

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	緑寿園ケアセンター
所在地	西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-462-1614

○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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
- 2) お客様であるご利用者・ご家族との信頼による絆
- 3) 福祉コミュニティの協創
- 4) 仕事を通じた職員の自己実現
- 5) 法令遵守の履行

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【チーム制による密な情報交換・共有に加えて専門職としての介護を目指す意識が高く、事業所全体でさらなるレベルアップに努めている】

チーム制による支援を設立当初からとっており、事業所を拠点としてスタッフ間の密な情報交換と詳細な記録と情報共有を行っていて、利用者全員の状況について全員が把握している。自発的かつ臨機応変に動くことによって補い合い、急なスケジュールの変更や利用者の状況変化にも対応できる体制となっている。また、個々の職員の豊富な経験に加えて、事業所内外の研修の機会も多く、介護技術の専門性のレベルをさらに高めようとする意識が高い。困難なケースも断ることなく積極的に受け入れ対応しており、利用者・家族や地域から高い信頼を得ている。

【利用者が本人らしい生活を送れるよう、スタッフ全員で気づきや工夫を共有し、きめ細かい支援を実践している】

それぞれのスタッフがチーム制の下、自分で深く考える、気づきを大切にする、スタッフ間で話し合うという共通の認識を持っており、個々の利用者に対してきめ細かい支援を実践している。利用者の状況に応じてコミュニケーションのとり方を工夫し、困難なケースにおいてもスタッフ全員で考えながら徐々に信頼関係を築いている。利用者の何気ない会話や日々の関わりからのスタッフの気づきから、生活に必要なニーズを導き出し、関係機関とも連携を図りながら、一人ひとりの利用者が本人らしい生活を送れることを目指した支援を行っている。

【利用者ごとの詳細なマニュアルの作成や個別に工夫した書式の利用などにより、スタッフ間で情報共有を図り、よりよい支援を提供している】

事業所では個別にケアマニュアルを作成し、利用者ごとの詳細なサービス提供の手順や留意点を記入したうえで、「個人記録」に支援の際にうまくいった点や問題点、工夫点などをケース記録に記入して情報共有を図っている。また、独自の「コミュニケーションシート」を利用して記録し、情報共有することにより、その人らしさを大切にした支援につなげている。複数の訪問介護事業所が関わる利用者の場合にも他事業所とも情報共有が図れるよう独自の書式を作成するなど、様々な工夫により複数のスタッフ間で情報共有を図り、よりよい支援につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護支援ソフトなどの利用により記録の電子データ化等に積極的に取り組み、記録作業の効率化を検討することが望まれる】

利用者一人ひとりについて訪問時には「サービス提供記録」に支援内容などの概略を記入して、訪問の合間や昼休みで事業所に戻った際に「個人記録」に、さらに、「個人記録」のポイントを「訪問介護日誌」に記載している。また、状況やサービス内容が異なる利用者に対しては個別の書式を作成して把握した情報を記録するなど、同一の内容を複数の書式に記録することも多い。一部の情報はグループウェアや介護支援ソフトなどを利用して情報共有を図っているが、スタッフの人数に限られる中、電子データ化等により記録作業の効率化の検討が望まれる。

【外部の相談窓口が設置されており、いつでも相談可能であることについて、契約時だけでなく継続的に周知を図ることが望まれる】

相談・要望・苦情の窓口として自治体の介護保険担当課など外部の相談窓口があることが、契約書や重要事項説明書に明記されており、契約時には事業所内外に相談窓口があり、いつでも相談可能であること、苦情解決制度があることを含めて必ず説明している。しかし、利用者調査において外部の窓口で相談できることを伝えられているかという問いに「はい」と回答したのは54%にとどまり、外部の相談窓口についての認識がなされていない。契約時の説明だけでなく、書面を作成するなどして、継続的な周知を図っていくことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【計画目標を意識し、よりより支援となるようケース記録の内容を工夫している】

各スタッフは複数の利用者を担当し、訪問の合間に事業所に戻った際に、支援内容等を個別のケース記録に記入している。複数のスタッフが多角的な視野で利用者の支援を行い、記録の際にはうまくいった点や問題点、工夫点も記録し、個別のケアマニュアルを見直す際にも活用されている。また多忙な業務の中でも常に訪問介護計画を意識し、目標に沿った支援となるよう、昨年より目標に沿った支援ができた場合に、計画目標の番号をあわせて取り組むなど、よりよい支援につながるよう、記録の内容を工夫している。

【専門性の高い介護職として重度認知症や精神疾患などの方々を積極的に受け入れている】

事業所では重度の認知症や精神疾患、高次脳機能障害、ターミナルケアなどの方々の積極的な受け入れに力を入れており、ケアマネジャーからの依頼が多い。たとえ短期間であっても断ることなく対応している。利用者・家族との信頼関係を築き、チーム制により複数のベテランスタッフが一人の利用者を担当し、多角的な視野で支援内容を検討することにより、困難事例の積極的な受け入れが可能となっている。確かな介護技術と豊富な経験、的確な状況判断ができるスタッフにより、ターミナルケアにおいては家族や他事業所のケアマネジャーにも信頼されている。

【感染症等の緊急時対応について、事業所及び施設全体で継続的に取り組んでいる】

感染症等の緊急時対応については、施設全体での研修や各委員会の設置により継続的に取り組んでいる。緊急時連絡先や急変時のヘルパー対処方法、災害時の最寄り避難場所など緊急時の必要項目を記載した個別の「緊急連絡カード」を作成して事業所、利用者宅に備え、スタッフは3年に1回救急救命講習を受講している。また、感染症対策として嘔吐物処理セットや除菌スプレーなどを常に携帯するなど緊急時に対する取り組みを継続的に行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	73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	92.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 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	89.0%	7.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 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	79.0%	12.0%	7.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	84.0%	5.0%	10.0%	いいえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	5.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ: 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	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ: 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	82.0%	12.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ: 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	53.0%	30.0%	15.0%	いいえ: 0.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	めぐみ園ホームヘルプサービス
所在地	西東京市柳沢4丁目1番3号
連絡先	0424-61-2021

○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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援
- 2) 利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される。
- 3) 地域社会への貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ヘルパーを支える手厚い組織運営基盤と利用者支援体制の確立】

サービス提供責任者は、二人体制でヘルパーを支援することとされ、担当のサービス提供責任者が不在であっても、問い合わせやヘルパーの急な休みなどについても適切に対応できる。また、事業所ではヘルパーのスキルアップを図るための研修を年間で計画して行われており、研修は、全ヘルパーが参加できるように、時間差を設けて複数回実施されている。リスクマネジメントや虐待防止、食中毒・感染症予防、接遇マナーなど項目は多岐に渡っており、本年度は同一法人内の訪問看護事業所の応援を得て、統合失調症と認知症の違いについての研修も行われている

【自立支援の視点を持って作成される訪問介護計画書に基づくサービス提供の実践】

事業所では訪問介護計画書を作成する際、自立支援の視点で訪問介護計画書の作成をするように心がけている。利用者が罹患や入院などの障がいにより、以前できていたことができなくなった動作などを再び行うことができるようにすることを目的としている。ケアマネジャーがケアプランに位置付けたサービスについて提供する側としてどのような手段を用いて実現するかを検討がなされている。訪問介護事業所としての専門性の発揮に主眼を置いたサービス設定に拘りながら介入を図っている。

【連絡ツールを活用した情報共有と記録の充実を図る取り組みの推進】

事業所では、業務用の留守番電話システムを活用し、サービス提供責任者がヘルパーからの情報を書き起こして記録し、変更点等については、瞬時に日誌等に反映させる仕組みが導入されている。この仕組みを利用することにより、ヘルパーとサービス提供責任者のコミュニケーションがより密なものとなるとともに、この仕組みは、ヘルパーにとっては必要な情報を適切に報告するための訓練の場ともなっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様化する利用者の状況に応じた支援の充実に向けたさらなる取り組み】

近年増加が指摘されている認知症や精神疾患などについては、事業所としても今後の課題として意識的に取り組まれている。具体的には、法人内の系列訪問看護ステーションと連携を図り知識を深める取り組みが始まっている。今後さらに利用者の重度化や複雑化することが予想される。介護の最前線を担う事業所として、これまでも力を入れて取り組んできた支援内容の充実に向けたスキルアップの継続した取り組みに期待したい。

【利用者の生活が安全・安心なものとなるためのさらなる取り組み】

利用者の在宅生活が安全・安心なものとなるよう、ヒヤリハット報告や事故報告の内容を毎月のミーティングやサービス提供責任者の会議において話し合い、支援方法の見直しに取り組まれている。このように仕組みは構築されているが、事業所としては、ヒヤリハット報告について、より軽微なもの等も含めて報告・検討の充実を図っていききたいととらえている。安全確保についての意欲的な取り組みであり、今後の成果が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【運営法人内の事業所が合同で実施する質を高めるための取り組みがある。】

運営法人の在宅部門（訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、訪問看護事業所、デイサービス事業所）合同で行われる会議が毎月開催され、業務上の取り組みや地域における課題等が話し合われ、法人の在宅部門全体の業務水準底上げの機会となっている。また、年2回法人の在宅部門合同で実施される研修会があり、そこでも業務水準の底上げがなされている。運営法人内での連携を図るとともに職員のスキルアップにもつながる仕組みとなっている。

【利用者のみならず家族支援の視点も入れつつヘルパーの選択を行っている。】

事業所ではヘルパーのスキルを分析したヘルパーアセスメント表を作成している。これはヘルパーのスキルを3段階で評価し利用者とのサービスのマッチングに活用するものである。利用者の年齢や性別、サービス内容を勘案して最適なヘルパー派遣を迫及している。また、家族との関係も重視し介護者についても同様のファクターも考慮に入れている。これは利用者はもとより家族とのコミュニケーションを大切にすることでサービスの効果が最大限に発揮されることを期待しての取り組みである。

○利用者調査結果

有効回答者数	84人
利用者総数	106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	85.0%	10.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
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	77.0%	17.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:3.0%
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	70.0%	20.0%	8.0% いはい:1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:2.0%
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	80.0%	10.0%	7.0% いはい:1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	11.0%	5.0% いはい:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	20.0%	8.0% いはい:1.0%
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	66.0%	22.0%	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	69.0%	20.0%	10.0% いはい:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	13.0%	7.0% いはい: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	60.0%	19.0%	17.0% いはい:2.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人都心会
事業所名	保谷苑ヘルパーステーション
所在地	西東京市栄町3丁目6番2号 特別養護老人ホーム保谷苑
連絡先	042-439-7233

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者ニーズに充分な対応をし、状況の変化等については迅速で適切な体制をとっている】

事業所では、利用者ニーズにきめ細かい注意を払い、その真意をとらえ、それに応えるようにしている。例えば、買物援助で当初利用開始したが、利用者の信頼を得た段階で入浴希望であることがわかり、関係者とも協議し、入浴のみのサービスとした事例がある。また、利用者に変化等があった場合、訪問介護員への理解の為、工夫を重ね、「連絡受理記録シート」なるものを使用し、利用者状況の確認を徹底させた結果、サービスに全くぶれがなくなり、迅速で適切な対応が出来る様になっている。

【利用者とのコミュニケーションを良くとり、事業所への状況報告も遅滞なく怠りがなく、事業所内の連携も良好である】

利用者一人ひとりの情報を過不足なく吸収し、対応する仕組みがある。利用者に日常的に接しているのは訪問介護員である。訪問介護員は毎日利用者の状況等を「ご利用者状況連絡票」に記載し、事業所に持ち帰り、サービス提供責任者に報告・連絡・相談をする。訪問介護員は、その日の業務内容について全て報告することをルール化している。サービス提供責任者は提供された情報によって必要な対応を実施している。「利用者援助記録」に残し、連携しなければならない介護支援専門員等への連絡も怠りはない。

【サービスのスキル・質の向上のために研修等で職員は自己研鑽に真摯に取り組んでいる】

事業所では職員全員が自己研鑽に前向きで、積極的に取り組む姿勢が伝統的にある。過去には介護福祉士に単年度に10名中8名合格した実績があり、その後、毎年、資格取得者を輩出している。サービスのスキルアップ、質的向上は、利用者の高い満足度にも通じており、利用者調査にもそれは表れている。研修手法も毎年工夫をし、マンネリ化しない様な配慮があり、職員自己評価でも、多くの職員が事業所の良き点として指摘している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護職員の業務の水準を確保し、質の向上を図る仕組み作りの更なる取り組みに期待したい】

事業所の職員構成はベテランを中心に高いサービス水準を維持して来ているが、訪問介護員、サービス提供責任者ともに事業継承の時期にあり、新たな人材の育成が喫緊の課題である。この点については経営管理者は十分な認識と危機感があり、マニュアルの整備等迅速で果敢な取り組みを行い、新人を育成するべくしてきたが、経験者も採用しなければならない。その前提として業務レベルを把握しなければならない。現在、新たな制度を検討中であり、今後のその取り組みに期待したい。

【介護職員に過剰な負担を掛けず、マンネリ化もしない管理体制の維持を今後とも期待したい】

訪問介護員は、安定したサービス提供の実践に努めている。利用者に負担を感じさせないためにも、訪問介護員がストレスをためないよう、業務のマンネリ化や過度の業務負担など充分注意している。サービス内容については必ずサービス提供責任者を交えた会議の中で協議・検討している。訪問介護員は、先輩・後輩と言うより個々の優れたところを認め合うような関係にあり、複数の訪問介護員が利用者サービスに入ることで、サービス水準の維持・向上が図れる効果が出ており今後ともこの体制の維持に期待したい。

【リスクマネジメントには万全の体制をとっており、継続的な更なる研鑽に期待したい】

同一法人のリスクマネジメントに対する取り組みは他事業所の範たる試み・実践活動が随所にみられる。関係機関との連携も十分なものがあ、日頃の訓練も怠りはない。日常の利用者へのサービス活動への並々ならぬ配慮が基本にあり、職員間のコミュニケーションの良さがベースとなっている。当事業所では法人一般のヒヤリハット報告とは別に極めて独創的な「ヒヤリハット報告書」と「要因分析書」を作成し活用しており、これが奏功し、昨年度の事件事例の発生は皆無であった。今後とも、継続的にこの様な試みに挑戦されることに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護職員の利用者についての情報共有の確認体制は構築されている】

利用者の変化等は「連絡受理シート」に記載し事業所内のボードに掲示する。訪問介護員はサービス終了後必ず、事業所へ立ち寄り、その時に掲示されたシートで担当先の分には内容確認を記入する。訪問介護員が各自で理解した内容でチェックを入れるようにしている。これは訪問介護員の理解度が明白にわかる優れた仕組みであり、情報共有し、支援の質向上に役立っている。

【即応的な緊急対応体制に注力し研修による研鑽を積んでいる】

訪問介護員が必ず携行している独自の手順書に「ホームヘルパー基本ブック」がある。内容は訪問介護サービスの基本・理念・役割や利用者向き合う基本姿勢、チームケア、サービス提供の記録である。緊急の連絡先も記載があり、事務所、携帯番号等緊急時に即応的な対応が出来るようになっている。例えば、利用者宅には「緊急時対応連絡カード」が貼られており、脳出血を起こした利用者に臨機応変に対処し大事に至らなかったケースもある。

【苦情解決は、必ずサービス提供責任者が対応し、納得するまで丁寧に対応している】

事業所では西東京市発行の「ホームヘルプサービス」というパンフレットを活用している。視覚に訴える写真やレイアウトを組込み、利用者にわかり易く説明されている。サービス提供の内容を日頃から伝達する努力をしているが、万一苦情が発生した時の対応は丁寧である。担当者からサービス提供責任者へ報告があれば、即刻、責任者は利用者宅を訪問、苦情の確認をし、必要とあらば、謝罪し、関係先への連絡や改善策を打つ。サービス提供責任者は利用者が納得される迄、真摯な対応を繰り返し行い、再発防止の見守りも遺漏が無い。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	39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	84.0%	6.0%	9.0%	いいえ: 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	90.0%	3.0%	0.0%	6.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	0.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	9.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	3.0%	0.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	12.0%	6.0%	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	93.0%	3.0%	0.0%	3.0%
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	90.0%	0.0%	0.0%	3.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	3.0%	3.0%	9.0%
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%	15.0%	6.0%	21.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人悠遊
事業所名	訪問サービスいずみ
所在地	西東京市泉町3丁目15番28号
連絡先	042-424-7514

○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) 介護保険法に基づき、高齢者が要介護状態になっても、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援します。
- 2) 障害者総合支援法に基づき、障害者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援します。
- 3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービス、地域福祉を目的とする関係者との連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【法人内の他の事業所（通所介護、居宅介護支援等）と連携することで、利用者の状況や要望に迅速に対応する取り組みを行っている。】

法人は、訪問介護以外に、通所介護、認知症対応型共同生活介護、居宅介護支援、認知症対応型通所介護の各事業所を運営している。独居や認知症のサービス利用者からの「体調が悪い。」「誰か来てくれ。」「食べ物がない。」等の急な要望がある場合にも、組織内の横の連携を図ることで、管理者、サービス提供責任者、介護支援専門員等が迅速に対応できる体制を整えている。利用者への対応を丁寧にすることで、利用者からの信頼を得ている。

【訪問介護員に対するアセスメントやモニタリングを実施し、経験の浅い訪問介護員の能力向上に取り組んでいる。】

新任の訪問介護員の訪問に際しては、必ずサービス提供責任者が同行し、利用者一人ひとり個別の手順書となる「サービス提供カード」を作成し、新任訪問介護員が「サービス提供カード」通りにサービスが出来るまで何回でも同行し指導する体制を整えている。訪問介護員に対するアセスメントやモニタリングを適宜実施し、サービス提供の質が介護員によって差が出ないように指導・助言する取り組みを行っている。

【地域との連携を積極的に行い、居宅サービス事業者として、近隣住民に親しまれる事業所を目指して活動を行っている。】

法人は、「住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる・・・まちをつくりたい」という思いから、生活クラブ生協の組合員の支援を受け設立された経緯があり、設立以来現在まで地域とのつながりを最重要項目として運営されてきた。「いずみを支える会」や「悠遊を支える会」という任意団体があり、法人の後援組織として各種行事等に協力していただいている。当事業所も居宅サービス事業者として、近隣から親しまれる事業所として活動を行うと共に、地域福祉に貢献する取り組みを行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【訪問介護員のサービス提供の質の向上を図るための研修、勉強会、資格取得等に対する更なる取り組みに期待したい。】

「ヘルパーミーティング年間計画」に基づき、「ヘルパーミーティング」を月1回必ず開催すると共に、問題や課題が発生した時は随時開催する取り組みを行っている。ヘルパーミーティングにおいて、訪問介護で遭遇する「気づき」の場面ごと（買い物、排泄、整容、食事等）に関連した「職業倫理」、「法令遵守」、「食中毒」、「感染症」等の研修を行っているが、日頃顔を合わせることの少ない訪問介護員同士の個別の勉強会を実施したり、主体的に資格の取得ができるような体制の構築に期待したい。

【訪問介護員の働きがいの向上や待遇改善等により、慢性的な人材不足の解消に期待したい。】

訪問介護事業所は、全国的に今後予想される高齢化社会の進展に伴い、在宅でのサービスを希望する高齢者の増加が見込まれる。そのような環境の中で、高齢者の要望等を叶えるためには、良質な訪問介護員の確保が喫緊の課題となってくる。当事業所においても、訪問介護員の平均年齢の高齢化やサービスに従事できる日数に限りがある等の原因で、利用者の希望に添えない状況も考えられる。訪問介護員の働きがいの向上や待遇改善等により、サービス業としての適正な人材の確保と育成及び適正な人材配置等に対する更なる取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス提供の開始時に、利用前の生活に配慮した支援を行っている。】

サービス提供の開始時に、詳細なアセスメントを実施し、サービス利用前の生活状況等を把握し、訪問介護計画を作成し、サービスに反映させる取り組みを行っている。開始直後は、担当サービス提供責任者は、担当介護員が「サービス提供カード」通りにサービスを提供できるまで、指導・助言する取り組みを行っている。利用者の健康状態の悪化等により他のサービス提供を受けることが望ましいと考えられる場合は、利用者や家族の要望に基づいて他のサービスに移行できるよう支援を行っている。

【「個人ファイル」に詳細な情報を集約し、関係職員が活用できる取り組みを行っている】

利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するために、利用者ごとに「個人ファイル」を作成し、利用開始からの全ての情報を集約し、サービス提供責任者、訪問介護員等の支援を担当するすべての職員で共有する取り組みを行っている。日々のサービス提供の状況等は、パソコン上の「ケース記録」にサービス提供責任者が入力し、関係職員が必要に応じて閲覧できるようにする取り組みを行っている。

【利用者がその人らしく生活できるように支援する取り組みを行っている。】

利用者がその人らしく穏やかに生活できるように、アセスメントの段階から利用者の生活習慣を継続できるような訪問介護計画を作成している。利用者の様子や家族の要望等は、訪問介護員がその場で判断せずに「サービス提供記録」や「ケース記録」に記入し、月1回のモニタリングにおいて介護保険で対応できるサービスであれば、介護支援専門員と連携して介護計画の見直しの必要性を検討する取り組みを行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	84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	97.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	77.0%	20.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	88.0%	8.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 2.0%
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	88.0%	8.0%	いいえ: 0.0%	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	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 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	88.0%	8.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	88.0%	11.0%	いいえ: 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	97.0%	0.0%	いいえ: 2.0%	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	74.0%	5.0%	8.0%	11.0%