

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：あいヘルパーステーション	所在地：長野県上田市下之条 120-22
評価実施期間：平成29年1月4日から平成29年3月13日 （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） 061243、B16022、B16023	

2 福祉サービス事業者情報（平成29年2月現在）

事業所名：あいヘルパーステーション （施設名）あいヘルパーステーション	種別：訪問介護	
代表者氏名：塩崎豊紀 （管理者氏名）井出順子	定員（利用人数）：13名	
設置主体：一般社団法人ライフサポート葦 経営主体：一般社団法人ライフサポート葦	開設（指定）年月日： 平成25年3月27日	
所在地：〒386-1101 長野県上田市下之条 120-22		
電話番号：0268-22-7639	FAX 番号：0268-28-6038	
ホームページアドレス：http://Ls-ashi.sakura.ne.jp		
職員数	常勤職員：2名 非常勤職員 4名	
専門職員	（専門職の名称） 介護福祉士	ヘルパー1級
	ヘルパー1級	ヘルパー2級
	サービス管理責任者	
施設・設備 の概要	（居室数） 事務所は木造2階建の家屋（賃貸）	（設備等）

3 理念・基本方針

理念：人々が安心して健やかに暮らせる地域社会作りに貢献し、地域の福祉の増進に寄与する

基本方針：「出会いを大切に」をモットーに

- ・スタッフ一人ひとりが仕事と夢に喜びを感じられる環境を創ります。
- ・学び合い、磨き合い、新たな価値を創造します。
- ・利用者の信頼に応え、より優れたサービスを提供するため、日々最善を尽くします。
- ・すべての個人を尊重します。
- ・相互協力を信条とします。

「理念」、「基本方針」は、事業開設時の創設者（理事長）の思いがほとんど反映されていて、これ以外にも、「法人の財産は人材である」「利用者、職員の明日、未来を拓いていこう」「介護の原則は個別ケア支援」等の倫理綱領も示されているが、開設4年目を迎え、職員・利用者等の周知共有をさらに図るために理念や基本方針も全員で見直し、より誰にでも分かりやすい明文化に取り組むたいという理事長・管理者の話がありました。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

一般社団法人ライフサポート葦は、平成25年3月27日に認可を受け、同年5月に介護保険法の訪問介護事業所（あいヘルパーステーション）を開設し、平成26年1月には介護保険法の居宅介護支援事業所（下之条あい居宅支援事業所）を開設、平成28年には総合支援法の重度訪問介護事業も併設する等、小規模ではあるが高齢者、障害者の在宅及び地域生活を支援している事業者です。理事長及び管理者の高齢者福祉、障害者福祉施設における長い経験と高い見識により、特に利用者個々の自立支援、それに向けた職員の資質向上に力を入れた取り組みを展開しております。

また、地域福祉にも力をいれていて、平成28年6月には法人設立3周年事業として、市内創造館を会場にした講演会「介護の心」を開催し、地域住民、福祉関係者が会場を埋め尽くす盛況な講演会でした。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	初審1回目	（平成 年度）
---------------	-------	---------

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◇特に良いと思う点

【高齢者、障がい者のサービスを一体的に実施】

当事業者は、介護保険制度の訪問介護事業及び居宅介護支援事業、さらに障害者総合支援法の重度訪問介護事業を一体的に運営することにより、高齢・障害利用者の様々なニーズへの適切対応方法やスタッフの専門的対応技術等のスキルアップも図られ、地域の高齢者、障がい者の在宅・地域生活のより良い支援事業者になっております。

【利用者・家族の満足度】

今回の利用者調査はアンケート調査方法により実施したが、事業者の要望もあり、より多くの利用者を対象に実施させていただき72,2%の回収率でした。その内、利用者ご本人自身の回答が5人（約40%）、ご家族の回答が8人（61%）でした。設問7項目全てにほとんどの利用者、ご家族が「満足している」の回答が確認でき、「細部にわたり気遣いが感じられる」「サービスのおかげで家庭生活が維持できている」「スタッフの適切な言動に感心感謝している」等のコメントが利用者・ご家族からも寄せられていました。

【地域福祉への取り組み】

昨年6月には事業所3周年記念事業として、地域住民や他事業所に呼びかけ「介護の心」というテーマで講演会を実施して多くの地域住民や関係者が参加し盛況だったとのこと。小規模事業所でも創意工夫で実現できることを示していただきましたので、これからも継続していただくことを期待します。

◇特に改善する必要があると思う点

【介護計画及び標準的サービスの周知共有の徹底】

訪問調査の職員聞き取り調査は事業者側からの強い要望もあり、訪問スタッフ全員の聞き取り実施しました。その中で特定のスタッフが、標準的サービス以外にも利用者に頼まれたことをやってしまうので、他のスタッフがやりづらくて困っているとの訴えがありました。利用者のニーズに応えたいというスタッフの思いは分かりますが、利用者のニーズやサービス内容によってはスタッフ個々の負担感チームワーク及び利用者さんとの信頼関係性や事業者のリスクにも影響を及ぼすことも危惧されます。全スタッフによる利用者個々のニーズ内容の具体例や介護計画、標準的サービスの確認共有等の周知徹底を図るための体制作りに取り組んでいただくように望みます。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

- ・ 共通項目（別添付1）
- ・ 内容評価項目（別添付2）

8 利用者調査の結果

- ・ 利用者調査（別添付3）

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（別添4）

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

（平成29年3月15日記載）

経営をよく知らないまま、熱い思いだけで法人を設立し、無我夢中で走ってきました。振り返ると、紆余曲折は多々ありましたが、多くの人に支えられて何とか無難に設立4周年を迎えることができました。

第三者評価事業を受審するきっかけは、法人設立時の思いを大事にしながら、より良い充実した安定運営を図るため、「第三者による評価により、客観的に法人の現状を把握する」ということでした。この評価結果を前向きにとらえ、5周年までに多くの課題を改善し、新たな出発点にしたいと思っています。

なお、今回の評価機関の調査員には、評価項目の内容等素人的な質問にも丁寧に説明をさせていただき大変勉強になりました。また、事業運営を客観的に見つめ直すこともできました。

今回の第三者評価は、初回ということで、多くの課題改善の指摘を覚悟して受審しましたが、次回は、今回の評価結果を踏まえて、利用者の方々へのさらなる適切なサービス、健全な事業運営に向けて取り組んでまいりたいと思っています。

《今後改善等を要する内容の一部》

- ・ 法人理念を捉え直す良いきっかけになった。今後、さらに全職員・利用者・家族の周知共有と法人ホームページでも公開して、地域住民や関係者の周知も図っていききたい。
- ・ 中長期計画の目標により、先を見据えて事業を展開していききたい。
- ・ 経営側の思いが現場スタッフへ、現場スタッフの思いが経営側にスムーズ伝わり合う組織体制構築に向け努めていききたい。
- ・ 必要な帳票類、資料の整備を機能的に整理していききたい。
- ・ 法人として地域福祉、地域貢献をさらに進めたい。