

健康福祉サービス第三者評価結果 公表 共通様式

1 事業者情報

福祉サービスの種別	障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護）
事業所名	訪問介護事業所 つながり
代表者氏名（管理者）	代表者 堀内 未央
法人名	株式会社 Jフリード
定員（利用人数）	40～45名
施設・事業所所在地	520-2144 滋賀県大津市大萱6丁目3-8 セゾン阪長102
T E L	077-574-7226
F A X	077-574-7272
電子メール	tunagari@kodamajfreed.com
ホームページアドレス	https://kodamajfreed.com

2 第三者評価機関

第三者評価機関名	公益社団法人 滋賀県社会福祉士会
評価実施期間	2022年（令和4年）11月14日

3 評価の概要

○ 総合評価

訪問介護事業所「つながり」は、株式会社Jフリード（本社京都市）の滋賀県における事業所として、令和2年4月に大津市にオープンしました。障害者総合支援法の居宅介護（身体介護・家事援助・通院介助）、重度訪問介護、行動援護、同行援護事業の他、移動支援や有償移送サービスにより、障害者・児の日常生活や社会生活の総合的な支援を大津市、草津市、守山市をエリアとして行っています。今年度は「利用者様との【つながり】を大切にす」という基本方針の下、従業員常勤10名、利用者数70名、月間売上高600万円の目標に加え「事故案件0を目指す」を目標として事業の運営を行っています。

「つながり」はJフリードの一事業所ですが、経営面では完全に独立しており自由度の高い運営が行われています。昨年度の売上高は前年対比150%と大きく伸長しており、創業時にありがちな赤字に陥ることなく利益を計上しています。利用者数、従業員数も順調に増加しています。今年度以降は数値の拡大だけにとどまらず、職員がやりがいを持って長く働き続けることができるよう、「無理のないシフト」・「発言しやすい雰囲気づくり」・「休みを取りやすい環境づくり」を心掛け、職員・利用者がより良い関係性のもとで事業所全体の向上を図ることを目指しています。こうした取り組みは、近江商人の三方よしの理念に通ずるものであり、組織の社会的責任（CSR）の実現へとつながる取り組みとして、今後さらに社会への働きかけ・貢献を高めていくことが期待できます。

職員9名の内6名は介護の仕事は未経験ですが、未経験がマイナスに作用するのではなく、これまで培ってきた各自の職業経験、人生経験は訪問介護を行う上で大きな武器になっています。事業所運営においてもそれぞれの個性を活かし、プラスの効果が表れています。「つながり」のメンバーはまさに熱い絆でつながり、全員一丸となって目標に向かっていきます。今後も地域の福祉の向上に寄与し、無くてはならない社会資源と言われるようになることが必要です。さらには滋賀県内の訪問介護事業者のリーダー的存在になっていくことが期待されます。

○ 特に評価の高い点

・ 代表者の力強いリーダーシップ

訪問介護事業所「つながり」の大きな強みは、代表者堀内氏の強力なリーダーシップにあります。堀内氏の「訪問は最後の砦」という強固な信念と熱い情熱は、30代から60代までと幅広い年齢層の職員の心をしっかりと捉えています。法人代表取締役からの信頼も厚く、事業を任されています。堀内氏からは事業に対する思い、利用者に対する思い、職員に対する思いがひしひしと伝わり、職員のモチベーションは高いレベルで維持されています。

・ 働きやすさ、職員一丸となった組織体制

職員は介護未経験者が多いですが、新たなフィールドでの挑戦と、人とつながりのある仕事を求めています。さらに仕事を通じて自身の成長も求めています。「つながり」はその期待に十分答え職員のワークライフバランスを考え、業界では珍しい毎週日曜日を定休日と定めています。

またミーティングでは年齢や経験に関わらず忌憚なく意見交換を行い、ボトムアップ形式の組織運営が行われ、職員自らが積極的に働きやすい組織づくりを進めています。職場での人間関係は良好で、まさにアットホームと言うにふさわしい職場です。

・ 情報共有と素早い対応力

「つながり」では週1回、対面によるミーティングで利用者の状況等を共有しています。他にもグループラインなどのSNSを積極的に活用し、素早く全職員が情報を共有できる体制を整えています。情報を直ちに支援に活用することにより、利用者へのサービス向上を図っています。

情報の取扱いについては、個人情報保護の観点から職員全員で共有できるもの、管理者が確認するものなどに分けて管理できる体制が整えられています。

・ 利用者のニーズや生活課題に応じた個別支援計画の策定及び実施

個別支援計画は利用者一人ひとりの状況や障害特性・疾患をしっかりと把握して立案され、策定されています。ニーズ把握や生活課題は素早く共有され、計画的な支援が実施されています。

日々の生活上の心配事や病状への不安にも職員が寄り添い、計画に反映されているほか、利用者のこだわりに応じた支援手順を文書化し、職員誰もが質の高いサービス提供できる計画書となっています。

○ 改善を求められる点

・ 人材育成への注力

訪問事業は居住系の事業より設備投資が少なく済む分、人材の育成に投資することが望まれます。資格の取得奨励は望ましいことです。受講料等の給付は規定を定めて行うとよいでしょう。

年間研修計画は基本的な項目は全て網羅されていますが、職員自らが企画・提案できるような研修体制は、モチベーションアップにつながります。知識と技術は両輪であり習得は必須ですが、加えて「価値」と「倫理」を習得することで盤石なものになります。

・ 社会への情報公開と障害者理解の促進

インターネット全盛の時代ですが、外部向けの手軽な紙媒体のパンフレットは必要で、すぐ手に取って見られる効果には大きなものがあります。地域に向けて事業内容や意義を伝えていくことは、利用者の地域生活保障の観点からも重要です。また、災害が発生した際には近隣との関係構築が被害の防止にもつながります。

障害者が地域において尊厳を持ってその人らしく生活していくためには、地域社会との接点なくしては成立しません。福祉関係者のみならず、地域住民に向けても、パンフレットやホームページ等を通じた情報発信と障害者理解の促進の取り組みを行っていくことが必要です。

・ 利用者の意見や要望蓄積と事業への反映

職員は訪問時に利用者の声をしっかりと聞くよう心掛けており、苦情等に対応する体制も整備されています。評価機関が利用者に行ったアンケートの回収率は93%と非常に高く「つながり」に対する期待の高さがうかがえます。しかしながらアンケート中の、ホームヘルプサービスの食事・入浴・排泄等の具体的支援内容を問う項目においては「無回答」の割合が高く、意見として表明できない「声なき声」の意思表示である可能性も否定できません。こうした「声なき声」に気づくことができるよう、意思表示を的確に捉える機会の検討や第三者からの意見聴取などを検討することにより、利用者の求めている生活への的確な支援につながります。

・ 継続的な事業所経営のための組織体制整備

開設後3年とまだ新しい事業所であり、今後継続的・安定的な経営を行っていくためには、一定の期間を定めた経営計画を策定し、職員一人ひとりが事業所の活動を自分の事として捉え、サービスの質を確保し、向上させていく仕組みづくりが必要です。

事業所の理念や方針を実現していくための組織体制整備の具体的なスケジュールを作成し、その達成度を評価できる体制づくりを期待します。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、福祉サービス第三者評価を受審し、当事業所の提供している福祉サービスの質について、専門的かつ客観的な立場から評価をいただきました。

評価結果については、当事業所において、利用者様の立場になって考えるサービス提供を行うとともに、訪問介護を継続して運営するための課題を明確にし、具体的な目標設定を行う上での客観的指標となりました。

評価の高かった点については、今後さらに推進し、また改善を求められた点については、職員一同一体となり、サービスの質の向上に努め、より良い事業所作りを目指して努力していきたい。

5 評価項目毎の評価結果

(別 添)