げている。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目（訪問介護）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
			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
			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

福祉サービス第三者評価共通項目（訪問介護）の評価結果

事業者名 トータルサポート・ノダ指定訪問介護事業所

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	利用者の為に・・・ 働く人の生活向上の為に・・・ 働く人の精神的、技術的能力向上の為に・・・ と働く目的が経営理念として分りやすく明文化され、職員に持たせる個人必携冊子や社内掲示、朝礼等で周知徹底を図っている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	やさしいケア 自立支援 チームワーク・地域社会の福祉との連携 と行動規範としての基本方針を明文化し、周知徹底を図っている。
- 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	・理念や基本方針を踏まえて、事業部ごとに毎年自部門のスローガンを自分達で作成し、具体的に展開している。 ・日々の活動の中に理念や方針を具体化共有し向上をはかっている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	・新規利用契約（各サービス別）時に重要事項説明書に運営の方針を丁寧に説明して周知を図っている。
- 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	・年度事業部別事業計画書を作成し運営している。 ・中長期計画は作成していないが、着実に事業を発展させていることは経営者の卓越した先見性によるものと思われる。経営環境が厳しくなることを踏まえて中期を見据えた経営計画を検討願いたい。
- 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	・重要課題は明確になっており毎月の「事業部会議」と「全社業務推進会議」を事業運営の両輪として運営している。 ・重要課題を毎月の担当者別テーマに迄落とし込み、反省点から新たな改善課題の設定ときめ細かなマネージメントをしている。
- 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	・毎月事業部会議や臨時会議等にて重要課題や方針決定について合議している。 ・その際に社員と幹部職員（事業部長等）が必ず参加する事を大原則として、風通しの良い会議運営で成果を上げている。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅福祉サービス提供事業者として職員の人材育成の重要性を認識し育成に注力している。 ・管理者は毎月の事業部会議で各職員のサービスの現状を確認し評価・分析して改善に役立っている。
- 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	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業部毎に管理者と中間管理職が業務効率化や改善策を考案する時間を設けて検討している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・野田市介護サービス事業者協議会に加盟し、各種会合等に積極的に参加する事で地域の様々な情報収集を行い現状把握に努めている。 ・又、行政から提供される各種情報を有効活用し、利用者等のニーズを把握している。
- 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	<ul style="list-style-type: none"> ・月単位で事業部毎に利用実績及び新規契約数、解約数、当月利用中止者数等を把握するための実績表を作成し、その内容を現状分析し対応している。
- 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・組織的にしている。	12	a	<ul style="list-style-type: none"> ・役員及び幹部職員で構成する運営会議を開催して人事方針を策定している。欠員補充ベースだが優秀な人材の採用、育成に注力している。 ・人材確保の一環として「訪問介護員2級養成講座」を開設、公募して受講修了生の中から優秀人材を確保する等の積極的な取り組みもしている。
- 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	<ul style="list-style-type: none"> ・「キャリアアップシート」の課題を年2回自己評価した上で上司と面談、取り組みや達成状況を賞与、昇給、昇格、登用等に反映している。 ・評価には直属上司評価から全社の調整会議迄合議制となっており、公正な運営がされている。 ・管理職の業績評価ツールは今後の課題として検討されている。
- 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	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の就業状況に関する分析については、客観的な視点で把握する必要性を重視して統括事業部の職員も加わって行っている。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	<ul style="list-style-type: none"> ・各種社会保険、退職金制度、就業規則など完備している。 ・近年経営環境の厳しさから大きな出費は出来ないが忘年会費等への会社負担の配慮がある。 ・人材育成、研修などに力を入れている。 ・従業員の互助会制度を立ち上げ運営している。

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	a
		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 トータルサポート・ノダ指定訪問介護事業所

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	・ 契約は利用者及びキーパーソン在宅時に訪問し契約、重要事項について読み上げ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するとともに、利用者の心身の状況を把握している。	2	a	・ 利用前にサービス提供責任者2名で訪問して利用者及び家族の希望、利用者の状態を把握している。 ・ 2名で訪問のメリットは複数の目でのアセスメントにより利用者の希望に沿ったより良いサービス提供に繋がっている。
(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	・ 事前訪問でのアセスメントと居宅ケアプランに沿った訪問介護計画を作成し同意を得ている。 ・ 同意を得られない時は再度作成し、同意を得て納得のいくサービスを提供している。
(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	・ 毎月利用者ごとにサービス提供明細(請求書)を発行している。 ・ 現在介護保険給付以外の費用該当者はいない。 ・ 請求明細についての利用者からの問合せは月数件程度あるが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	・ 認知症マニュアルがあり研修は年間計画に沿って計画的に実施しており、必要な時には都度実施している。 ・ 毎月19日を「トークの日」と名づけ、ヘルパーミーティングと研修を行っている。
(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	・ 利用者のプライバシー保護マニュアルがあり研修も行っている。朝礼やミーティングでも確認している。 ・ 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。
(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	・ ケアプランをもとに家族に合わせた介護の方法を説明し安心感を持ってもらうように配慮している。 ・ 家族の行う介護については家族に会得してもらうまで支援している。
(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	・ 入浴介助、排泄介助等の訪問介護の質を確保する為にマニュアルがあり、研修もルーブル化された研修制度の中で適切に実施されている。 ・ 利用者ごとの実施内容の記録がある。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・移動介助、外出支援についてのマニュアルがあり研修も適切に実施されている。 ・利用者ごとの実施内容の記録がある。 ・介護に関する図書コーナーを設け、職員は日々のスキルアップに役立っている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・調理など生活援助に関するマニュアルがあり研修も適切に実施されている。 ・利用者の状態に合わせた調理等の際はサービス提供責任者が同行訪問して訪問介護員に指導している。 ・決められた食材での調理、季節に合わせた調理など近くの公民館で実習している。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇についてマニュアルがあり、研修を行っており十分機能している。 ・金銭管理は基本的には引き受けてないが、買い物などの時は都度確認報告し同意を得ている。 ・鍵は預り証を発行して管理している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書、契約書別紙に窓口及び担当者が明記されている。マニュアルがあり機能している。 ・苦情に至る前のヒヤリハットの段階で対応しており苦情は年間1~2件程度と少ない。 ・サービス内容や相談等、家族からの相談が多くなっており十分に説明している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供責任者は月1回以上訪問してモニタリングを実施して状態を把握している。 ・月ごとにモニタリング報告書を作成して介護支援専門員に報告している。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員からの電話連絡やケア記録簿などにより利用者の状態を把握確認し、訪問介護計画に変更が必要と判断した時はサービス担当者会議の開催を要請している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の実績報告、モニタリング報告及び利用者に変化があった時には都度訪問介護の実施状態を報告し、介護支援専門員と密に連携を図っている。 ・サービス担当者会議への出席要請があった際には事業所から必ず出席している。
(2) 利用者の主治医等との連携を図っている。	16	a	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者別アセスメント表、緊急連絡一覧表に主治医等や緊急連絡先が記載されている。 ・マニュアルに主治医等に連絡する場合の基準が記載されており緊急連絡時への対応に備えている。 ・主治医等への連絡は介護支援専門員や訪問看護師を介して行っている。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・職員入社時のオリエンテーション時に渡す小冊子の中に倫理要綱を明文化し在職期間中必携させているので随時振り返ることができる。 ・倫理要綱を社内掲示し職員へ周知徹底を図っている。 ・本年度重要課題として職員総会時には代表取締役自らが法の遵守についての研修を実施した。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、4月に事業計画書を作成し事業部会議等で全職員に周知徹底を図っている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は職員に開示しているが、財務内容は申し入れによる。より透明性が確保出来る体制を検討したい。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・随時、事業部会議等を開催して課題改善に取り組んでいる。 ・毎月1回職員自己評価表の中に「改善した方がよいこと(提案事項)」の欄を設けているので自由に相談できる。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・業務分担規定があり役割分担は明確になっている。 ・サービス提供責任者及び訪問介護員は基本的にマニュアルの内容に沿って業務遂行している。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護サービス記録簿と訪問介護員の活動日誌の内容をもとに従業者間で情報を共有している。 ・尚、訪問介護員記録簿等を提出する機会は実質月2回のため必要情報は毎朝のサービス提供責任者朝礼にて共有を図っている。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供責任者マニュアルの中に相談業務に関する内容を明記している。登録型ヘルパーに対しては入社時オリエンテーションを実施し、実稼働100時間を超過した時点でスキルアップ研修を実施する体制を取っている。 ・研修時にヘルパーマニュアルの内容の理解度を確認する小テストも実施し、理解出来ていないところを明確化してその後の指導に役立てている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時、非常災害、衛生管理のための仕組みについては全てマニュアル化しており、マニュアルに沿って実施しており研修もしている。 ・苦情対応・事故防止委員会がある。

評価基準		項目	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	<ul style="list-style-type: none"> ・会社案内パンフレットに「個人情報保護方針」について明記している。 ・社内にも掲示し全職員に周知徹底を図っている。 ・職員入社時のオリエンテーション時使用している小冊子の中にも個人情報保護方針について明文化して在職期間中必携させているので常に振り返る事ができる。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護契約書第5条3項に「利用者は事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます」と明文化しており、契約時に説明している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・研修が制度化されている。 ・訪問介護事業計画の中に研修計画内容を明記し、実施した際には実施日 実施内容 参加者の記録と使用した資料をファイリングしている。後日、いつでも各職員が閲覧できるようファイルを所定の場所に置いて随時、活用している。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ごとのケアプランチェック表にて提供する訪問介護サービスの質について自己評価を実施し、記録している。
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回開催している事業部会議等で、マニュアルの見直しを図っている。 ・マニュアル等については個人別に配布しているものもあり、その他は自由に閲覧できる場所に設置してある。