

## 岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 31 年 4 月 1 日改正  
(平成 31 年 4 月 1 日適用)

### ① 第三者評価機関名

特定非営利活動法人 岐阜後見センター
--------------------

### ② 施設・事業所情報

名称：ほほえみ訪問介護事業所	種別：訪問介護				
代表者氏名：高井 澄恵	定員（利用人数）： 46 名				
所在地：岐阜県関市稲口845番地					
TEL：0575-24-9570	ホームページ：ouyou@hohoemi.or.jp				
<b>【施設・事業所の概要】</b>					
開設年月日 平成12年4月1日					
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 桜友会					
職員数	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">常勤職員：</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">7 名</td> <td style="width: 35%;">非常勤職員</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">3 名</td> </tr> </table>	常勤職員：	7 名	非常勤職員	3 名
常勤職員：	7 名	非常勤職員	3 名		
専門職員	（専門職の名称）	名			
	管理者兼介護職員	1 名	介護職員	2 名	
	提供責任者兼介護職員	1 名	事務員	1 名	
	介護職員	4 名			
施設・設備 の概要	（居室数）		（設備等）		

### ③ 理念・基本方針（※転載）

#### 法人理念

1. 利用者一人ひとりを大切に、支援を通して利用者も家族も豊かな生活を送る事を  
目指します。
2. 地域の一員として地域の思いを受け止め、安心して生活できる地域社会の実現を  
目指します。

#### 基本方針

1. 地域で一番信頼されるサービスの提供
2. 生涯働ける職場づくり
3. 進歩し続ける事業所づくり

### ④ 施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

・基本方針である「生涯働ける職場づくり」の達成のために、職員研修に力を入れている。職
--

場不安等発信できる環境づくり、業務負担が原因となる離職率0パーセントを目指す。全職員がリフレッシュ休暇を取得し、定年まで働きたい意欲を沸かせる。職員満足度を高めるための意見交換会、不要な業務についての検討会を行う。

- ・職員の資質向上にも力を入れており、個別にスキルアップが図られる内部研修計画を立てている。

## ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 7 年 9 月 4 日（契約日） ～ 令和 8 年 3 月 3 1 日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	2 回（令和 1 年度）

## ⑥総評

### ◇特に評価の高い点

#### <利用者の心身の状況に合わせた自立支援>

表情やしぐさから思いをくみ取る支援を大切にし、利用者が気持ちを伝えやすい環境づくりに努めている。支援内容はタブレットや手順書で共有し、ヘルパーが交代しても一貫した支援が行える体制を整えている。初回訪問では指導ヘルパーが同行し、自宅環境の改善を家族やケアマネジャーと相談しながら進めている。また、買い物支援では金銭確認を本人の前で行うなど透明性を重視し、計画書や手順書を定期的に見直ししながら、自立的な生活を丁寧に支えている。

#### <利用者一人ひとりに応じたコミュニケーション>

接遇研修や個別研修を通じて利用者理解を深め、日常的に支援内容の相談や成功事例の共有を行うことで、より質の高いコミュニケーションの実践につなげている。家族から利用者の好みや性格を丁寧に聞き取り、表情や行動からも気持ちをくみ取るなど、一人ひとりに即した関わりを重視している。また、安心して思いを伝えられる雰囲気づくりにも細やかに配慮している。

#### <家族との連携体制>

介護連絡ノートを通じて、家族や訪問看護ステーションと日々の変化を共有し、訪問時間外の状態も把握しながら支援の質向上に生かしている。年1回のアンケートで改善点を整理し、感謝の言葉も職員間で共有して励みにしている。また、家庭で役立つ介護方法の指導を行い、家族の負担軽減に努めている。さらに、タブレットで気づきや変更点を随時共有し、誰が訪問しても統一した支援が提供できる体制を整えている。

#### <適切な日常の健康管理>

室温や体調を丁寧に確認し、季節や状況に応じた健康管理にきめ細かく取り組んでいる。発熱や感染が疑われる際には家族や訪問看護、主治医へ速やかに連絡し、適切な対応につなげて

いる。利用者の状況は記録に正確に残し、次に訪問する職員が体調を把握した上で支援できる  
よう情報共有を徹底している。必要時には責任者へ報告し、申し送りを行うことで、支援の継  
続性と安全性を確保している。

#### ◇改善を求められる点

＜事業計画のより丁寧な周知に向けた取り組みに期待したい。＞

利用者・家族への周知については、事業内容について広報誌「ほほえみ」や「デイサービス  
ほほえみ通信」の配布を通して、周知を図っている。また、サービス担当者会議等で、事業計  
画にも触れている。今後とも、利用者や家族を重要なステークホルダーと捉えて、事業計画の  
要旨を分かりやすい資料で説明する等、より丁寧な周知に向けた取り組みに期待したい。

### ⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回の福祉サービス第三者評価の受審を通して、ケアサービスのあり方や事業所経営全般に  
ついて、見直す良い機会となりました。評価では、よい点や改善すべき点などについて、ご指  
摘をいただきました。今後、改善を求められた更に期待される点については、継続的に改善に  
向けた取り組みを行うとともに、評価の良かった点についても更なる改善に努めることで、多  
様化する高齢者介護ニーズに対応したケアサービスの提供に努めていきたいと考えています。  
介護、障がいのご利用者、ご家族の理解を十分得ることができる内容、文字の大きさ、見やす  
き等を今後更に工夫しようと考えています。

訪問介護単独でのお便りは発行していないため、事業展開を分かりやすくまとめ、配布する  
など、外部への発信にも力を入れたいと考えています。

今後とも、地域の高齢者介護の拠点事業所として、更なる地域貢献に向けた取り組みを進め  
ていきたいです。

### ⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。