

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成28年度)

2017年 2月 28日

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 279-0014

所在地 千葉県浦安市明海3-2-1-1101

評価機関名 ヒューマン・ブラザーズ株式会社

認証評価機関番号

機構 10 - 201

電話番号 047-720-3855

代表者氏名 渡辺 征克

以下のとおり評価を行いましたので報告します。



評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	横滝公市	経営	H0404093
	②	日野幸子	福祉	H0702028
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	訪問介護			
評価対象事業所名称	フェローホームズヘルプサービス			指定番号 1373001039
事業所連絡先	〒	190-0013		
	所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番43号		
	TEL	042-523-7601		
事業所代表者氏名	理事長 森山 善弘			
契約日	2016年 7月 20日			
利用者調査票配付日(実施日)	2016年 8月 9日			
利用者調査結果報告日	2016年 11月 9日			
自己評価の調査票配付日	2016年 8月 9日			
自己評価結果報告日	2016年 11月 9日			
訪問調査日	2016年 11月 10日			
評価合議日	2016年 11月 10日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	事業者の組織価値観に基づいて組織変革を促進し、独自の強みを発揮できる特徴的な組織として認識されるための課題を確認することを目的に、第三者評価制度の実施を位置づけています。本評価では、事業者の事業特性と事業環境、および組織の状態に基づき導出した、事業競争力の強化につながる重要方針すなわち重要成功要因について事業者と評価者とが共有しました。評価者はそれぞれの専門的観点を持って、重要成功要因に基づく評価の視点を明らかにし、全てのカテゴリーにわたる取り組みとその状態について評価しました。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- ① 機構が定める部分を公表することに同意します。
- ② 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- ③ 別添の理由書により、公表には同意しません。

2017年 2月 28日

事業者代表者氏名 理事長 森山 善弘



No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	事業コンセプトを新たに設定し、その価値観をもとに個々の利用者支援を職員間で検討することでサービス改善が図られています
	内容	利用者の生活状況の変化や気づきから提案や意見を毎月収集して担当ケアマネジャーに報告し、その提案数を改善目標として記録するとともに、3か月毎に利用者の生活状況について報告書にまとめ、その後会議をして改善点などを出し合い、利用者の生活の質の向上に取り組んでいます。また参加型の勉強会を毎月実施しており、改善の取り組みとして利用者の主な疾患について、どのような病気をヘルパー自身が調べたり、勉強することで調理や健康観察の視点と気づきが増え、体調の変化の早期発見や健康維持管理などのサービス改善が図られています。
2	タイトル	法人理念に貢献するヘルパー事業部職員として基本的マナー教育と働きやすい職場環境づくりに努めています
	内容	全職員が理念に基づいて、利用者のプライバシー等への配慮といつでも誰でも均質なサービスができるように、事業所会議は全職員による行動目標の振り返りと職員の気づきを吸い上げる機会としているほか、プライバシーである個人情報の報告書はファイルにとじ込んで移動するなどの周知をしています。また、いつも均質なサービスを提供できるように、基本的マナーである身だしなみや訪問時の指定エプロン着用の徹底のほか、職員の精神面にも配慮して困りごと解消への面談支援など、職員が働きやすい状態から利用者対応の均質化を図るように努めています。
3	タイトル	事業部のビジョンやコンセプトを管理者とリーダー層が協力して検討・策定を通じて共有し、課題展開を促進しています
	内容	法人の組織価値観の浸透とビジョンを実現するために、全事業部の管理層が研修会等で経営に必要なマネジメントを学びながら、法人のビジョンに基づいて各事業部のビジョンと年度方針を策定し、各事業部の事業計画の振り返りを協働して実施することで価値観の共有化を図っています。事業部内では、毎月の勉強会で職員自身が基本方針から行動目標を考えて行動するように促すとともに、管理層は、職員自らが事業部方針に沿って利用者対応を考え提供できるようにフォローにあたるなど、事業部間と部内で価値観を浸透させ事業課題の展開を促進しています。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	利用者支援の目的と目指す状態を仮説設定した視点から、支援内容の検討・検証をする仕組みを在宅事業で構築することが期待されます
	内容	サービス担当者会議では利用者の気持ちを聞き取ってニーズを代弁する橋渡しの役に努めています。また、職員が利用者の右腕となり、気持ちを支えているという使命や役割を意識して利用者本位のサービスが提供できるよう会議等で意識の共有を図っており、これらの取り組みにより利用者・家族からの信頼度は高く評価されています。今後更に利用者の方が望む生活の再構築を目指せるよう、利用者を支える在宅事業全体で支援の目的と目指す状態を仮説設定した視点から、その進捗や経過を検証する仕組みの構築が期待されます。
2	タイトル	職員の資質やスキルを明確化することで、利用者支援のコーディネートや職員個別の育成に結びつけていくことが必要とされます
	内容	利用者との良好な関係作りや新規利用者への早期対応の取り組みとして、サービス提供責任者の同行訪問や職員参加型の勉強会などを通じて、職員のスキルアップと知識共有によってスムーズに行われ利用者調査の結果でも成果を確認しています。今後、事業環境や人員体制の変化が予測される中で、コンセプトに基づいたサービスの向上を図るためには、利用者の特徴や希望するサービス等に、適切に対応できる職員を適時選定することが必要とされます。そのためにも、各職員の個性・力量等の状況に応じたコーディネート体制や人材育成の充実が期待されます。
3	タイトル	事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討することが望まれます
	内容	利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業経営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が事業経営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有することが期待されます。

I 組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7、8)

カテゴリー1	
1	リーダーシップと意思決定
タイトル	法人のビジョンと各事業方針を法人全体と事業部内に浸透させるように努めています
内容	組織価値観の浸透と定着を図るために、全事業部の管理者層が研修会等で協力して、法人全体のビジョンに基づいた各事業部のビジョンと年度方針を策定することで、事業部間の共有を図っています。事業部においては、毎月の勉強会で7つのクレド(基本方針)項目から重点目標を決めて個々の職員の行動に反映することで、日常業務への浸透を促しています。また、管理者が職員面談で事業部方針に沿って利用者対応を考え提供するように、職員の行動や業務状況のフォローにあたるなど、組織全体と部署内において価値観を浸透させる取り組みが行われています。
タイトル	ビジョンの実現に向けて家族や地域との価値共有と良好な関係づくりに取り組んでいます
内容	ビジョンや方針の実現には、組織内における価値観の共有はもちろんのこと、利用者や家族、地域の協力が必要と捉え、利用者・家族には契約時と広報誌を通じて、利用者支援の大切にしていく考えを伝えて、サービス担当者会議においても、関係事業者と支援の在り方の理解を深めるよう努めています。また、地域に対しては、日々の利用者支援の中で地域資源を活用することで地域への認知度を高めたり、併設事業部と協働して地域貢献のサロン活動を開催し、地域の関係者にも方針等の発信をすることで価値観の共有化と関係性の構築に努めています。
タイトル	管理層と全職員が事業課題に主体的に取り組む状態を目指した働きかけが望まれます
内容	今年度、全事業部の管理者及びリーダー層が協力して、各事業部の事業計画を策定し、各事業部が掲げた重点課題の実行と成果指標に対する話し合いがなされ、管理者層が定期的に取り組み成果や達成度を振り返ることで、事業経営への参画意識につなげています。今後、管理層だけでなく現場職員の方針実現への貢献意欲を高めることが課題としていますので、重点課題の意図やその取り組み状態や成果を実際の業務に関連付けて定期的に周知・共有することで、従来のやり方や考え方を進歩させる働き掛けがさらに期待されます。
カテゴリー2	
2	経営における社会的責任
タイトル	利用者や地域の方々から信頼される行動を周知する仕組みが機能しています
内容	利用者や地域から信頼されるように、採用時や定例の会議等において、恵比寿会の顔として訪問していることを説明するとともに、7つのクレドを基に職員が行動すべきことや行動の判断基準について、組織内の対話を通じて討議しています。また、職員勤務心得に身だしなみやマナー等の基準を明確化するるとともに、研修とチェックを行うことで現場が自主的に改善するように促しています。その成果として、行動基準の共有とその周知が促されて各職員のマナー向上につながり、結果として利用者アンケートにある職員対応の満足や信頼性を高めているといえます。
タイトル	理念に基づき併設事業部と協働して現場主体で地域貢献するように取り組んでいます
内容	地域に必要なとされる福祉資源であるために、併設事業部や地域の関係先と協働して地域貢献活動を展開しています。具体的には、介護情報等を発信する23夜サロン活動では、各事業部の職員が中心となってテーマ設定と開催後のアンケートによる振り返りの実践をしたり、秋祭りでも地域の方の介護相談を職員が受けるなどしています。また、利用者の在宅生活における社会性を充実させるために地域資源の活用を促す支援をするなど、各事業部の現場職員が主体となって、専門性を活用した地域貢献活動を実践していることは理念実現の観点からも評価できます。
タイトル	
内容	
カテゴリー3	
3	利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
タイトル	事業環境や関係事業者の意向を把握し、利用者支援と課題策定の立案に活かしています
内容	事業環境の変化に対応するために、管理層が地域の関係機関の会合や各種連絡会等に参加して、地域及び行政や業界動向を把握するように努めるとともに、各事業部が地域の福祉ニーズに適時対応することを目的に、各事業部で得た地域情報や福祉情報を社内の情報共有システムで共有し、地域活動の企画や利用者支援に活かしています。また、利用者支援と一緒に支える関係事業者との協力・連携体制の改善点を探るアンケート調査を実施して次の対応策に活かすとともに、これら情報は事業計画策定において、事業課題の設定等に活かすようにしています。
タイトル	利用者ニーズや関係者のニーズ変化への対応を考慮したサービス改善が望まれます
内容	事業の展開と発展を促進するために、利用者ニーズと事業環境の変化を把握し将来の利用者や地域福祉ニーズの変化を予測してビジョンや事業課題を検討・策定しています。また、事業課題の成果は、利用者・家族や地域への支援と、利用価値を一緒に高める関連事業者との協力・連携に関わる指標が設定され、アンケート結果等で確認しています。今後、提供サービスが継続的に利用者・家族・地域・関連事業所に価値を提供できているかを、例えば、アンケート結果を時系列で分析する仕組みを検討し、変化するニーズへの対応策を見出すことが必要と思われる。
タイトル	
内容	

		カテゴリ-4
4		計画の策定と着実な実行
タイトル	組織全体で達成する意識づけと実情に沿った計画を策定するプロセスが機能しています	
内容	事業計画策定は、法人理念とビジョンを基に前年の活動の振り返りと、利用者や地域の意向や事業環境・関係事業者の情報を踏まえて、各事業部の方針と事業課題を設定しています。また、事業課題を各事業部の業務やサービス実践により効果的に展開するため、各管理者が協力して事業計画策定の推進をリードしています。事業計画の展開にあたっては、各事業部独自で展開するものと、法人内の各事業部の管理者層や職員で構成する委員会やチーム活動で展開する基盤づくりが推進され、一定の成果に繋がっています。	
タイトル	事業課題の展開度を高めるために、計画的実行を促すプロセスづくりに取り組んでいます	
内容	事業計画の進捗状況は、定期的に会議や委員会・プロジェクト会議等で、重点課題の活動状況を確認し、問題点と改善策を検討しています。また、事業部内でも重点課題の推進と達成状況の振り返りから次の活動の検討が行われ改善が図られています。今年度は、事業計画を着実に達成するための、例えば重点課題と目標達成を評価する定量的な指標の設定を工夫することで、重点課題にあるサービスや業務改善が事業部ビジョンの達成に結びつけるプロセスの構築に取り組むことで、管理層からリーダー層の事業経営への参画意識と展開度の向上につなげています。	
タイトル	利用者視点でのリスク回避の取り組みを多面的に支援するようにしています	
内容	利用者目線での安全管理を徹底するために、日常の健康管理や季節・流行を考慮した感染症予防策を適時支援するとともに、在宅というプライベート空間でサービスすることを意識し、職員は常に利用者に目配りすることでリスク回避するように心がけ、ヒヤリハットやインシデント報告の仕組みによって再発・未然防止に努めています。また、職員の行動がリスクにならないように、法人の安全衛生研修や健康診断の支援、自宅での衛生・感染症予防、移手段上の注意すべきことを周知するなど、多面的に利用者のリスクを想定した対応策を打ち出しています。	
		カテゴリ-5
5		職員と組織の能力向上
タイトル	法人の使命・事業方針からの体系的な教育研修と事業部に必要な育成が行われています	
内容	組織の使命に基づいた人材育成を目的に、法人内で目的別の研修を計画的に実施するとともに、職員の業務に必要な能力要件を基礎プログラムによって、個々の職員の能力レベルに合わせた指導と教育が進められ、職員が組織の使命に基づいた行動が取れているか振り返りシートで自己チェックし、問題点の抽出と解決を促していくようにしています。また、定例の勉強会を講義型から質問形式や事前課題方式にして、職員自身が考えるようにすることで学びや気づきを促すようにし、参加後の評価シートを活用して職員の意向を反映した育成にも努めています。	
タイトル	目指す経営と支援の実現を中核的に支える人材を育成するように努めています	
内容	今後の法人経営には管理層とリーダー層の経営能力向上が重要と捉え、毎月経営に関する研修を開催し、管理層とリーダー層が中心となって、法人と自事業が置かれている事業環境を認識し使命をどのように実践に活かし強みを創っていくか対話を通じて検討したり、事業計画の課題達成に向けた計画の立案と展開に必要なマネジメント力の向上を図っています。また併設事業部間で成功事例や利用者・家族からいただいたお褒めの言葉などを共有することによって価値観の統一を図るなど、目指す経営と支援の実現を中核的に支える人材の育成に努めています。	
タイトル	組織として職員の能力向上と仕事の遣り甲斐、自己成長を促すように支援しています	
内容	研修計画を策定する際は、各事業部や職員の研修に対する希望を把握し、研修内容や日程等に反映するとともに、研修後の振り返りで、実施内容への意見を把握して次回の企画に活かしています。また、各事業部が持っているケアのノウハウや成功事例を組織内で共有する発表会や職員の優れた仕事を社内報や良い仕事ブックに掲載することで仕事の遣り甲斐を高めるように支援するとともに、職員のキャリアアップに向けて個別キャリアシートで目標を設定し管理者及びリーダー層が定期的にフォローすることで自己成長を促すように努めています。	
		カテゴリ-7
7		情報の保護・共有
タイトル	情報保護の観点を踏まえて利用者支援に必要な情報と知識を共有しています	
内容	利用者の個人情報等の整理すべき情報の定義と情報の公開・保護範囲・取り扱いルールが規程に明確化されています。規程を基に、定められた手法に則って記録および保管するとともに、その方法についても入職時の誓約書の取り交わしや研修・勉強会で職員に周知しています。また、業務を遂行するうえで必要な情報は、パソコン・書面・直接口頭で職員に適切に伝達・共通され、利用者支援に必要な情報等についても、個別支援計画書やアセスメントシート、ケース記録などに記録し、日々の業務内での共有のほか、会議等で全職員と共有しています。	
タイトル	サービス向上と組織活動の成果の関係性を把握する情報マネジメントが望まれます	
内容	利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業運営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員の施設運営に対する貢献意欲をさらに高めるためにも、事業目標の達成状況や効果性を診る指標を現場視点も考慮して検討し、情報共有することが期待されます。	
タイトル		
内容		

サブカテゴリー1(8-1)	
前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	
タイトル	管理層のリーダーシップによって事業所使命に基づいた取り組みが促進しています
内容	法人内全事業部の経営層とリーダー層が参加する経営に関する研修等を通じて、法人全体のビジョンに基づいて各事業部のビジョン・コンセプトを明確化することで、各事業部の位置づけや重点課題などの理解を深め価値観の共有化を図っています。また、全事業部の管理者及びリーダー層が協力して、事業部が掲げた重点課題の実行と成果指標に対する話し合いがなされ、管理者層が定期的に取り組み成果や達成度を振り返ることで、事業経営への参画意識につなげています。地域に必要とされる福祉資源であるために、特に、介護情報等を発信する23夜サロン活動では、各事業部の職員が中心となって活動企画やテーマ設定と開催後のアンケートによる振り返りの実践、秋祭りでも地域の方の介護相談を職員が受けるなどしています。
サブカテゴリー2(8-2)	
前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	
タイトル	組織が望む人材を育成する仕組みによって職員の能力向上を促しています
内容	研修計画を策定する際は、各事業部や職員の研修に対する希望を把握し、研修内容や日程等に反映するとともに、研修後の振り返りで、実施内容への意見を把握して次回の企画に活かしています。各事業部が持っているケアのノウハウや成功事例を組織内で共有する発表会や職員の優れた仕事を社内報や良い仕事ブックに掲載することで仕事の遣り甲斐を高めるように支援するとともに、職員のキャリアアップに向けて個別キャリアシートで目標を設定し管理者及びリーダー層が定期的にフォローすることで自己成長を促しています。また、定例の勉強会を講義型から質問形式や事前課題方式にして、職員自身が考えるようにすることで学びや気づきを促すようにし、参加後の評価シートを活用して職員の意向を反映した育成にも努めています。
サブカテゴリー3(8-3)	
前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	
タイトル	計画書の作成や利用者情報を適切に運用する改善でサービスの充実につなげています
内容	計画書や手順書を適切な時期に作成できるように努めたことで、計画書の確認・配布や手順書の配布が遅れないようになり、ヘルパーのサービスの漏れや複数でも統一したケアの提供につながっています。日々の状況の把握がスムーズにできるようケース記録や日誌への入力を徹底することで、職員間で必要な記録の確認の遅れを防止するとともに、事前のアセスメントをしっかりと確認できるように工夫することによって、アセスメントから利用者の新たな生活課題が見えてきて、ケアマネに報告した上で対応しサービス改善につながっています。事業環境の変化に対応するために、職員が地域の関係機関の会合や各種連絡会等に参加して、地域及び行政や業界動向を把握し、各事業部が地域の福祉ニーズに適時対応することを目的に、各事業部で得た地域情報や福祉情報を社内の情報共有システムで共有し、地域活動の企画や利用者支援に活かしています。
サブカテゴリー4(8-4)	
事業所の財政等において向上している	
タイトル	リーダーのマネジメント力の向上と利用者・人材確保策で収支面の改善につなげています
内容	事業課題を現場業務やサービス実践により効果的に展開するため、リーダー層が課題に基づいて実行計画を策定して推進をリードし、計画にある使命に沿ったサービス提供や施設の機能を活かす基盤づくりが推進されていますので、リーダー層の主体性とマネジメント力の向上が図られています。また、地域貢献活動や居宅介護支援事業所との関係づくりの取り組み成果によって利用者数の向上を図るとともに、人材採用や人材確保に関わる取り組みを精査することでコスト軽減を図って収支バランスの維持につなげています。
サブカテゴリー5(8-5)	
前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している	
タイトル	外部環境情報の活用と利用者・地域ニーズに沿った対応の充実が図られています
内容	管理層が地域の関係機関の会合や各種連絡会等に参加して、地域及び行政や業界動向を把握するように努めるとともに、各事業部が地域の福祉ニーズに適時対応することを目的に、各事業部で得た地域情報や福祉情報を社内の情報共有システムで共有し、地域活動の企画や利用者支援に活かしています。また、利用者支援を一緒に支える関係事業者との協力・連携体制の改善点を探るアンケート調査を実施して次の対応策に活かすとともに、これら情報は事業計画策定において、事業課題の設定等に活かすようにしています。

Ⅱ サービス提供のプロセス項目(カテゴリー6-1～3、6-5～6)

サブカテゴリー1	
1	サービス情報の提供
タイトル	地域に向けた様々な取り組みにより、事業所への信頼と認知度を高めています
内容	サービス情報の提供として、パンフレット、ホームページ等を活用して広報活動を行っており、法人全体で地域への情報提供や連携した取組を積極的に展開しています。事例報告会や23夜サロン、秋祭りの開催など各事業部が連携して役割を持って活動しています。利用者・家族の方も秋祭りに参加するなど地域で暮らす利用者・家族との関係・きづなを深めています。こうした様々な取り組みにより、事業所への信頼と認知度を高めています。
タイトル	
内容	
タイトル	
内容	
サブカテゴリー2	
2	サービスの開始・終了時の対応
タイトル	利用者・家族が安心してサービス利用開始できるようわかりやすい説明を心掛けています
内容	利用者の自宅に訪問して契約書や重要事項説明書の説明する際は、できる事できない事が明示されているものを見ながらわかりやすく説明しています。ヘルパーを交代できることや複数で対応する理由として、安定した利用となることなど伝えていきます。その方の理解度に応じて説明の仕方を工夫し、苦情窓口についてなどわかりやすく説明しています。その他、全員の利用者の自宅に連絡ノートを設定し、緊急時の連絡先(ご家族・主治医)と計画の内容を明示することで、利用者・家族・事業所職員が安心してサービス利用が開始できるよう努めています。
タイトル	利用者が主体的な生活が送れるよう利用者の意向・要望と生活全般を把握しています
内容	利用者や家族の意向や要望を聞き取ると共に生活全般を把握し、生活歴な大切にされていることなど聞き取っています。親近感をもって話しやすい雰囲気を作り、どんなことをしてもらいたいかなど再確認し、本人の言葉で生活の中で不自由と感じていることなど家族とは別々に聞き取っています。自立支援を目指した支援であることをきちんと説明し、自分でできることはしてもらおう事を十分説明し、初回のアセスメントからできることできないことを見定め、具体的な支援方法を検討しています。
タイトル	
内容	
サブカテゴリー3	
3	個別状況に応じた計画策定・記録
タイトル	利用者の体調の変化の早期発見や健康維持管理などのサービス改善が図られています
内容	利用者の健康状態や精神状態・医療情報、希望や要望をアセスメントシートに記録し、居宅介護計画と連動した訪問介護計画書を策定しています。日々の支援記録やヘルパーからの毎月の状況報告を受けて利用者の現状の状態・変化と目標の達成度合いなどモニタリングを実施しています。利用者の主な疾患についてヘルパーがどんな病気が自分たちで調べたり、勉強することで調理や健康観察の視点と気づきが増え、体調の変化の早期発見や健康維持管理などのサービス改善が図られています。
タイトル	職員間の情報共有と周知徹底により、利用者の安心した生活を支援しています
内容	サービス提供の状況は、連絡帳を活用して家族へ報告し、家族からの情報とヘルパーが把握した状態の変化をサービス内容に反映させるよう努めています。また、サービス前の確認と実施後の連絡体制により、迅速で柔軟なサービス提供に繋がっています。その他、職員の気づきを共有し、共有すべき事項については申し送りや毎月の状況報告によって、全職員への周知を徹底させています。利用者一人ひとりの状態を迅速に把握することで、利用者の安心した生活を支援しています。
タイトル	
内容	

サブカテゴリー5	
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
タイトル	事業所の理念を共有し、個人の尊厳を尊重する職員教育に力を入れています
内容	職員のアンケートによる振り返りと理念に基づいた目標の周知、勉強会や職員の気づきを吸い上げる機会を確保しています。個人情報の漏えいについて、事例を使った説明や報告書はファイルにとじ込んで移動するなどの周知を行っています。身だしなみの自己チェックや訪問時に指定のエプロンを着用のチェックなど基本的なマナー教育を大切に、個人面談の際は、職員の困っていることなど聞き取ると共に事業所に対してや仕事以外の話も聞くなど一時間程ゆっくりと聞き取るなど配慮しており、働きやすい職場環境づくりに努めています。
タイトル	虐待被害の可能性を感じた場合には、関係機関と連携して対応しています
内容	虐待被害への対応と連携体制のマニュアルが整備されています。権利擁護の研修や会議等を通じて全職員への周知をしています。実際に、虐待などの可能性を少しでも感じた時には、地域包括支援センターや行政と連絡を取り、それぞれが役割を持ちながら連携して利用者を支援し、発生要因の解消に努めるようにしています。
タイトル	
内容	
サブカテゴリー6	
6.	事業所業務の標準化
タイトル	職員の意見を反映したマニュアルの見直しや業務改善が図られています
内容	統一したサービス提供が行えるようサービス提供責任者が同行訪問する指導体制や様々な研修、勉強会を通して知識や技術を高めています。法人のマニュアルとして、基本的なマニュアルについて入職時に渡して、いつでもみれるようにしており、年に一回見直ししています。改善事例として、身体介護の入浴時のバイタル測定の確認事項など新たに追加するなど、利用者の状態やニーズに沿ったサービス提供が柔軟且つ迅速な対応がきでるよう努めています。
タイトル	職員の気づきを高める検討会や研修によって、地域や家族からの信頼に繋がっています
内容	毎月のヘルパー会議で利用者の生活状況をまとめて事前に様子を記入してもらい、モニタリングの実施と新規の方の状況報告、季節のインフルエンザや食中毒・感染症など安全衛生について取り上げています。年間で開催日と内容、順番を決めて計画的に実施し、サービス提供責任者2名が交代で準備と議事録をまとめて回覧しています。参加記録から今後の課題や勉強したいこと汲み取って次回の会議に反映しています。職員の気づきを高める検討会や計画的な研修によって、サービス事業所として地域や家族からの信頼に繋がっています。
タイトル	
内容	

### Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

1	評価項目 介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している
タイトル	計画に基づいたサービス提供の実施に向けた、情報共有・指導体制が整備されています
内容	身体状況、生活状況、利用者やご家族の要望や意見を把握し、居宅介護計画と連動した訪問介護計画を作成し、援助目標と生活歴とこだわりなど具体的に記載し、時間の流れに沿った手順書を作成しています。ヘルパーには計画書と手順書を見せて説明し、初回同行訪問の時に留意点など書き込んでもらい、再度持ち帰って確認してもらうことで計画の基づいてサービス提供が実施できるよう指導しています。安心してサービスが提供できるよう同行訪問体制や不安な時には相談できる体制があります。
タイトル	利用者の状態に応じたコミュニケーションの仕方を工夫し、信頼関係を築いています
内容	難聴の方や人柄などを考慮したコミュニケーションを工夫し、手順書にも特記として記入しています。また勉強会を実施し、利用者の特性に応じたコミュニケーションについて職員間で情報共有を図っています。利用者アンケート調査に於いて、話をよく聞いてもらっているなど職員の対応について意見が寄せられており、高い満足度に繋がっています。今後も利用者とのかわりの中で多面的に捉える観察能力のスキル向上が期待されます。
タイトル	
内容	

	2 評価項目 サービス提供の時間が利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている
タイトル	利用者・家族の相談や意向に沿った支援により安心した生活支援に繋がっています
内容	接遇・マナーやサービスに必要な技術や知識について、研修や月1回のヘルパー会議で職員それぞれの考えや意見を交換を通して、より良いサービスを実施できるよう検討しています。一例として、薬を一緒にまとめて保管している独居の方が就寝前の薬だけ減っていると家族からの相談を受け、薬カレンダーにヘルパーがセットし、きちんと本人が理解して服薬できるよう支援したケースがあります。こうした取組みによって利用者・家族の信頼・安心した生活支援に繋がっていると評価できます。
タイトル	緊急時の対応について、職員への指導と事業所の連携体制が整えられています
内容	サービス提供の前後に担当ヘルパーから事業所へ電話で利用者の状態を報告し、必要に応じてサービス提供責任者が訪問する体制があります。緊急時の連絡先として、主治医や家族の情報が全員の利用者宅のノートの一番前に添付されており、連携を取って対応しています。その他、緊急対応マニュアルを作成し、それに基づき迅速に対応できるよう、計画的な研修を実施しています。
タイトル	金銭の取り扱いや鍵の取り扱いについて、マニュアルが整備されています
内容	金銭の取り扱いに関しては、金銭取り扱いマニュアルで定められており、特に買い物支援について注意して繰り返しの研修と指導を行っています。また、鍵の取り扱いについてキーボックスを家族にホームセンターで購入してもらい使用しています。防犯として、戸締りなどについて毎回話し、訪問時間のカレンダーを貼ったり、記入してもらい、利用者・家族の方にも理解して頂くよう周知徹底を図っています。
	3 評価項目 安定的で継続的なサービスを提供している
タイトル	利用者の変化や生活改善に向けた検討会を毎月実施しています
内容	毎月のヘルパー会議で利用者の生活状況をまとめて事前に様子を記入してもらい、3か月毎のモニタリングの実施しています。利用者の生活状況や改善に向けた検討を行って居宅介護支援事業所に毎月の利用実績と共に利用者の様子の報告しています。利用者の変化や生活改善に向けた提案など積極的に発信しており、毎月提案件数を集計しています。
タイトル	サービス提供の効果を検証すると共に更なる情報発信が期待されます
内容	居宅介護支援事業所に毎月の利用実績と共に利用者の様子を報告しています。利用者の望む生活を実現するために職員間で意見交換が活発に行われ、利用者の変化や生活改善に向けた提案など担当のケアマネジャーに積極的に発信し、毎月提案件数を集計しています。サービス担当者会議では、利用者のニーズを代弁や在宅生活を主体的に継続できるように他職種との情報交換や連携を図っています。サービスを利用することでどのような生活改善の効果が得られたのか、その効果を検証すると共に更なる情報発信が期待されます。
タイトル	
内容	
	4 評価項目 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている
タイトル	家族・関係機関と情報共有と連携を図り、利用者の状態に沿った支援に取り組んでいます
内容	家族や他のサービス提供事業者等と情報を共有し、連携して利用者支援するために、実施したサービス内容や利用者の身体状況、生活状況、気になる点などを「連絡ノート」への記載と電話等で情報の共有を図っています。その他、医療機関や居宅介護支援事業者、他の福祉サービス提供事業者等と必要な支援内容について、情報共有を図り、利用者の状態に沿った支援に活かしています。今後も継続して、自立した日常生活が送れるよう、健康管理・予防の視点を関係事業者と共有し、連携した取組みを期待します。
タイトル	
内容	
タイトル	
内容	