

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	Hervey & Mac Laurin 特定非営利活動法人
事業所名	ハービー&マックローリン・陽だまり介護センター
所在地	港区高輪3丁目19番23号 高輪中央マンション1001号室
連絡先	03-3473-6896

○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

基本理念：「仁と礼」に基づいたサービスを提供し、利用者に満足していただける事業所を目指す。

基本方針：

- 1.地域の関係機関と綿密な連携を図り、地域社会福祉に貢献する
- 2.利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービスを提供する
- 3.入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたり、日常生活を営むことができるよう援助する
- 4.すべての訪問介護員の人材育成を図り、業務体制を整備する
- 5.常に継続的なサービス提供の質の向上を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の意向を把握し、安定した質の高いサービスを提供している】

介護支援専門員が作成する「アセスメントシート」や利用者・家族などからの聞き取りにより、利用者一人ひとりの詳細な支援手順に基づいた援助を行っている。訪問介護員の変更があった場合にも一定水準のサービスが提供できる。訪問介護員は利用者や家族からの意向があれば、サービス提供責任者と連絡を取り、対応している。また、サービス提供責任者はサービスの実施状況について、訪問介護員には言いにくいこと等を利用者や家族から定期的に聞き取りし、改善に努めている。

【事業所の目指すサービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる】

事業所の人材像、職員育成・評価の考え方など人事制度に関しては、「就業規則」に明記されている。就業時間、休憩時間、休日及び休暇の定めに基づいて、「勤務形態表」を作成している。母性健康管理のための休暇等、育児休業、介護休業なども定められている。服務心得では人材像を明記している。訪問介護員の教育に関しては、社内外の研修に参加することが定められ、実施されている。パート職員の介護従事者初任者研修受講や訪問介護員には介護福祉士の資格取得を奨励している。受講費用を補助し、資格取得した場合は資格手当を支給している。

【有償福祉運送により、訪問介護事業の拡充を図っている。】

移動の思うようにならない方たちの自由な行動を支援する目的で運送サービスを提供している。有償福祉運送のパンフレットを作成し、地域包括支援センターや居宅介護支援事業者に配付し、利用希望者等にサービスの情報を提供している。パンフレットでは、対象者、曜日・時間、費用、生活援助・身体介護・移動支援・通院介助等のサービス、サービス利用例、連絡先などが明記されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【訪問介護事業者としてのホームページによる情報の提供】

法人のホームページでは障害者福祉サービスに対する目的・概要、指導プログラム、心理検査、指導者支援、家庭支援などの内容や方法が提供されている。しかし訪問介護事業者としての情報は提供されていない。今後事業者が利用希望者等に対して、サービス内容に関わる情報を提供するツールとしてホームページの構築は有効と思われる。事業者としての組織の透明性や信頼性を高めていくためにも利用希望者等のほか、サービス選択のための情報選択や相談業務にあたる関係機関等への情報提供の必要性や掲載内容の検討が望まれる。

【訪問介護員の質の向上や情報の共有のため、定期的な会議を開催する】

訪問介護員からは毎日のサービス提供実施報告がサービス提供責任者にメールや電話等で報告される。利用者や家族の要望等はサービス提供責任者が定期的な訪問により、把握している。サービス提供責任者から連絡事項等がある場合は関連する訪問介護員にメールや電話等で伝えている。通達や打合せ等が必要な場合はその都度会議を開催している。今後、訪問介護員の知識の習得や自己研鑽の機会を増やし、事業所としての能力を向上させるために、「定期的な会議」の開催が望まれる。

【利用者等の意向等の把握と自己評価を定期的実施し、サービスの質の確保を図る】

利用者や家族からの個別の要望等は訪問介護員やサービス提供責任者により把握され、改善が検討されている。今回、福祉サービス第三者評価により、利用者調査が実施されたが事業所独自の利用者調査は行われていない。今後、経営改善の観点から、アンケートやヒアリング調査を通じて把握した利用者の意向や満足度の調査結果等と自ら提供する当該サービスの質についての自己評価を定期的に行い、事業所全体のサービスの質の確保について検討することが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者ごとの詳細なサービス提供手順書を作成し、支援を行っている】

事業所が提供している身体介護や生活援助等の基本事項や手順等はサービスごとのマニュアルを作成している。業務の基本事項の確認や、研修等を通じて、継続的・安定的な支援体制を確立している。サービス提供責任者は介護支援専門員が作成する「アセスメントシート」や利用者・家族などからの聞き取りにより、利用者個別の詳細な支援手順を作成している。例えば、ヘルパーの着替え、掃除、加湿器の水足し、トイレトーパー巻き、入浴介助、浴槽・浴室掃除、寝室掃除、カーテン明け、退室のサービスの手順と注意事項を記述している。

【質の高いサービスを安定的に提供していくために、研修等で人材育成を図っている】

サービス提供責任者は訪問介護員一人ひとりと年1回個人面談をしている。介護に必要な知識、技術、経験などに関する面接結果を「面接シート」に記録している。「面接シート」や過去の研修記録を参考に不足している能力を話し合い、訪問介護員ごとの年間研修計画を作成し、実施している。また、介護の仕事への定着を図るため、経験3年未満の訪問介護員を対象に区のメンタルヘルス等に関する研修を計画し、サービスマインド・マナー、コミュニケーションの基本、感情と行動の関係性を知る、セルフコントロールでモチベーションアップを受講している。

○利用者調査結果

有効回答者数	4人
利用者総数	4人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	50.0% 50.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	50.0% 50.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
11. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	100.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社すばる介護センター
事業所名	有限会社すばる介護センター
所在地	港区高輪3丁目2番3号 T323プレイスビル2階
連絡先	03-5789-2786

○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1) 住み慣れた地域における自立した日常生活の創出及び実現とその為に不可欠な個々人の想いや意思、尊厳の尊重
- 2) ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること
- 3) 法令遵守と透明性の高い事業運営
- 4) 効率化への適切な取り組みと質の向上の両立
- 5) 従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【詳細で丁寧な手順書から、利用者の生活習慣や価値観を最大限に尊重した対応を実践しようと努力している事業所の姿勢が窺われる】

利用者ひとり一人の特性に応じたきめ細かい援助や、その人らしい生活が送れるよう配慮した援助が行われている。そのような援助が可能になっているのは、詳細な手順書が作られているからである。その詳しさとボリュームに感嘆させられる。介助動作の一つ一つに具体的なやり方を説明してあったり、特別な生活スタイルを持っている利用者の、細部に渡るこだわりを大切にした対応の手順が、図やイラストが添えられて、丁寧に記載されている。利用者の生活習慣や価値観を最大限に尊重した対応を実践しようと、努力している事業所の姿勢が窺われる。

【アセスメントや訪問介護計画書は定められた手順に沿って利用者や関係者の意見・要望を取入れて作成され、支援のPDCAを回している】

アセスメントは毎月行われ、利用者の望む生活、家族の望む生活、健康状態、ADL、食事、排泄、コミュニケーション、認知、問題行動、住環境等多岐に渡って詳細に分析され、ニーズや課題をより明確にするためのサービス担当者会議を開催している。アセスメント→訪問介護計画書作成→サービス提供→活動記録の作成→モニタリングなどの一連の手続きを定め、支援のPDCAのサイクルをうまく回している。ケアマネージャーと連携のもと、訪問介護計画書は通常月1回、著しい変化のある時などにも見直され、利用者本位の計画書となっている。

【訪問介護計画書と手順書により、ヘルパーは統一した支援を行なうことができ、全体として一定の高い水準のサービスの質が確保されている。】

実践的な業務マニュアルを作成し研修を通じて日常的な業務の流れと基本的なサービス内容を理解させ、利用者の立場にたったサービスを提供している。訪問介護員等が交替する場合、誰がサービス援助に入っても同様のサービスが可能となるように、事前にヘルパーに訪問介護計画書と手順書により、援助内容の説明を行なう。ヘルパーは統一した支援を行なうことができ、複数のヘルパーによるチームケアが実践されている。重要なツールである詳細な手順書に基づくサービス提供により、全体として一定の高い水準のサービスの質が確保されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「想い」の把握に資する為に、利用者との人間的コミュニケーションをとることの重要性を徹底していきたいと考えている】

訪問介護員の接遇について、OJT やその他の研修等の機会を設け、周知徹底を図っている。利用者調査でも接遇の質の高さに多くの評価が寄せられた。事業所では、利用者宅に個々に訪問しての援助形態であることから、利用者へのモニタリング・アンケート、訪問介護員とのコミュニケーション等を通じて、引き続きより一層の接遇の質の向上を目指している。利用者一人一人の「想い」の把握に資する為に、利用者との人間的コミュニケーションをとることの重要性を徹底していきたいと考えている。

【効率化への適切な取り組みと質の向上の両立を目指し、一人ひとりの記録の技術の向上、ヘルパー全体の技量の向上が期待される】

効率化への適切な取り組みと質の向上の両立を目指している。サービス実施記録は、できるだけ記述の手間を省くよう、援助内容や援助方法をあらかじめ印刷しておき、該当項目にチェックを入れたり、選択肢の中から選ぶようにして、簡単に的確な記録ができるように工夫している。それでも記述して記録しなければならない部分は残っている。細かく観察したことを的確な表現で記述する技術が求められるが、多くのヘルパーの中には、ばらつきが見られる。研修や個別の指導で、一人ひとりの記録の技術の向上、ヘルパー全体の技量の向上が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【在宅生活を継続するための情報発信の充実が図られている】

事業所情報はパンフレットに簡潔にまとめられ、高齢者のイラストを中に挿入して馴染みやすいものに工夫されている。ホームページでは、法人の理念・方針、サービス提供への考え方を基本として、他の在宅サービスも含め、介護福祉の支援情報をトータルに提供している。地域包括支援センターとは困難事例の照会などを通じて常に連携して、また保険内でのサービスに不十分な方へは私費保険外サービス情報を提供し便宜を図っている。在宅生活を継続するための情報発信の充実が図られている。

【利用当初はサービス提供責任者が同行し、安定したサービスが継続できるよう努めている】

利用者の特性やサービス内容に応じて適切にヘルパーを配置することは、サービス提供上の前提と考え、ヘルパーの得手不得手を考慮したコーディネートを行なっている。利用開始直後は、利用者は環境変化への不安とストレスを抱えていることが多い。このため既に顔馴染みとなっているサービス提供責任者がヘルパーに同行しサービスの提供も一緒に行うことで、利用者の不安をできるだけ和らげるような配慮がなされている。OJT、研修等によるヘルパーの育成により、ヘルパーが対応できる業務の幅を広げ、安定したサービスを提供できるよう努めている。

【ヘルパーの標準化のため、訪問する利用者毎に詳細なサービス手順書を作成している】

ヘルパーの標準化と業務の一定水準確保のため、訪問する利用者毎のサービス手順書を作成している。訪問時の挨拶から始まり、時間毎のサービス行為と留意点、こだわりを持っている内容に対する対応などきめ細かく記載している。手順書により、統一した支援を行ない複数のヘルパーによるチームワークが実践できる。予定していたヘルパーが訪問できない時や、ヘルパーの交替が生じた時も、引継ぎが円滑に行なえる。特性に応じたきめ細かい援助や、利用者のこだわりに対応するためにも、常にできるだけ詳しく分かり易い手順書の作成を心がけている。

○利用者調査結果

有効回答者数	113人
利用者総数	158人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	91.0%	7.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	69.0%	20.0%	7.0%	いはい:1.0%
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	77.0%	15.0%	5.0%	いはい:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	85.0%	12.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:0.0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	75.0%	20.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	14.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	9.0%	8.0%	いはい:0.0%
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	78.0%	10.0%	10.0%	いはい:0.0%
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	79.0%	13.0%	7.0%	いはい:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	15.0%	9.0%	いはい:3.0%
11. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	57.0%	16.0%	22.0%	いはい:3.0%