

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	みのわホームヘルプステーション
所在地	台東区三ノ輪1丁目27番11号
連絡先	03-5603-2246

○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) 住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします
- (2) 地域に開かれた施設づくり
- (3) 自律ある健全な施設運営
- (4) 利用者本位のサービスの提供
- (5) 事業団らしさの発揮

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【経験豊富なサービス提供責任者がリーダーとなり、利用者の特性に応じた支援が提供できている】

事業所では、個別支援計画の作成及びその計画の定期的な見直しを図ることにより、利用者の特性や家族の状況の変化にあった適切な対応に努めている。特に、経験豊かなサービス提供責任者が様々な支援の場面を熟知しており、利用者の特性に見合った支援方法、利用者の年齢や症状を的確に把握したサービス、及び家族の細かな要望に沿った支援が提供できている。

【人員体制の強化により、利用者への支援に係る総稼働時間が増え、サービス提供内容がより充実できている】

事業所のサービス体制を強化するために、今年度、常勤職員の体制を2名から4名に増強する等の対応をおこなっている。この結果、利用者サービス提供する職員の総稼働時間を増やすことができ、利用者が必要としている時間に応じて、従来よりきめ細かなサービスの実施ができている。また非常勤も含め、訪問介護員のスキルアップ等の研修会への参加機会を増やすとともに、職員全体（非常勤、アルバイトを含む）の勤務負荷の軽減を図るなど、職員の質の向上とサービス提供内容の充実に取り組んでいる。

【複合施設としての総合力を活用し、困難ケース等への対応をおこなっている】

当事業所は区の施設として公益性を重視しており、他の事業所では断るような介護放棄のケースや虐待等の困難ケースの利用者も引き受けている。当事業所は事業団の複合施設の一つであり、他に特養、地域包括支援センター、居宅介護事業所、通所介護事業所があり、各事業所と連携して業務をおこなっている。事業所の利用者に関する情報は、対象利用者が通所介護事業所を利用した時の健康状態（急な発熱等）の変化の情報が入ったり、虐待などの情報は地域包括支援センターやケアマネジャーと連携をとっており、素早い対応ができる体制になっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【訪問介護のチーム制と担当制の有効性及び今後のサービス体制等の検討が望まれる】

事業所ではサービス提供責任者をリーダーに利用者に対する介護員をチーム制で担当することを基本にしているが「チーム制でなく担当する介護員を決めて欲しい」という希望を持っている利用者や家族もいる。しかし利用者毎に担当する介護員を固定した場合訪問介護を担当する職員の希望や得意不得意とする支援内容もある為サービスの安定性や継続性に影響が出ないように支援方法の見直しや定期的なチェック機能が必要である。事業者としても今後の課題として認識しており更なる検討が望まれる。

【ヒヤリ・ハットの報告の見直しと活用による安全対策の向上が望まれる】

ヒヤリ・ハットの報告書式はあり、記録もなされているが、口頭での報告になっているケースもあり、必ずしも、体系的に整備されていない。事故防止対策の強化のためにも、現場で気づいたヒヤリ・ハットの記録は必須である。今後の事例集として活用ができるように書式の見直しも必要と思われる。事業所として、予防・事故対策の両面から、ヒヤリ・ハットの事例集を活用して、定期的なヒヤリ・ハットに関する教育研修や会議を実施して行く必要があると認識している。今後、ヒヤリ・ハットを活用した安全対策の更なる向上が望まれる。

【介護計画に沿った具体的な支援内容の記録方法の工夫が望まれる】

利用者宅には「連絡ノート」を置いて、事業所の訪問介護員（ヘルパー）と利用者・家族、関係機関の訪問者等との間で、伝えたいこと、依頼事項等の連絡用に活用している。事業所内には「申し送りノート」を置き、利用者の状況の変化、注意事項、周知したい情報が記録されている。「ケース記録」には、申し送りノートから転記してその経過が記録されている。しかし、具体的に記録されている支援内容と、「介護計画」の目標、課題との関連づけが、必ずしも明確になっていないため、計画と支援の関係をわかり易く記録する工夫が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【複合施設としての総合力を発揮し、受け入れが難しい利用者への支援に取り組んでいる】

当事業団は区の設立した社会福祉法人として他の事業者の受け入れが難しい利用者への支援にも力を入れて対応している。事業所として、事業団の複合施設としての強みを発揮し、地域におけるトータルケアという観点から事業団の各事業所や関係機関と連携し、利用者本位のサービスの提供に努めている。具体的には、地域包括支援センターや居宅介護事業所のケアマネジャーと連携して、支援が難しい利用者や虐待等の場合にも、一緒に訪問して対応する等、複合施設としての総合力を発揮して地域ニーズに答えている。

【利用者や家族の多様なニーズに応えるため、365日のサービス提供に取り組んでいる】

事業所の運営方針として、「土曜日、日曜日、また年末年始を含め 365 日のサービス提供」を掲げ、利用者や家族の多様なニーズに対応している。利用者や家族が必要としている日、時間帯（昼夜を問わず）に 365 日の対応が受け入れられるように訪問介護支援の体制をサービス提供責任者をリーダーとするチーム運営方式としている。利用者によっては、チーム制でなく担当制を希望するケースもあり、事業所として職員の人員体制を強化し、利用者の特性に合わせ、利用者本位を基本に、365 日のサービス提供に取り組んでいる。

【緊急災害発生時に備えた「事業継続計画」を策定し、日常の訓練に力を入れている】

事業団として、大震災等の緊急災害発生時でも利用者等に対するサービス提供が継続できるように、「緊急時事業継続計画（BCP）」を策定している。この BCP への対応の重要性を全職員に周知徹底させるとともに、全職員参加の日常の訓練を毎年定期的実施し、災害発生時の対応技術力を高めることに力を入れている。当事業所として訪問介護事業としての基本的な対応事項を整備し、利用者一人ひとりの特性や生活環境の違い等による対応の複雑さも考慮して、災害発生直後から時間の経過毎の利用者へのサービス継続のあり方に力を入れて取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	46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	80.0%	19.0%	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	76.0%	19.0%	いはい:4.0% 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	76.0%	19.0%	いはい:4.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない:4.0% 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	71.0%	19.0%	いはい:4.0% 無回答・非該当:4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	9.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	9.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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	76.0%	19.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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	76.0%	14.0%	9.0% いはい:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	14.0%	いはい:4.0% 無回答・非該当:4.0%
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	42.0%	33.0%	23.0% いはい:0.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	あさくさホームヘルプステーション
所在地	台東区浅草4丁目26番2号 台東区立特別養護老人ホーム浅草
連絡先	03-3876-1094

○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) 高齢者の方が住みなれた街で安心して暮らし続けるようにお手伝いします。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。
- 4) 利用者本位のサービス提供を行います。
- 5) 地域福祉機能の充実。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【日常的にサービス提供責任者の指導体制等が確立し豊富な研修等により離職防止につながっている】
 利用者のサービス体制としてサービス提供責任者を核とし職員と3～4名でチーム編成している事により職員間のコミュニケーションが密にとれている。速やかな報告により利用者情報の共有が図られ、業務手順や些細な疑問についても相談解決できる環境をなっている。また、緊急時の対応や介護技術、認知症ケア、感染症や食中毒の予防等の研修も実施され、職員の総合的なスキル向上が図られる一方、ストレッチ等職員の体操教室も催されている。職員の業務への不安や不満の解消ひいては離職防止につながっている。

【関係機関と連携して地域に根ざし、利用者の意欲を高めて生活を豊かにする取り組みをしている】
 利用者や家族に必要な情報は同施設内の地域包括支援センターや居宅介護事業所に集まり、取得しやすい環境になっている。介護保険外の配食、大掃除、粗大ごみ、体操教室等のサービスは必要に応じて利用者に紹介している。地域包括支援センターが主催する日曜イベント、介護者教室などは必要な利用者や家族に知らせている。地域の医師や薬局とは緊密な連携をとっており、また、新聞店、コンビニ、電気屋等コミュニティーの資源を大切に関係を築き、職員だけでなく地域全体の支援で利用者の日常生活が豊かになるよう取り組んでいる。

【連絡ノート、メールの受発信及び毎日のミーティングで利用者の情報は共有されている】
 個人ファイルには利用者の基本情報をはじめ訪問介護計画や手順書、実施報告等と緊急対応マニュアルも網羅して担当者すべてが閲覧している。利用者の容体変化や急な業務変更等、申し送り事項は連絡ノートやメール等で全職員が共有することを取り決めている。場合によってはサービス提供責任者が職員に同行訪問し確認して、業務手順の変更やケアマネジャーへの相談や提案をおこなっている。サービス提供責任者を中心に毎日のミーティングで利用者に関する情報共有の徹底を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業計画で記載されている登録職員の施設内での現場実習の実現が望まれる】

中期計画で掲げられている「登録職員の確保、育成、定着を図る」の項目について、「併設の特養、認知症型デイサービスなどでの現場実習を計画的に実施し中重度者へのケア、認知症の方へのケアのスキルアップ、感染症予防・対応策を身につけ」とあるが、現時点でその進捗が見られていない。法人の自主事業でもある訪問介護事業所として、地域の在宅介護サービスの拡充が期待されており、登録職員の現場実習の実現が望まれる。

【計画通りの支援が確実におこなわれるよう検証システムのさらなる改善が望まれる】

「業務が手順通りに行われているか」、「接客マナーが実施されているか」、「言葉使いが相手を傷つけていないか」等目的、倫理綱領に基づく計画通りの支援をおこなうために、同行訪問での指導、業務連絡会や施設内研修等で周知・点検している。利用者等からの連絡で、不適切な行為等の指摘があればその都度対応している。ただ虐待チェック表等法人で取り組んでいる検証システムは未実施であり、早期の導入が望まれる。また業務手順表、接客マナーのチェック表等も暫時工夫し、さらに検証機能を強化する取り組みが望まれる。

【チームケア体制や研修取組み等、在宅高齢者への地域資源として情報発信が期待される】

サービス向上への取組みとして、サービス提供責任者を核としたチームケア体制があげられる。また全職員を対象に基礎、中級、幹部と階層別にくわえて、個別の研修計画など職員の資質向上への取組みをおこなっている。今後、さらにホームページ掲載等、在宅の高齢者を支援する地域資源としての情報発信、広報が期待される。

○事業者が特に力を入れている取組み

【生活習慣や価値観を尊重した利用者本位のサービスを職員の倫理綱領として実行している】

事業計画書には職員の倫理綱領が記載され全職員に共有されている。第一に利用者本位のサービスの提供を掲げ、「笑顔による受容、あらゆる局面での意思の尊重、利用者の利益の追求、チームワーク」を約束している。支援が一方的になっていないか、利用者の立場に立っての自己点検を行っているか、批判は謙虚に受け止めているか、職員倫理に反する行為は相互に見過ごさないようにしているか等、自省に努めるようにしている。日常的には利用者個々の生活習慣や価値観を尊重し、希望をその都度確認して支援することの実践に努めている。

【サービス提供責任者を核にチームを編成して、継続的なサービス実施に取り組んでいる】

当事業所では3人のサービス提供責任者を中心にチームを編成してサービスの実施に当たっている。サービス提供責任者は職員から直接、サービス提供について報告や連絡および相談をうけてコミュニケーションを図っている。職員に交替が必要な場合はチーム内でカバーし、サービス提供責任者の実施指導で支援の質を確保するなど、職員の退職者ゼロにつながる要因となっている。チーム編成によるサービス提供により、継続的なサービス実施に取り組んでいる。

【地域の高齢者福祉や介護ニーズを収集し、問題解決に取り組んでいる】

当施設内の6事業所で共同運営する「街づくり懇談会」や認知症の家族を持つ「介護者の集い」では、参加する地域住民から介護サービスへのニーズを直接聞くとともに相談に対応する問題解決の機会となっている。また、東京都社会福祉協議会や区内の特別養護老人ホーム施設長会等を通じて、地域の福祉・介護事業の動向及び行政や業界の動きの情報収集にも積極的に取り組んでいる。職員は訪問介護サービス提供時に利用者に必要な情報を提供するなど、地域の高齢者福祉や介護の拠点として問題解決に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	36人
利用者総数	70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	80.0%	8.0%	5.0%	5.0%
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	75.0%	16.0%	8.0%	いはいえ: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	69.0%	11.0%	8.0%	11.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	80.0%	11.0%	8.0%	いはいえ: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	69.0%	11.0%	8.0%	11.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	11.0%	いはいえ:2.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
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	69.0%	13.0%	13.0%	いはいえ:2.0%
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	83.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	8.0%	8.0%	5.0%
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	58.0%	11.0%	11.0%	19.0%