

## 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	株式会社 日本ビジネスシステム
所在地	千葉県市川市富浜 3 - 8 - 8
評価実施期間	平成 22 年 9 月 14 日 ~ 平成 22 年 10 月 13 日

### 2 評価対象事業者

名 称	アウル在宅介護サービス	種別： 訪問介護
代表者氏名	愛宕 康弘	定員（利用者人数）： 220 名
所在地	松戸市小金きよしヶ丘 2 - 20 - 3 TEL 047 - 346 - 6684	

### 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>利用者本位の視点を重視した事業運営により、地域の高い信頼を得ている。また、職員育成についても思考を凝らした対応がなされており、質の高いサービス提供につながっている。</p> <p>事業所内及び事業所外との連携が密に図られており、利用者や家族のニーズに合わせた、満足度の高いサービス提供及び対応がなされている。</p> <p>第三者評価受診、自己評価実施、定期的な会議の開催等により、常に自己研鑽し、事業所全体のレベル向上に努めている姿勢の高さがうかがえる。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>定期的な研修実施により、職員の資質向上が図られているが、更に研修参加率を向上させることが、職員全体の資質向上に繋がると考えられます。</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>職員育成の点で評価を得られた事は、ここ数年事業所で取り組んでいたことであり、一定の成果を認められたと思う。</p> <p>しかしながら、改善点として指摘されている通り、意欲のある職員とそうでない職員とで資質の差が大きく開いてしまっており、資質の差を縮め、職員の資質の底上げを行う事が今後の課題である。</p>
---

### 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>訪問介護部門では、人員体制の強化に努めており、訪問介護、介護タクシー、障害がある方への居宅介護、外出介護と在宅のプロフェッショナルとして在宅で暮らすご利用者様のご要望にお応えできるように致しております。</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>常に理念に基づいた利用者本位の姿勢を徹底しており、利用者及び家族の好評を得ている。利用者数も多く、地域から高い信頼を受けている。今後、地域のニーズに合わせた新たな試みとして、24時間巡回介護サービス事業等の実施を検討しており、より地域に根差した事業運営を目指している。</p> <p>管理者やサービス提供責任者は、日頃から職員一人ひとりの意見・意向等を傾聴し、働きやすい職場づくりに努めている。また、日常的な教育・指導に加え、内部及び外部研修の充実により、職員及びサービスの質の向上が図られている。</p>
組織の運営管理	<p>経営状況の透明化を図ることにより、職員全体で効率的かつ確実な事業運営を推進している。</p> <p>職員の育成に力を入れていると共に、育成効果に応じた人事評価を行っている。また、昇給シートの活用により、昇給基準が明確であり、職員の業務意識の向上につながっている。</p> <p>職員の採用については、要望に応じた柔軟な採用を行うことにより、就労拡大に寄与している。また、人材配置を整備することにより、休暇取得の容易性にも配慮している。</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）
介護サービスの内容に関する事項	<p>事業所独自の生活動作確認シートにおいて、利用者や家族の状況把握や身体的・精神的・社会的状況等のアセスメントを細かく行い、適切かつ確実なサービス提供に努めている。また、介護項目ごとにマニュアルの整備や、研修の充実により、サービスの質の確保にも努めている。</p> <p>サービスに関する記録の整備や情報の共有が確実になされており、利用者や家族の状況に応じた適切な支援につながっている。また、介護支援専門員との連携も密に行われており、適切なチームケアの実践がなされている。</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>管理者及びサービス提供責任者が積極的に、職員の精神面及び業務面のフォローアップを行っており、職員全体のスキルアップに努めている。また、職員が相談しやすい職場作りを心がけている。国家資格取得の推進や研修体制の充実により、職員の能力や業務に対する意欲向上につなげている。</p> <p>定期的に第三者評価を受審しており、事業運営やサービス提供の適正化を常に心がけている。また、自己評価による業務の振り返りを行い、サービスの質の向上に努めている。</p>

アウル在宅介護支援サービス

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。	a
			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。
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

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	「利用者の方に喜んで頂いた分評価として報酬を得る。」と言う法人理念を明文化し、事業所内に掲示されている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	法人の理念に基く基本方針が明文化されており、事業所内に提示されている。方針内容として、職員の接遇や事故防止等が具体的に記されている。
- 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	常勤及び非常勤を問わず、すべての職員に対して継続して研修を行い周知徹底を図っている。また、理念・基本方針は、視界に入りやすい場所に掲示されている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	契約時に説明し理解を得ている。常に理念に基づいた利用者本位の姿勢を徹底しており、利用者及び家族の好評を得ている。
- 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	a	地域の生活の中で介護を必要とする利用者が増加する傾向にあり、新たな試みとして24時間巡回介護サービス事業等を検討している。また、記録や報告等を紙媒体から電子媒体に移行することによる、ペーパーレス化への取組み等も具体的に検討されている。
- 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	円滑かつ質の高いサービスの提供を挙げている。
- 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	管理者は、日頃から職員一人ひとりの意見・意向等の収集に努めており、業務の課題や方針の策定に反映させている。また、定期的な会議や研修等を通して合議した上で、事業計画が策定されている。

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	研修問題の実施を含めた内部研修や必要に応じた外部研修の実施により、職員の能力向上を図っている。また、日常的な指導や意見交換により、サービスの質の向上に努めている。
- 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	管理者は、経営及び業務の調整を行う為に人員配置や財務面のバランスを常に検討している。また、ランニングコストの検証や職務の効率性の検討により経営や業務の効率化と改善に努めている
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	定期的な地域の事業者連絡会への参加や日頃からの他事業者との情報交換により、事業経営をとりまく環境を把握している。
- 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	管理者は定期的にランニングコストの分析等を行わない職員に周知している。
- 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	職員の採用については、一人ひとりの就労希望に副って行われている。採用後は、各職員の能力に応じた研修等が実施されており、資質の向上に努めている。
- 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	昇給基準が明確化されており、各職員の資格や経験、毎月行われる研修試験の結果等が反映される給与体系となっている。
- 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	管理者やサービス提供責任者等に各職員が相談しやすい雰囲気が出せるよう心掛けている。また、把握した各職員の意向等を事業所全体で検討し改善に活かしている。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	行事的な福祉厚生事業は実施されていないが、職員の休暇取得や希望等に対して、柔軟に対応できる人員配置の整備に努めている。