

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	かんだ連雀ホームヘルプサービス
所在地	千代田区神田淡路町2丁目8番1号
連絡先	03-3252-8815

○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) 利用者に深い共感を持つ
- 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切にする
- 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する
- 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る
- 5) 地域の方々に感謝する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員は80%以上が介護福祉士の有資格者で専門的な視点がある】

事業所の訪問介護員は直行直帰の働き方ではなく、全員が常勤または非常勤の職員であり、日々情報の共有化が図れる職場環境にある。また、職員の80%以上が国家資格である介護福祉士であり、アセスメントや援助手順書は訪問する職員が作成している。昨年度のアセスメント研修を経てアセスメント意識が向上しており、利用者のオムツ交換という一つの援助でも利用者の心身に対して観察力が育成されている。

【複合施設の強みを活かした連携がある】

同じ建物内に居宅介護支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、訪問介護の各事業所があり、全事業所が同じ利用者を担当しているケースも多い。定期巡回・随時対応型介護看護の利用から生活が安定して訪問介護に移行する利用者もあるなど、三事業所が連携して利用者情報の共有と必要な支援を行っている。利用者本人、家族にとっても顔馴染みの関係があり、楽な気持ちで援助を受けることが可能な環境となっている。

【チャレンジプランの制度により人材育成を図っている】

「職員が力を発揮できてこそ、質のよいサービスができる」という理念のもと、職員一人ひとりが自分自身の事業計画にあたるチャレンジプランを作成し、育成を担当する職員が年3回の面談を通して達成状況を確認している。新人育成プログラムやチャレンジプラン制度により研修受講を含めてキャリアアップの方向性を明確にしている。また、年1回30項目からなる自己サービス評価を実施し、人材育成とサービスの質の向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【全職員による介護保険制度の理解を図っていく】**

職員がアセスメント表や援助手順書を作成できるように取り組み、作成した書類は管理者等が精査して、日々OJT（仕事をしながら勉強すること）につながっている。管理者やサービス提供責任者だけが介護保険の制度を理解するのではなく、職員すべてが理解できることも目的の一つとして取り組んでいる。今後も、制度理解につながる取り組みを継続し、職員全体が一層の制度理解に基づいて支援を行っていきけるようにしていくことを課題としている。

【自立支援につながる援助への理解を深めていく】

昨年度はアセスメント研修を通じて、利用者の必要なニーズに気づき、担当制のチームケアの中で情報を共有しながら、自立支援に向けて計画や援助内容の見直しを行った。その上で、「必要とされる援助」と「援助されることで能力低下につながりかねない援助」との違いを理解するよう努めた。今後も、引き続き、自立支援につながる援助への理解を深めていくことを、支援の質の一層の向上を図っていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【訪問介護員（職員）がアセスメントすることを重要視している】**

アセスメントシートは利用者の担当訪問介護員（職員）が心身状況等の情報を収集して作成している。これは昨年度アセスメント研修を実施し、アセスメント項目に対する「状態」の書き方、考え方を学んで実施しているもので、研修を通してアセスメント意識が向上した。職員が作成した書類から利用者像が浮かぶようになるなど、利用者を観察する力が職員についてきている。

○利用者調査結果

有効回答者数	10人
利用者総数	26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	80.0%	20.0%	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	80.0%	10.0%	10.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	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%
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	70.0%	10.0%	20.0%	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	80.0%	20.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	10.0%	20.0%	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	70.0%	30.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	70.0%	30.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	10.0%	10.0%	20.0%
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	50.0%	10.0%	40.0%	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	中央区
事業所名	新川訪問介護ステーション
所在地	中央区新川2丁目27番3号 マイホーム新川
連絡先	03-3552-5670

○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) 利用者の1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。
- 2) 満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。
- 3) 生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。
- 4) 地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取組みを行う。
- 5) 質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【居宅介護計画書と整合性の図られた適切な訪問介護手順書が作成されている】

ケアマネジャーの作成する居宅介護計画書に沿い、訪問介護事業者としてアセスメントから抽出した課題や利用者の生活習慣・価値観などを補った、訪問介護計画書を作成している。訪問介護計画書が有効に機能できるように介護手順書を個々に作成し、ヘルパーの行動指針となっている。介護手順書は、1日の訪問時間と1回30分間で行なうための具体的な支援内容とその時間の配分が細かく記載され、どのヘルパーが訪問しても同じ仕事が提供できる確実な内容になっている。ほかに近隣に対する事項と間取り図があり、注意すべき事項などが記載されている。

【ヘルパーの裁量権が的確に行使されている】

常勤ヘルパーの裁量権がサービス提供責任者と同等であるとする部分が、業務内容や支援内容の各所に見ることが出来る。利用者宅における緊急時対応の優先順位や、決定・職員教育・モニタリングやケアカンファレンスなどから確認する事が出来ている。24時間対応の現場で働くヘルパーの意識の高さと、事業所の職員間の信頼関係の存在があると考えられる

【ヘルパーステーションの事業移管が円滑になされている】

経営層は、経営会議・スタッフ会議などの会議や各種委員会に出席して、自らの役割と責任を果たすことに努めている。業務目標や能力開発目標を設定し、数度にわたる考課面接を実施する中で、経営層、管理者、一般職員それぞれの役割と責任が明確になるようにしている。本年度は、法人が区内で同様に指定管理を受託していた「マイホームはるみ」が他の法人に移管することになり、ヘルパーステーションはマイホーム新川において事業継承を行うことになり、施設長自らリーダーシップを発揮し円滑な移管に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各種記録からダイレクトに手順書が修正される仕組みが期待される】

日々の具体的な支援は、介護手順書により明確にされている。介護手順書は、サービス提供責任者によって作成され、同行によって確認されている。手順書通りの支援が行なわれるように、挨拶から退室まで5分単位で業務の配分が記載され、業務の標準化が図られている。介護手順書の定期的な見直しや点検以外に記録からダイレクトに手順書が修正される仕組みが構築されると、更に優れた手順書になると考えられる。

【名称変更にともない各種媒体の早めの更新が望まれる】

事業所自体は1996年7月の開設であるが、本年7月の事業移管によってにステーションの名称を「はるみ」から「新川」に変更している。そのためか、ホームページやパンフレットの更新が完全に出ていない状態にある。事業所の情報は、事業所が独自に作成しているイラスト入りのパンフレットが主な情報手段になっている。事業所は、独自の広報紙の作成や新たなホームページの開設などを視野に入れ、2016年度に向けた取り組みを考えている。特にホームページに関しては、現状のものでは、分かりやすくするとともに早期の更新が期待される。

【法人研修の職員参加のあり方について検討されたい】

研修委員会は、半期ごとにヘルパーの希望する研修内容を確認し、職員勉強会を行なっている。ヘルパーステーションが企画する研修は、主に事例検討や介護技術である。法人内で行なわれる年間研修に関わる全体研修の参加方法が、ヘルパーと研修委員の社内メールなどを使った個々の直接のやり取りとなっているため、接遇マナー・個人情報保護・虐待などヘルパーにとって必須である項目を繰り返し受講出来ていないことが危惧される。部所内又は法人内研修で、定期的に受講できる支援の整備が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用開始直後は、関係者が連携し情報を共有できるように注力している】

利用開始に当たっては、利用者の不安が軽減されるように、サービス提供責任者や熟練者が同行して職員間でサービス内容を確認している。訪問開始後の様子は、ケース記録などからケアマネジャーに随時状況が報告されている。又事業所は、訪問開始から1週間の経過を目途に、利用者に暫定の介護計画やサービス内容に問題が無いかどうかを電話で直接聞いている。新規利用者については、事業所内で朝・夕の申し送りを充分に行い情報を共有できるようにしている。ナイトサポートや高齢者あんしんコール事業の利用も促している。

【ヘルパーは新しい情報を適宜収集して利用者宅を訪問できるようにしている】

利用者に対する支援内容や利用者の変化などは、個別に作成しているケース記録・介護日誌・職員間で共有している連絡ノート・チェック表・利用者宅に置いてある家族と他事業者と共有している連絡ノートなどがある。24時間巡回型訪問介護事業においては、ヘルパーが利用者宅に直行直帰しないので、利用者宅を訪問する前に各種情報や申し送りの記録に目を通してから利用者宅を訪問出来る優位性がある。申し送りは、毎日朝夕に行ない、利用者に変化がある時は訪問を担当するヘルパーに個別に伝え、確実に情報共有できるようにしている。

【新しく訪問するヘルパーには、必ず同行訪問を行っている】

新しく利用者宅を訪問するヘルパーには、サービス提供責任者又は、すでに訪問している職員が同行し利用者に負担がかからないようにしている。初回の訪問には、訪問介護計画書や介護手順書に沿った支援内容を提供する事が出来るように、二人で内容を確認した上で、次回からは一人で訪問できるようにしている。ヘルパーの変更後については、モニタリングで利用者家族宛てに「現在のサービスについてお聞かせ下さい」を配付してサービス内容・ヘルパーに対する要望・困り事が聞けるように努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	19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	90.0%	9.0%	どちらともいえない:0.0% 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	81.0%	9.0%	9.0% どちらともいえない: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	63.0%	27.0%	9.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	81.0%	18.0%	いいえ: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	90.0%	9.0%	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	81.0%	18.0%	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	81.0%	9.0%	9.0% 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	81.0%	9.0%	9.0% 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	72.0%	18.0%	9.0% いいえ:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%	9.0% 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	72.0%	9.0%	18.0% 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	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%

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やす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%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社はぎ介護センター
事業所名	有限会社はぎ介護センター
所在地	目黒区目黒2丁目8番10号 アーバン目黒ビル7階
連絡先	03-5725-1105

○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) 住み慣れた地域に密着し、自立した日常生活を実現すること。その為に個々人の想いや尊厳を尊重すること
- 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、及び組織全体の資質の確保とその底上げ、そしてその為の研鑽

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域ネットワーク作りに積極的に関わることで得られる情報を、事業所のサービスの質の向上にむけた状況把握と分析に活用している】

区の事業者連絡会に役員として積極的に関わり、訪問介護分科会ではリーダーシップを発揮している。また地域包括ケア推進委員会では、介護事業者の代表として参加し、介護・医療連絡会議では他職種間のチーム連携について関わるなど、関係者のネットワークを通じた業界や行政の情報を収集している。その他にも、区が行っている各種事業の情報も収集し、利用者のニーズに合わせて提供している。地域ネットワーク作りに積極的に関わることで得られる有用な情報を、事業所のサービスの質の向上にむけた状況把握と分析に活用している。

【職員の研修制度を整備・確立して、様々な研修を通して全ての従事者の能力向上に努めている】

研修体系は職場研修として OJT、職場内実務・専門研修と職場外研修として、各関係機関が主催する外部研修に積極的に参加している。職場内研修を月1回～2回開催し、研修内容は記録され、外部研修結果は報告されることにより、職員のスキルアップを図っている。法人内における他職種との研修は、サービス提供への視点等を知ることができるなど、相互理解を深め意識向上に役立っている。また、登録型の訪問ヘルパーは定期的に来所し業務報告をする際に、必要な情報を直接伝えたり顔を合わせてミニ面談をする等、全ての従事者の能力向上に努めている。

【常に利用者を中心に考慮、作成した書類や手順により、充実したサービスの提供に繋げている】

サービス開始時には、利用者の心身状況や生活環境等の個別的状況を把握することを大切にしている。アセスメントにより明らかになった課題は訪問介護計画に明記され、手順書により訪問介護員に対しての指示を明確にしている。常に利用者を中心に考慮、作成した書類や手順により、利用者の自立支援の視点に立ったサービス提供に努めている。研修等を通し訪問介護員がサービス内容の理解を深めることや、モニタリングに際し、都度利用者や家族に対して確認を行っている。これらの取り組みが、充実したサービスの提供に繋がっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様なサービスの各部門毎の連携を今以上に密接にして、利用者に切れ目の無い「介護」更に質の高いサービスの提供が期待される】

サービスの提供にあたっては、利用者および家族の意思が反映された、細やかな対応を心掛けている。利用者からの要望や事業所として必要性を感じた場合はケアマネジャーの意見も取り入れ、早い対応を心がけている。特に居宅介護支援事業所とは同一建物内にあり、介護計画などについて随時質問することができ、共通の利用者に関しては連携がとりやすいメリットもある。多様なサービスの各部門毎の横の連携を今以上に密接にして、対象となる利用者に切れ目の無い「介護」を提供していくことを心掛けている。更に質の高いサービスの提供が期待される。

【サービス提供責任者は訪問介護員等の業務指導や業務目標設定などに視点を置き、今以上のサービスの向上に努めていきたいと考えている】

契約の締結からサービスの提供、契約の終了に至るまでサービス提供責任者の果たす役割は大きい。訪問介護計画書の作成、訪問介護員等との同行訪問、利用者に提供するサービス内容の質の管理、訪問介護員の指導と連携、関係機関との連携など、業務は多岐に亘っている。その中で、サービス現場での業務を通して利用者の要望、希望を聞き取り、課題の把握に努めている。今後はサービス提供責任者の更なる業務効率化を図り、訪問介護員等の業務指導やび評価、業務目標設定などに視点を置き、今以上のサービスの向上に努めていきたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス内容の説明にはイラストを用いるなど、工夫してわかり易さに配慮している】

サービスの開始にあたり、サービス内容について利用者が十分理解できるよう、契約書や重要事項説明書により、サービス提供の流れ、利用料金、苦情処理、個人情報の取扱などを詳しく説明している。理解していない点があると思われるときには、十分な時間を取るようしており、具体的なサービス内容については、身体介護、生活援助の例や介護保険では対応出来ないサービス例をイラスト・図柄を用いるなど、理解し易いように工夫している。関心の高い利用料金については、料金表を示して利用者によりわかり易さに配慮した説明に努めている。

【業務の効率化を視野に入れた業務の標準化に力を入れたいと考えている】

業務の均一化を図るため、介助方法・健康管理・緊急時の対応・安全管理など、様々な業務や支援場面ごとの手順を示したマニュアルを作成している。マニュアルはファイリングされ職員はいつでも手順を確認することができる。見直しは、利用者・家族からの声や職員からの提案や改善点についての意見をもとに業務マニュアル検討会議を経て、改善や新たなマニュアル作りへと繋いでいる。今後は、非常勤の訪問介護員が多く在籍している中で質の高いサービスを提供するために、業務の効率化を視野に入れた、業務の標準化に力を入れたいと考えている。

【利用者や家族の要望や意向を反映した介護サービスの提供に努めている】

訪問介護計画書は、利用者が自立した生活が送れるように、利用者本位の視点にたち作成している。計画書作成にあたってはケアマネジャーからの情報提供と個別アセスメントを行い、利用者の心身の状況や家族の介護力等を丁寧に聞き取って記録し、要望や意向を反映した計画書となるよう努めている。介護計画の実施においては、利用者や家族の意向を確認して、利用者や家族が納得できるサービスの提供に努めている。介護計画の変更が必要な場合には、利用者本人、家族に丁寧に説明している。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	82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%	7.0%	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	71.0%	20.0%	7.0%	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	89.0%	10.0%	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	89.0%	10.0%	いいえ: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	76.0%	10.0%	12.0%	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	94.0%	2.0%	いいえ: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	79.0%	12.0%	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%	10.0%	2.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ:0.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	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	58.0%	20.0%	5.0%	15.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	株式会社ホームケア井上
事業所名	ホームケア井上
所在地	大田区鵜の木 1-16-24 HI ビル
連絡先	03-3750-2077

○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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。
- 2) 笑顔をやさしく常に感謝の心を持って、支援・対応する。
- 3) 利用者の意思や人格を尊重し、虐待を見逃しません。
- 4) 利用者が自立。介護予防できるように計画を立てて、訪問介護を行います。
- 5) いつでも、質問・相談・苦情をよせることができるように努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の意見を大切にしてサービスや業務改善を進めることで、職員の働きやすい職場と利用者支援の充実につなげています】

職員の指導・人材育成の仕組みの基盤が整備されており、月1回のヘルパー研修や各種のミーティングを計画的に実施し、職員の意見を大切にしてサービスや業務改善を進めています。一例として、自費の短時間サービスの開発や利用者向けの情報提供として、「たんぼぼ」の発行など職員が主体的に且つ常にサービスの質の向上を目指した活動を展開しています。これらの取り組みを組織としてバックアップしており、職員のやりがいや働きやすい職場に充実につなげています。

【コーディネーターの体制を構築することで、利用開始からサービス継続に必要なヘルパーの対応の充実につなげています】

利用者との良好な関係作りや新規利用者への早期対応の取り組みとして、コーディネーター3名が常駐し、利用者の特徴やサービス内容、希望の把握すると共にヘルパーの体調や稼働実績・報告・技術・態度を5段階で毎月評価し、担当ヘルパーを選定しています。その他にサービス提供責任者が、利用者や家族の不安が軽減できるよう何度でもヘルパーを同行する指導体制など職員の育成に力をいれています。ヘルパーの個性・力量に応じたコーディネート体制を構築することで、利用開始からサービス継続に必要なヘルパーの対応の充実につなげています。

【事業所方針や法令順守の考えが職員に浸透し、相応しい形で業務を遂行させるための業務遂行及び改善する組織風土が醸成されています】

事業所のサービスや業務が法人理念や方針に相応しい形で遂行・改善されるように、会議体や研修において事業方針や業務の意図の共有化を図りつつ、法令遵守や倫理的行動、成年後見制度の研修等の他に、弁護士の方の専門的視点を入れた研修や帳票類が法令や事業方針に相応しい状態にする仕組みを設けています。また、事例検討や日々の業務を通じて、利用者の尊厳の保持・自立支援の目的に沿った利用者支援のあり方を職員間で活発に意見交換が行われるなど、職員の事業所方針やコンプライアンスに基づいた業務遂行をする組織風土が築かれています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【目標を意識したモニタリングとアセスメントの情報活用し、支援の効果を検証する仕組みとスキル向上が期待されます】

利用者の健康状態や精神状態・医療情報、希望や要望をアセスメントシートに記録し、居宅介護計画と連動した訪問介護計画書を策定しています。毎月利用者の状態変化と目標の達成度合いなどモニタリングを実施していますが、サービスを利用によって、その方の望む自立した生活に近づいているか、また利用者・家族が日常生活の改善効果や満足度を実感しているか、目標を意識したモニタリングとアセスメントの情報活用をすることによって、提供した支援の効果を検証する仕組みとスキル向上が期待されます。

【利用者、地域住民の視点に立った情報発信や地域貢献の成果を検証し、今後もその効果を高めていくことが期待されます】

1998年から始めた月刊誌「たんぼぼ」は、情報共有から地域への発信へと発展し、利用者・家族・地域との連携・信頼確保に重要な役割を果たしています。また、当法人内の事業部と共に、毎年地域住民対象の福祉用具の展示会を実施するなど、多岐にわたる情報発信を実施しています。これらは、事業所のサービス情報の発信に止まらず、地域貢献活動と言えます。今後は、例えば月刊誌の発行先数や配布枚数のほか、問い合わせなどの情報発信による成果を分析することで取り組み効果を確認し、さらに効果的な活動に進展させることが期待されます。

【提供サービスの価値が利用者・家族に適切に伝わっているか調査方法や分析方法を検討し、利用価値の成果を高めていくことが期待されます】

利用者ニーズの変化や提供するサービスへの満足度を把握するために、法人内の事業部と協働して利用者がサービス事業に期待することを直接的・間接的に情報を収集しているほか、法人独自のアンケート調査などで満足度を把握しています。収集した情報やアンケート調査の結果は、各事業部のサービスや業務改善に活用され、年度毎の満足度推移を把握することで改善度合いを確認していますが、今後は総合満足度の把握に加え、事業所への信頼性や利用価値の実感度などを把握する設問を設定することで、今以上に利用者からの支持度合いの把握が期待されます

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所情報のみならず地域に貢献する情報発信をしています】

パンフレットやホームページのほか、1998年から継続・発展させている機関誌「たんぼぼ」等を活用し、事業所の特徴やサービス方針など発信しています。機関紙は、利用者、職員、行政・事業者向けの記事を職員が持ち回りで作成し、家庭で役立つ健康情報や地域情報、事業所サービス情報などわかりやすく伝えています。また、毎年地域住民の方を対象に福祉用具の展示会を行っているほか、独居の方には民間のサービスや緊急通報システム・大田区独自の見守り支援や包括主催のオレンジカフェを紹介するなど、地域に貢献する情報発信に力を入れています。

【事業所方針に基づいて職員が主体的に業務遂行をする組織風土が醸成されています】

サービスや業務が法人理念や方針に相応しい形で遂行・改善されるように、会議体や研修において事業方針や業務の意図の共有化を図りつつ、法令遵守や倫理的行動等の研修の他に、弁護士の方の専門的視点を入れた研修や帳票類が法令や事業方針に相応しい状態にする仕組みによって、コンプライアンスを確保しています。また、事例検討や日々の業務を通じて、利用者の尊厳の保持・自立支援の目的に沿った利用者支援のあり方を職員間で活発な意見交換が行われるなど、事業所方針に基づいて職員が主体的に業務遂行をする組織風土が醸成されています。

○利用者調査結果

有効回答者数	88人
利用者総数	105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	95.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
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	92.0%	5.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 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	85.0%	12.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%	2.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	85.0%	7.0%	6.0%	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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	93.0%	4.0%	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	90.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	76.0%	15.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 4.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社おひさま
事業所名	有限会社おひさま
所在地	世田谷区深沢5丁目28番3号
連絡先	03-5758-7077

○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)従業員がやりがいの持てる職場
- 2)チームワークの良さ
- 3)地域に密着した事業所
- 4)安心して在宅生活をおくれる支援
- 5)スキルアップの向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【日常のサービス提供においては利用者の意思を尊重することを大切にしている】

サービス提供については計画書に沿った内容を提供することを原則としながら、訪問時に体調、気分などを丁寧に聞き取り、意向に沿ってサービスを提供することになっている。拒否が見受けられた際には無理強いしないことを原則とし、サービス提供責任者と連携を図りながら対処することになっている。今回行った利用者調査の、「プライバシーに配慮されているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの尊厳の尊重に関する設問においては、かなり高い満足度が得られており、事業所の真摯な姿勢が確認できている。

【ヘルパーの交代時などはサービス提供責任者が同行して円滑な申し送りに取り組んでいる】

ヘルパーの交代は、利用者の気持ちに配慮し、同意を得てから変更している。変更時には、現任のヘルパーに同行してもらって新任のヘルパーに今行っているサービス内容を確認してもらっている。サービス提供責任者は計画書に沿ってサービス提供を説明し、サービスに差異が生じないように引き継ぎをしている。サービス提供責任者は、必要に応じて同行を繰り返し、利用者が安心してケアが受けられるように努めている。直行直帰型が多いことを踏まえ、利用者、訪問介護員、事業所のコミュニケーションを日ごろより大切にしている。

【毎月の職員会議を研修の場として活用している】

併設する居宅介護支援事業所と合同の事業所内研修を毎月開催して、職員の資質の向上に取り組んでいる。研修参加者には、開催後1か月以内にレポートを提出してもらうことにしており、習熟度の確認や振り返りを自ら行ってもらっている。また、区の研修情報はFAXで届くようになっており、内容によってヘルパーの中から参加者を選出して声かけしている。日常においては、初回訪問に限らず必要に応じてサービス提供責任者は担当ヘルパーと同行して助言や指導に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプランの達成目標を確認するモニタリングが望まれる】

アセスメントやケアプランなど居宅支援事業者情報からの情報をもとに訪問介護計画書を作成し、個別支援が提供できるようにしている。サービス提供責任者は定期的にモニタリング訪問を実施しており、心身状況や特記事項などを経過支援記録に落とし込み、計画書に沿ったサービス提供内容を確認している。日頃のサービス提供が、ケアプランの長期や短期の目標達成に寄与しているかを確認できるようなモニタリングをさらに検討されたい。

【職員一人ひとりが高い専門性を持つ事業所運営を目指している】

昨年度も離職者はなく、事業所の職員の定着率は高い。また、毎月開催している職員会議を勉強の場としたり、区の件数に職員を派遣したりして資質の向上にも取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に認知症状を伴う利用者の対応や家族の支援をさらに充実させるため研修に力を入れることにしている。

【リーフレットやホームページの作成を検討課題としている】

利用希望者や家族への情報提供としては、地域の介護保険事業者情報誌、介護サービスの情報公表、福祉サービス第三者評価などを中心としている。また、平成13年よりすでに14年間地域にて事業を行っており、地域の関係者や関係機関への認知度も高く、併設の居宅介護支援事業所をはじめ地域包括支援センター、医療機関、利用者の周辺などからの問い合わせも多く、その都度個別に対応している。また、リーフレットやホームページについては検討課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービスの開始時には、ルールや料金を重要事項から説明し利用者の同意を得ている】

「サービス依頼書」によって新たな利用者を受付け、訪問介護サービス開始前にサービス提供責任者が利用者宅を訪問して、利用者や家族の情報を詳しく聞き取り利用者マスターシートを作成している。さらに、利用者が必要とする情報として、事業所が提供できるサービス、出来ないサービス、サービス提供開始時期、月毎に発生する利用料金などについて説明し同意を得ることにしている。また、初回実態調査に赴く際には、できる限り担当ケアマネジャーと同行することになっている。

【訪問介護計画書には入室から退室までの詳しい業務内容を明示している】

事業所では入室から退室までの詳しい内容を計画書に明示しており、決められたサービス内容が齟齬なく提供できるようにしている。また、提供するサービスについては計画書の記載された内容のみとすることや、活動記録と内容が一緒になっているかをサービス提供後にその都度確認することをヘルパー業務の一環としている。また、日々の介護記録は、月単位で「支援経過シート」に利用者ごとにまとめて管理する流れとしている。

【研修を通して接遇とマナーの徹底を図っている】

毎月開催している職員会議ではテーマを設定した勉強会としても活用しており、サービスマナーとコミュニケーションなども盛り込んでいる。研修受講後に訪問介護員一人ひとりに1か月以内に報告書を提出してもらい、振り返りを行うことにしている。今回行った利用者調査の「訪問介護員は礼儀正しく丁寧に対応していますか」の設問に対しては、回答者の96.9%が満足していると答えており、自由意見では、「長いおつきあいですが、仕事も早く、問題は全くないです」などの声が聞かれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	32人
利用者総数	59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	68.0%	12.0%	18.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 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	81.0%	15.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	93.0%	3.0%	3.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%	3.0%	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	84.0%	9.0%	3.0%	いいえ: 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	84.0%	15.0%	0.0%	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%	6.0%	6.0%	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	50.0%	15.0%	12.0%	21.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人パール
事業所名	パールケア
所在地	渋谷区鉢山町3番27号 福祉総合プラザ
連絡先	03-5458-4816

○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) 基本三理念＝人間らしい生活、その人らしい生きかた、お互いに伝え合うぬくもり。
- 2) 地域で生活するすべての高齢者が安心できる社会作りに貢献します。
- 3) 利用者と職員の心のふれあいの多い、愛情深い関係作りのため努力を惜しみません。
- 4) 皆がいつも明るく笑顔の絶えない優しい雰囲気作り。職員の生活と健康維持できるように努めます。
- 5) 品質マネジメントシステムの妥当性を継続的に評価・改善し、常に前を向き信頼を得られるように努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【365日稼働しており、関係職員・関係機関が協力して包括支援に取り組んでいる】

事務所フロア内に同法人の居宅介護支援事業所・訪問看護・包括支援センターが入っており、情報共有や連携が大変取りやすく、迅速に必要な対応にあたることができる。利用者が在宅で安心して暮らせるよう包括的な支援に向け、終末期のケアや痰の吸引等が必要な方でも積極的に受入れ、法人で提供している介護保険外サービスである「自立生活支援サービス」や「福祉有償移送サービス」等も必要に応じて活用し、ボランティアの「見守りサポート」や民生委員等と連携しながら、土日祝日関係なく365日訪問できる体制を整えている。

【向上心に富んだ意識の高い職員が多く、チームワークよく支援にあたっている】

常勤数の多い訪問介護員には介護福祉士の資格保有率も高く、介護技術のスキルを磨きたいという向上心に富んでいる。毎月事業所で実施している実技実習や勉強会等への参加率も非常に高く、責任感や意識の高さが伺える。非常勤の訪問介護員も含め、日常的に事務所で相談や意見交換、情報共有をしやすい環境でコミュニケーションを図る機会が多いことや利用者一人に対して対応する訪問介護員を複数とするチームケア体制を取っていることなどから、チームワークがよく、相談し合い助け合える協働の姿勢が根付いている。

【品質目標へ反映させるというPDCAサイクルを確立している】

日常の業務で気づいた様々なヒヤリハットや事故・クレームなどについて、各職員は「是正予防処置報告書」に記入し提出している。この報告内容に対する対策や予防策は、報告者と主任とで話し合い、検討して記載している。是正予防処置報告内容は毎週開催される経営会議に報告され、レビューを行っている。その結果については全体研修会などで報告され、全職員へ周知徹底され、再発防止に努めている。また、半期ごとに是正予防処置報告内容を集計・分析して品質会議で報告し、品質目標へ反映させるというPDCAサイクルを確立している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【訪問介護員に負担感の少なく余裕のあるシフト体制でのサービス提供に向けて】

訪問介護員の変更により利用者へのケアへの負担や不足が生じないように、利用者個々に対して対応する訪問介護員を複数人数とするチームケア体制を整えているが、訪問介護員の人員数が増えない現状の中で一人当たりの対応件数が増加傾向にある。そのため、1日の中で複数回の移動が必要になり、昼休憩の時間が取りにくかったりと、訪問介護員に負担感のある密なシフトになってしまう状況があることを認識している。より質の高いサービス提供に向け、余裕を持った移動時間でのシフト体制を組み、職場環境のさらなる向上に取り組むことが期待される。

【実技実習など今後のサービスの一層の向上するための取り組みの継続に期待】

パルケア実技実習年間計画表を作成して、換気口の掃除方法、接遇、記録、個人情報、口腔ケア、調理実習、入浴介助、緊急時対応など様々な内容で毎月実技講習を開催するなど、積極的に職員の能力向上に努めている。職員からの意見や提案などを盛り込んだ実技講習を検討するなど、訪問介護員一人ひとりの経験や工夫などについて情報を共有しながら、日々のサービス向上につながるよう積極的に取り組んでいる。職員アンケートにおいても取り組みについて職員の高い満足度がうかがえる。今後も継続して一層のサービス向上への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

【利用者・家族の要望・思いを汲みつつ、自立支援に繋がっていくよう取り組んでいる】

サービス提供にあたりサービスが介護保険で実施されている意味を十分に理解し、個々のサービスが自立支援に繋がるよう、利用者・家族の要望・思いを汲み取りながら訪問介護計画書を作成し実施するよう努めている。利用者の負担となる部分を明確にした上で利用者が希望する事があっても、訪問介護員が手を出しすぎない対応を重視し、必要なサービスを臨機応変に把握して実行できる高い技術とコミュニケーション能力が欠かせないことを認識して自立支援に向けたケアに取り組んでいる。実際に、要介護から要支援に移行したケースも見られている。

【利用者一人に対して複数の訪問介護員が訪問できるチームケア体制を整備している】

一人の利用者に対して対応する訪問介護員を3名～10名位と複数人数とするチームケア体制を整えている。そのため、その内の一人の訪問介護員が都合により訪問できない場合にも、利用者の状況をよく把握している他の訪問介護員が対応できるようにしくみを整備しており、訪問介護員の変更によって利用者へのケアへの負担や不足が生じないように、速やかな対応を心がけている。複数の訪問介護員が関わることで互いに相談し合い、助け合う雰囲気もできている。

【地域住民と連携しながら様々な企画・行事や、社会貢献事業に積極的に取り組んでいる】

区の地域福祉サービス事業所協議会の事務局を運営し長年にわたり地域の福祉拠点として活動を進めており、法人全体として常に地域交流を心がけている。アニマルセラピー・美容師による訪問美容・夏祭り・ハロウィン等、地域住民と共に活動する企画・行事を定期に実施している。また社会福祉貢献事業として世代間交流コンサートやコミュニティカフェ、配食、バザー、事業所内で地域住民を対象に行う「パルライフ」に取り組んでいる。いずれの活動・企画・行事も利用者に情報を提供して参加を呼び掛け、できるだけ地域とつながりを持てるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	111人
利用者総数	235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	88.0%	7.0%	いいえ: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	84.0%	10.0%	いいえ:1.0%	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	81.0%	10.0%	6.0%	いいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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	76.0%	11.0%	9.0%	いいえ:2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	12.0%	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	81.0%	14.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:3.0%
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	85.0%	7.0%	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	84.0%	10.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	12.0%	いいえ:0.0%	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	53.0%	20.0%	9.0%	17.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	サンフレンズ訪問介護センター
所在地	杉並区和田3丁目5番4号
連絡先	03-5307-6786

○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. サンフレンズの理念
 - (1) できるだけ自由に・・・画一的、管理的にならず、一人ひとりがその人らしく生きられる。
 - (2) どこまでも対等に・・・一人ひとりの人権を尊重し、すべての人が上下関係でなくつきあえる。
 - (3) 他者への思いを生かし合う・・・地域社会でともに生きる人々との連携、地球環境、平和への願いを大切にする。
2. 利用者・家族の思いに寄り添う
3. 地域包括、同事業所との連携

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者調査では8割を超える多くの方が満足感を示されている】

今回の利用者調査では、全体の4割強の利用者から回答をいただいた。事業所の総合的な満足度として、「大変満足」が10名、「満足」が11名と、合わせて全体の8割強の方が満足感を示されている。ほか、「どちらともいえない」が2名、「不満」が2名、「大変不満」とされた方はいなかった。自由意見欄では、「満足している」、「とてもありがたく思う」、「いつもケアが行き届いていて良いと思う」、「ヘルパーさんはよくやってくれている」、「大変満足だ」など事業所への感謝や満足感を示すコメントが多くみられている。

【計画的に内部研修を開催し、ヘルパーの育成に取り組んでいる】

内部研修によるヘルパー育成に取り組んでいる。今年度は、介護保険制度、人権擁護をテーマに既に実施し、さらに年度内に認知症、感染症について学ぶ予定である。認知症については、外部の講師を招いて実施する。このほか、今年度は事例検討を研修に取り入れている。それぞれのケースでどう対応していくかを考えてもらい、対応する力を育てているところである。

【利用者状況に応じた作業手順書の更新を随時行っている】

利用者ごとに作成される作業手順書に、具体的なサービス提供の内容や方法を明示しており、それに基づいた支援をしている。利用者からの意向・要望や、状況の変化などに対応して、作業手順書は随時見直しを行っている。作業手順の変更や追加は、軽微なものも含めて手順書に加筆しており、状況変化に応じて速やかに対応している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【内部研修の実施方法を見直し、ヘルパーの育成にさらに取り組んでいく意向である】

上記の通り、内部研修を計画的に開催しているが、決まった人しか参加しなかったり、少人数の参加にとどまってしまうことがあることを課題としている。開催方法を改善していく意向である。一堂に集まることが難しいようであれば、資料配布やレポート提出など、様々な方法を検討して育成を図っていくことが期待される。

【ヘルパーの心得などを活用して、さらなる接遇の向上に取り組んでいく】

プライバシーの配慮や服装・言動などの留意点をまとめた「ヘルパー業務開始にあたっての心得」を書面で作成し、入職時に説明している。今年度は、人権擁護について事業所内研修でもテーマとして取り上げた。ただ、今回の利用者調査では、接遇に対する意見も見られ、心得について定期的に周知したり、自己チェックを行うなどの取り組みも必要と思われる。

【様々な方法を通じてヘルパーを募集し、事業を拡大していく】

今年度より登録ヘルパーの定年を見直したことによりヘルパーの人数が一時的に減少した。事業所としては、ヘルパーを増やしていきたいと考えているが、採用難の状況が続いている。ホームページ、チラシ、掲示、法人内での働きかけなど今後も継続して行い、ヘルパーを増員して事業を拡大していきたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス提供記録などをパソコン内で管理し、所長・責任者が情報を共有している】

日々のサービス提供時において必要な事項はサービス提供責任者に伝え、サービス提供責任者はサービス提供記録としてパソコン内に入力している。同システムは、所長やサービス提供責任者がアクセスすることができるため、事業所内の全利用者の状況を確認することができる。また毎朝、所長、サービス提供責任者、その日の出勤者が参加する朝礼を行っている。サービス内容や心身の状況など、直近で変化のあった利用者の申し送りを重点的に行い、業務日誌に記録している。サービスの提供に必要な情報は、サービス提供責任者から担当ヘルパーに伝えられる。

【事例検討を事業所内の研修に取り入れ、各々が考えて対応する力を育てている】

ヘルパーに対する内部研修（勉強会）として、今年度は介護保険制度、人権擁護をテーマに既に実施し、さらに年度内に認知症、感染症について学ぶ予定である。認知症については、外部の講師を招いて実施する。このほか、今年度は事例検討を研修に取り入れている。それぞれのケースでどう対応していくかを考えてもらい、対応する力を育てているところである。

【利用者等とのより良い信頼関係を築くための接遇・マナーを学ぶようにしている】

事業所が大切にしている方針として、利用者・家族の思いに寄り添うことを掲げている。月1回の内部研修を実施しており、その中で利用者や家族への接遇・マナーについて学んでいるほか、ヘルパーに対しては、その都度の指導を通じて利用者・家族の思いを尊重した対応ができるように努めている。今後も、利用者や家族との信頼関係をより良いものにするために、接遇・マナーの向上に向け、取り組みの強化をしていきたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	60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%	12.0%		
	いいえ:4.0% 無回答・非該当:4.0%			
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	56.0%	28.0%	16.0%	
	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	80.0%		12.0%	
	どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	72.0%	8.0%	8.0%	12.0%
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	60.0%	16.0%	20.0%	
	いいえ:4.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	8.0%		
	いいえ:4.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ: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	68.0%	20.0%	12.0%	
	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	72.0%	16.0%	12.0%	
	いいえ:0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	8.0%	20.0%	
	いいえ: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	28.0%	20.0%	12.0%	40.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ホームヘルプステーションすぎなみ正吉苑
所在地	杉並区清水2丁目15番24号
連絡先	03-5303-5822

○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) 利用者本位のサービス提供
- 2) サービスマナーの徹底・おもてなしの心で
- 3) コンプライアンス（法令遵守）の徹底
- 4) 地域に密着した信頼される施設（地域貢献）
- 5) 人材育成

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【組織活動や業務改善を推進するために、主要な決定事項や情報の周知方法を工夫し、仕事の共通認識と施策の展開を促進するようにしています】

組織活動や業務改善を推進するために、インターネット上のポータルサイトを活用し、各種会議録や委員会活動の報告書などが全職員が閲覧できる状態にしており、部署や部門、委員会の方向性や決定事項が周知されるように工夫しています。それらの取り組みを踏まえて、業務に対する共通認識を高め、毎日のミーティングや連絡ノートに職員の意見や気付きの共有に努め、チーム会議での意見交換などによりサービス内容や手順が検討され、施設や部門の施策を展開し促進するように努めています。

【訪問介護と介護保険外のサービスを活用することで、利用者の在宅生活の継続が図られています】

地域ニーズに応え、24時間365日の在宅支援体制として定期巡回・随時対応型の訪問介護を実施している他、介護保険だけでは生活の充足がかなわない方のために、通院介助や散歩の付き添い、窓ふきなど介護保険外のサービス提供にも力を入れています。また区の委託事業である介護保険申請中の方や緊急の対応としての生活支援サービスや介護者の負担軽減のための「ほっと一息」などにも対応しています。訪問介護以外の多様なサービスを提供することで幅広いニーズに応え、利用者が生活の幅を広げ在宅生活の継続が図られるよう支援しています。

【施設全体で地域貢献活動に努め地域との良好な関係を築いており、事業計画に24h体制を活かした課題を設定して取り組んでいます】

当該事業と併設する事業部には、特養のほか地域包括支援センターがあるほか、同地域には通所、居宅介護支援事業を展開しており、グループ全体で地域に必要とされる施設を目指し、地域に開かれた行事や貢献活動の際は、利用者や地域交流の意味を踏まえて、各部門の横断的参画により企画運営を進めています。また、当該事業がもつ24時間365日対応できる機能を地域の方々のために有効活用していただくことを考えて、地域の方の介護相談等を受け付けその問題解決にあたるなど、経営資源を活用した地域貢献活動に努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業発展を見据えて利用者対応の向上と業務効率を両立できるような職員体制とスキル・マインドを向上させる仕組みの構築が求められます】

職員の介助技術を常に向上させるために、サービス提供責任者が適宜同行訪問しサービス提供手順やコミュニケーションの取り方などの指導をするほか、併設の特別養護老人ホームで培われている介護技術や重度化対応などを学ぶことを目的とした実地研修が行われています。この他、医療ニーズに対応するための外部研修への参加も推奨されていますが、目指している地域包括ケアにおける当該事業の位置付けや役割からすると、夜間・登録ヘルパーを含めた人材育成と人員体制づくりや当該サービスの有効活用事例を蓄積していくことが必要と思われまます。

【訪問介護と夜間対応事業の将来の重度化対応に向けて、医療ニーズや看取りケアへの対応能力向上や知識習得などの体制づくりが望まれます】

地域の多様なニーズに対応するため、訪問介護の他、夜間対応型訪問介護と定期巡回・随時対応型訪問介護の3事業を実施し、特徴を生かしたサービス提供を行っています。しかし近年在宅における重度利用者の増加もあり、医療ニーズや看取りケアの社会的要請は高まっています。現在当事業所においても訪問看護との連携を強めるよう取り組んでいる他、訪問介護員の介護技術向上のために併設の特養でオムツ交換や入浴支援などを実習する試みも始まっています。今後の医療連携や看取りケアに向けて職員の対応能力向上や知識習得などの体制づくりが望まれます。

【地域の住民や居宅介護支援事業所などの関係機関に対して、当該サービスの認知浸透を図り、地域福祉の充実に寄与することが望まれます】

トータルケアリビングの観点から、在宅生活維持支援に焦点をあてた訪問介護サービスが展開されています。また、利用者がグループ内の通所介護やショートステイを利用する場合、他部門と協働する仕組みを活用し情報共有に努め、切れ目のない介護支援が実現しており、法人目標である24時間365日の安心な暮らしに資するサービス提供体制が構築され機能しています。今後は、その取り組みを通して得られた効果・成果をよく分析し、地域の居宅介護支援事業所などの関係機関に対して、その良さや特徴を伝え、地域福祉の充実に寄与することが望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【訪問介護と介護保険外サービスの活用により利用者の在宅生活の継続が図られています】

地域ニーズに応え、24時間365日の在宅支援体制として定期巡回・随時対応型の訪問介護を実施している他、介護保険だけでは生活の充足がかなわない方のために、通院介助や散歩の付き添い、窓ふきなど介護保険外のサービス提供にも力を入れています。また区の委託事業である介護保険申請中の方や緊急の対応としての生活支援サービスや介護者の負担軽減のための「ほっと一息」などにも対応しています。訪問介護以外の多様なサービスを提供することで幅広いニーズに応え、利用者が生活の幅を広げ在宅生活の継続が図られるよう支援しています。

【接遇・マナー向上と事故やヒヤリハットの再発防止に努め利用者の安心に繋がっています】

サービスの提供時、利用者や家族が安心して快適にサービスを受けられるよう、接遇・マナーに対する取り組みが行われています。接遇、マナー、身だしなみ、言葉使いなどについては定期的に法人内研修が行われるほか、サービス提供責任者が同行訪問時に確認したり毎月のサービス報告書作成時、利用者サービスに対する意見を聞くなどして訪問介護員の対応を把握しています。また重大な事故やヒヤリハット事例を起こさないように、些細なヒヤリハットの報告を上げ、回覧することで同様の事例が起きないように再発防止に努め、利用者の安心に繋がっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	22人
利用者総数	78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	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	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%	9.0%	9.0%	いいえ: 4.0%
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%	9.0%	9.0%	いいえ: 4.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90.0%	0.0%	0.0%	9.0%
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	77.0%	9.0%	13.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	9.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	0.0%	0.0%	9.0%
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	86.0%	4.0%	4.0%	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	81.0%	4.0%	0.0%	9.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	4.0%	0.0%	22.0%
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	45.0%	18.0%	0.0%	31.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人フロンティア
事業所名	養浩荘ホームヘルパーステーション
所在地	豊島区池袋4丁目25番10号
連絡先	03-3971-6541

○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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援
- 2) 利用者の心身機能の維持、活性化を図る。
- 3) 職員の間人性や専門性を高める。
- 4) 地域や関係機関との積極的連携・交流を図る。
- 5) 利用者の生活環境の整備に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所独自の利用者アンケートを実施し、要望を収集・把握して利用者の意向に沿ったサービス向上に取り組んでいる】

事業所は、第三者評価で実施する利用者調査に加えて、独自でアンケートを実施し、利用者のサービスに対する評価や意向を把握するしくみを設けている。サービス時間の遵守、プライバシーへの配慮のほか、掃除の内容は行き届いているか、ケアプランに沿ったサービスが提供できているか等、サービス内容に関する満足度の把握に努めている。さらに、担当訪問介護員が休みの場合の代替え支援についても確認する等、利用者の意向に沿ったサービス向上に取り組んでいる。

【独居や高齢者世帯の利用者が初めてサービスを利用する際には、安心して利用開始できるよう個別の配慮に努めている】

事業所の8割以上の利用者は独居や高齢者のみ世帯で、人付き合いや近隣との交流が少ない生活を送っている場合がある。初めての利用の際には、自宅に見知らぬ人が入り込むことへの不安や、近所にサービスを受けることを知られたくない心配等を抱えていることもあり、サービス提供責任者は初回面接で利用者一人ひとりの生活状況を把握し判断している。訪問介護員が自転車を止める場所や、利用者が落ち着いて訪問介護員の訪れを受け入れやすい時間帯等に配慮することで、安心してサービスを開始できるよう努めている。

【最後まで自宅で暮らしたいと望む利用者の希望に応じて主治医や訪問看護師と連携し、看取りへの協力を行っている】

利用者や家族が最後まで自宅で過ごしたいと希望する場合、事業所はサービス担当者会議に参加して、家族や介護支援専門員、主治医、訪問看護師等との間で、相互の支援役割や緊急時対応について合意形成し、看取りへの協力を行っている。ターミナル期にある日中独居の利用者の生活を事業所が中心になって支え、最後は訪問介護員の腕の中で息を引き取った事例もある。訪問介護員からの緊急連絡があれば、いつでも事業所から応援職員を派遣できるように体制面でも充実を図り、看取りの実現に寄与している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【金銭管理マニュアルや研修資料を活用したマニュアルの再整備が望まれる】

移動介助、排泄介助、掃除・洗濯・買い物等、基本事項についてマニュアルや利用者ごとの派遣手順書を整備している。一方、現状に合わなくなったマニュアルの見直しや修正ができていないものもみられ、金銭管理に関するマニュアル等不足しているものもある。また、外部研修の資料にもマニュアルとして活用できるものもあるため、事業所として必要なマニュアルの抽出と、現在あるマニュアルの再点検を行うとともに、体系化することが望まれる。

【利用者にかかわる訪問介護職員全員が活用しやすい個人記録のファイリング方法を工夫されたい】

利用者の個人記録は、訪問介護計画書やアセスメント表、派遣手順書、活動記録簿等がクリアファイルに分取されており、主にサービス提供責任者が利用者支援の全体像や経過を把握する目的で保管されている。一方、訪問介護員にとっても、利用者の生活背景や、支援ネットワークにおける訪問介護の意味や位置づけ等を理解してサービス提供することや、訪問介護計画との関連性を押さえて記録を書くことは大切であるため、利用者支援にかかわる誰でもが閲覧しやすく、扱いやすいファイリングや保管方法の検討を期待したい。

【初めて訪問介護サービスを利用する高齢者が、見てわかりやすい利用案内書の作成を期待したい】

利用開始時にはサービス利用について、契約書や重要事項説明書、金銭預かり同意書等を用いて、利用者のわかりやすい言葉や具体例で説明している。一方で、事業所が実施した利用者アンケートからは、「サービスに入る前にできないことはしっかり伝えてほしい」という要望が出されており、利用者には訪問介護職員に依頼できる事とできない事の区別がわかりにくいことがうかがえる。対応サービスの具体例一覧表やQ&A等で、利用者が理解しやすい利用案内が作成されるよう期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員が主体的に学ぶ意欲を高める環境づくりに努めている】

事業所では、職員一人ひとりの研修意欲を高める取り組みを行っている。研修時には時給を支給し、研修参加費についても事業所で負担する等の経済的な支援に加え、研修情報を提供して職員が主体的に学ぶ意欲を喚起するよう取り組んでいる。また、研修に参加した職員から「参加して良かった」と他の職員に伝えることで、参加を希望する職員も増える等、職員の積極的な研修参加を促しスキルアップにつながる環境づくりに努めている。

【いつでも利用者の急なニーズ変化に対応できるよう、事業所内外の連携を強化している】

事業所は利用者の体調の急変や生活ニーズの急な変更に対応するために、日頃からサービス提供責任者間で利用者情報を共有し、自分の担当以外の利用者宅にも必要に応じて支援に入れるよう体制を整えている。また、訪問時に利用者の体調が急変した場合等には、すぐに応援職員が駆けつけられるように事業所に併設する在宅サービス部門との連携体制を築いている。事業所が利用者とは契約しているサービス提供時間帯だけでなく、利用者の1日、1週間を通じた生活全体が安定した質の良いものとなるように、生活への包括的視点で支援に当たっている。

【人事考課による訪問介護員職育成で安定的なサービス提供体制を構築している】

事業所で働く訪問介護職員の大半は登録制の非常勤職員であり、従来は法人の人材育成のしくみが適用されてこなかった。事業所は同じ法人に働く職員は同じ待遇を受けるべきであると考え、昨年度より訪問介護員の待遇改善に着手している。管理者は訪問介護職員全員と人事考課面接を行い、一人ひとりの業務成果を評価して賃金に反映し、待遇の向上が図られている。人事考課制度により職員の質や意欲の向上を高めることで安定的な人材確保を行い、地域からのサービス需要に応えられようサービス提供体制を構築している。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	85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	98.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ: 0.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	95.0%	5.0%	いいえ: 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	81.0%	15.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	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	88.0%	10.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	75.0%	18.0%	6.0%	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	73.0%	21.0%	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	81.0%	13.0%	5.0%	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	55.0%	31.0%	11.0%	いいえ: 1.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	株式会社ケアサービスとも
事業所名	株式会社ケアサービスとも
所在地	足立区花畑4丁目10番3号 第116新井ビル304
連絡先	03-5851-8550

○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) ご利用者一人一人の思いを大切にし、希望する生活の実現を目指す。
- 2) ご利用者の自立に向け、ご利用者とともに努力する。
- 3) ご利用者及び、家族の声を積極的に聞く姿勢を持ち続ける。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【重度化した利用者を最優先に受け入れグループ全体で連携し、在宅生活を支えている】

事業所ではグループの発足当初より、来るものは拒まずとの姿勢を貫き通してきた。現在、他の事業所では受け入れを拒否される様な困難事例も積極的に受け入れている。その為、地域包括支援センターや区役所からの急な要請も極めて多く、その信頼も勝ち得ている。利用開始当初に情報がそろわず、困窮する場面もしばしばであるが、緊急性を優先し、介護度重度の利用者を優先的に受け入れており、それによる地域貢献をしている。当事業所のみならず法人全体のバックアップあってこそ対応可能なことである。

【利用者・家族のニーズに出来る限り対応している】

事業所が職員に期待することは「常に利用者のことを考え、柔軟で最適なケアを実践するようにしてほしい。」とある。まさにこの期待を実践すべく毎日、職員全員がサービス提供に邁進している。その結果、利用者調査においても各項目とも利用者からの高い支持率を得ており、全体の事業所に対する満足度も極めて高いものである。これは、サービス支援開始時より、サービス提供責任者や介護支援専門員が利用者宅を訪問し、利用者・家族の声を聞き、柔軟なサービス提供に努めているからと思われる。

【介護支援専門員や医療等と連携し、利用者の自立支援に取り組んでいる】

病院等から退院してきて、即事業所のサービスを受ける利用者は後を絶たない。事業所の気をつけていることは介護支援専門員や医療機関から引き継ぐ、利用者・家族の意向である。利用者に単にサービス提供をするのではなく、最終的に利用者自立が目的であり、利用者本人の出来ることは出来るだけする様に誘導し、支援している。例えば、掃除一つでも、利用者と一緒にいき、共に歩む姿勢を崩さない様にしている。そこに、自ずと利用者のADL（日常生活動作）の拡大が図られ、従来出来なかったことも出来る様になり自立に向けて歩むようになる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者・サービス提供責任者・訪問介護員間の連携と質の一段の統一・向上に期待したい】

毎月行われる職員会議等でサービス提供の均一化、及び自立支援に向けたサービスの質の向上を図る努力をしている。例えば、スキルアップの為の研修を必ず一緒に実施しており、会場を借りて、実地訓練も行っている。例を挙げれば「オムツ交換」「移乗・移動」「嚥下」「食中毒」「感染症」「認知症」等の意見交換会を開催して来ている。今後とも「接遇マナー」「食事介助」等が計画されており、更に一段の質の統一・向上に期待したい。

【利用者情報等の共有化を図り、更なるサービス向上を目指したい】

利用者に関する情報源は日頃、利用者と接する訪問介護員や介護支援専門員が主となる。利用者の状況変化が起きた時は、サービス提供責任者か介護支援専門員が利用者宅を訪問し、利用者の状態を確認する。その結果はシフト表等に記入し、職員間での利用者に関する情報共有を図るようにしている。原則、見直しは3ヶ月としているが、突発的な変化には、即応的な協議をし、関係者間で対策を立て、実行に移している。今後、サービス提供責任者間でより多くの情報共有化を図り、多角的な検討がされ、サービスの質向上が一層図られることに期待したい。

【組織陣全体の事業継承策を策定され今後一層の飛躍に期待したい】

事業所の常勤職員の平均年齢は51歳である。年間在宅での看取りは9件と多い。強力なリーダーシップを発揮する訪問看護との連携に依存し、訪問介護員もベテランが多く安定的である。巡回型の訪問介護もこれらの組織的な裏付けがあってこそ、成り立って来た。今後はマンパワーのアップは勿論ではあるが、事業所全体の職員間の一層強い絆と新戦力となる職員の養成が急務と思われる。グループ全体の強い絆があるうちに、次代を担う世代を養成し一層飛躍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

【定期的な研修会やカンファレンスを開催しサービス向上に努めている】

昨年度の事業所の資格取得者は介護福祉士が2名、介護支援専門員が1名である。今年度は資格取得率アップの為に、職員会議に付随する研修で質問編と回答編を外部講師の講座設定以外に設け注力している。研修時間が夜間になるため、残業費用は会社が負担しバックアップに余念がない。今後とも、研修受験チャンスの均一化と参加率向上を図るべく色々と模索を続けている。毎月テーマを決めた意見交換会も盛んに行われている。

【巡回型の強みを発揮して弾力的で柔軟性のある支援をしている】

事業所では巡回型の特性を生かすべくシフト表の活用を実施している。仮に急に予定した職員が訪問できなくなっても、複数担当者を養成しており、柔軟で弾力的な対応が可能である。勿論、利用者との相性等があり、それらをも加味したシフト表が作成できる様な仕組み作りが行われている。一方で、利用者のニーズ、変化は担当者を中心に刻々事務方に寄せられるよう、会社支給の携帯電話が大いに活用しており、電話なり、メールなり、FAXなりで情報は集められ、対応するようになっている。

【利用者に必要な情報を収集し、利用者へ還元している】

地元近隣店の安売り情報等、日常生活に役立つ情報の提供は、職員全員キャッチするようしており、入手後すぐに利用者へ届くようにしている。また、広報誌「とも」では夏には熱中症対策の特集をくみ、秋から冬にはインフルエンザ対策の特集を組んで警鐘を鳴らしている。視聴覚的にわかり易く工夫し、誰にでも理解しうる内容になっている。また、熱中症対策として簡単に出来る経口補水液の作り方を作成し配布した。このように利用者に必要な情報を利用者を取り込みやすい形で提供し、少しでも利用者の日常生活が快適に過ごせるよう願って作成している。

○利用者調査結果

有効回答者数	59人
利用者総数	79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	93.0%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
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	83.0%	10.0%	5.0% 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	88.0%	8.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
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	79.0%	6.0%	11.0% 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	91.0%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	11.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
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	89.0%	5.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当:1.0%
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明がわかりやすいか	83.0%	11.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:3.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	6.0% いはい:1.0%
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	67.0%	16.0%	11.0% いはい:3.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社ふれあい
事業所名	ふれあい綾瀬
所在地	足立区綾瀬2丁目26番15号 第5鳥塚ビル203号室
連絡先	03-3601-2014

○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利用者の命と人権を尊重し、常に利用者のご家族の立場に立ったきめ細かいサービス提供に努める。
- ②訪問介護員のスキルアップを図り、質の良いサービス提供に努める。
- ③介護中の事故防止に努め、緊急時の迅速な対応を心がける。
- ④利用者の個人情報の守秘義務を守る。
- ⑤介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【日々の活動の困難事例への対応方針も集団的に検討され、利用者支援に活かされている。】

社長、所長、サービス提供責任者の打ち合わせが隔日に開催され、利用者の状況変化や困難事例も一人で抱え込まず集団的に解決できるようにしている。さらに、訪問介護員がサービス提供責任者に電話やメールも含めて気軽に相談できるようにしている。その結果、利用者調査では、「安心してサービスを受けている」「利用者の不満や要望は対応されている」など高い評価を得ている。職員アンケートでも、「困ったことに対して相談に乗ってくれる」「分からない事が起きた際、助言・指導してくれ、それが利用者に還元されている」などの評価となっている

【職員の処遇改善や福利厚生制度の充実に積極的に取り組み、職員のやる気を引き出している。】

利用者の減少などで経営面では厳しい状況も生まれているが、営業活動の強化と合わせ、職員の処遇改善や福利厚生制度の充実に積極的に取り組み、職員のやる気を引き出している。

【利用者満足度アンケートの改善をすすめ、回収率を高めるなど、利用者の意向把握・活用に努力している。】

利用者満足度アンケートの設問項目を整理したり、分かりやすくするなど改善して、アンケートの回収率を高めるなど、利用者の意向や要望をつかみ、支援の改善・充実に活用しようと努力している。第三者評価での利用者調査では、総合的な満足度で「大変満足」「満足」を合わせると93.9%と高く、利用者の介護要望に対応していることを読み取ることができる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【中・長期的な目標と事業課題を策定し、取り組んでいく点。】

年間計画をもとに活動を進めているが、中・長期的にどのような目標を掲げるか、それを実現するための課題は何かなどについてはこれからの課題となっている。

【業界の動向や地域の情報の把握から、それを整理・分析、活用し、地域連携・協働を具体化していく点。】

地域の事業者連絡会に参加し、業界の動向や地域の情報の把握に努めている。しかし、それを整理・分析し、事業計画に活用していくことや、地域ネットワークの共通課題に対し、連携・協働していくところまでは到達できておらず、今後の課題となっている。

【職員一人ひとりの研修計画を策定・実行し、より一層、個人と組織の力量を高めていく点。】

サービス提供責任者、ヘルパーごとに年間の研修計画を策定し、外部の研修も活用しながら、積極的に職員研修に取り組んでいる。しかし、個人別の育成計画の策定とそれに基づいた支援などは、これからの課題となっている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【具体的な手順書を作成し、利用者が安心して介護が受けられる工夫をしている。】

利用者一人ひとりの「訪問サービス手順書」は「サービス内容」「方法・手順」「留意事項」が具体的で、利用者や家族の気持ちに寄り添い、かつ細かく具体的になっている。このことは介護の標準化を図り、介護の質の向上にとって役立っている。

【利用者一人ひとりの要望や苦情などを把握する努力を重ね、迅速に対応している。】

利用者の買い物や食べ物、生活習慣など、暮らしぶりや考え方などの価値観を大事にするという基本姿勢のもと、利用者の意向をより具体的に把握するために、利用者満足度アンケートの内容を整理し、回答率を高めてより多くの利用者の意向を把握する努力をしている。その中で夜間帯のケアの希望に応えるため、365日午後10時まで対応している。また、苦情や相談に対しては、「苦情・相談記録」に記入し、稟議決裁書にて組織的に検討して対応方針を決定し、迅速に利用者・家族にフィードバックしている。

【利用者の安全確保・向上に計画的に取り組んでいる。】

利用者の安全確保において、医療機関、訪問看護事業所など関連する機関との連携や事業所内の役割分担を明らかにしている。感染症対策についてはマニュアル化し、予防対策を講じている。訪問介護員に対しては全身防護セットを配布し、事業所にも常備している。事故などが発生した場合、どのように対応するかが明確にされ、緊急連絡網による連絡体制も整備されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	68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%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
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%	14.0%	6.0%	いはい: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	79.0%	16.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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:2.0%	いはい: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	83.0%	6.0%	10.0%	いはい:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	いはい: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	87.0%	10.0%	いはい:0.0%	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	89.0%		どちらともいえない:4.0%	いはい: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	93.0%		どちらともいえない:2.0%	いはい:2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	6.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当:2.0%
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	63.0%	22.0%	10.0%	いはい:4.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人聖風会
事業所名	ヘルパーステーション・扇
所在地	足立区扇1丁目5番23号
連絡先	03-3856-5816

○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）

事業所では、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、法人理念である「最高の価値あるものを、すべての人に」～地域に信頼される施設を目指して～を受け、大切にしている事（運営理念）相手の立場で見る・聞く・考える。相手の笑顔、自分の笑顔。その人がその人らしく生きる事を大切に、目標（経営理念）地域に貢献する総合福祉事業の展開、卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ業務改善を目標としている。また、サービス提供の考え方として、利用者、家族との信頼関係を重視、利用者の希望に添えるように臨機応変に対応し、出来る限りサービスを提供していくことに力を入れている。ゆうあいの郷・扇の一員としての重要性を充分理解し、各サービス事業所と連携、地域の財産としての存在となる事を全職員が一丸となって取り組む事を目指している。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者、家族の安心した在宅生活を支え、長年暮らした地域で豊かな楽しい人生の総集の日々を支援する取り組み】

利用者、家族の安心な在宅生活への支援が行われている。ケアプランを基に、「訪問介護計画書」に落とし込み、日常生活全般の状況、本人の目標などが記載され、質の高い構成で作成されている。また、訪問介護モニタリングシートによる8項目の評価が行われている。それら利用者一人ひとりの様々な状況に応じた支援が計画的に実践されている。馴染みの魚屋やパン屋、豆腐屋での買い物、ネズミ駆除に苦慮した方、物忘れが多い方、何も支援をさせてくれない方など価値観やこだわりを尊重しながら、工夫を重ね良い報告に導いた事例は良質高く評価したい。

【利用者、家族へのサービスの質の向上を目指し、職員全員の気づき、意欲に繋がる工夫された様々な取り組み】

サービスの質向上に繋がる取り組みが行われている。2ヶ月毎にヘルパー会議を週間予定表によるシフトにより2回に分けて実施、サービス向上に繋がる研修や勉強会、記録の書き方、ミニカンファレンスなど多岐にわたる内容で行われている。また、気づきシートを新たに作成、よりサービス向上への実践が行われている。日常的に活用される連絡票は利用者情報、家族からの伝達など様々な内容が纏められた有意義な取り組みである。連絡ノートにより、他職種連携と家族との密な情報交流への取り組みも行われるなど質の高い取り組みは高く評価したい。

【地域で多くの困難を抱えて暮らす高齢者の支援依頼を積極的に受け入れ、事業所職員の協力と関係機関との連携で支える取り組み】

事業所では地域包括支援センター等から依頼を受け、生活保護世帯、独居、老々世帯、認知症等の多くの困難を抱えて地域で暮らす高齢者の支援に積極的に取り組んでいる。事業所内の情報共有を確実に行って、利用者の小さな変化を見逃さない、常に利用者の状態を気にかけて、電話や訪問で様子を伺って、適時適切な対応に努めている。慎重な鍵の扱い、経済的な困窮、在宅生活の限界の見極め、利用者の安全な暮らしの継続等については関係機関と情報を共有、連携して支援している。生活に困難を極めている家庭への積極的な取り組みを評価したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【良質なサービス提供をまとめご家族に伝える連絡票を活用した職員のスキルアップへの更なる細かな取り組み】

利用者、家族へのサービスの質向上に繋がる取り組みが行われている。法人における教育研修プログラム、法人内他事業所との合同研修、外部研修等職員のスキルアップへの取り組みは真に質が高く、評価したい。現在、職員間の情報共有、連携における具体的な取り組みとして、連絡票があり全職員が関わり、その内容は利用者、家族に関わらず多岐にわたり網羅され、内容は良質、サービスの上手いといった事例、失敗した事例の宝庫かと考えられる、その優れた内容が埋もれること無く、吟味、検討、振り返りなど工夫を凝らし、財産とされる事に期待を寄せたい

【利用者、家族の笑顔をお願い、安心な在宅生活、介護環境に繋がるヒヤリハットの抽出、分析への更なる取り組み強化】

利用者、家族の安全で安心できる在宅生活を支え、笑顔に繋がるリスクマネジメントへの取り組みが行われている。また、法人の取り組みとして、リスクマネジメント委員会の活動がある。事故など様々な危険を回避することを目指し、状況報告書、ヒヤリハット報告書への取り組みが行われ、細かな状況・要因分析などが行われ、再発を防止している。また、万が一事故が発生した場合は、ケアマネジャーや関係機関などと連携して対処している。利用者の笑顔に繋がるヒヤリハットの提出件数がやや少なく感じる、今後の取り組みに期待すると共に注目したい。

【利用者が様々な活動にヘルパーと共に楽しみながら主体的に関わる為の、気持ちを動かす言葉や働きかけの更なる研鑽に期待】

事業所では、自立支援の観点から利用者と家族の意向を伺いながら、できる事を続け支援が必要な事を共に行いながら、自立支援を目指した個別介護計画を立案し実践に繋げている。しかし依存心の高い利用者からは、ヘルパーが仕事をしないという苦情に繋がることがある。サービス提供責任者やケアマネジャーから利用者への説明を繰り返し行い理解してもらえよう働きかけているが苦慮するところである。利用者との信頼関係の基、ヘルパーと楽しみながら生活活動に主体的に関わる為の、気持ちを動かす言葉がけや働きかけなど更なる研鑽に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の心身状態の様々な変化を確実に伝え合う情報共有への取り組み】

事業所では、利用者の心身状態の様々な変化を確実に伝え合う情報共有に力を入れている。日々の申し送りや記録などを活用しての情報を伝え合い、連携に繋げている。活動報告書は即日目を通し、利用者の一寸した変化に気づき、日々の発言や表情、行動などを把握しながら、適切な支援を大切にしている。どんな細かなニーズにもすぐ対応できるよう取り組みんでいる。電話やメールの他、扇独自の取り組みとして、その日のうちのミニカンファレンス、掲示板連絡票、ポケットメモなどを活用しながら、全職員の情報共有、連携に力を入れている。

【利用者の安心・快適な生活を目指し、信頼されるサービス提供への取り組み】

事業所では、利用者、家族との信頼関係を大切に、声掛けや日々のコミュニケーションに力を入れている。サービス提供時の観察を重視し、一寸した表情の変化など細かく観察、気になる場合は、サービス提供責任者や関係職員に報告、連絡、相談を励行、適切な対応に繋げている。家族などからの意見や要望を受け留め、重要な事例などは、事業所にて、過去の同一事例などを参考に検討を重ね、出来る限り早期の対応に繋げている。日々の適確な実践により、利用者、家族との信頼関係構築に向けた取り組みに力を入れている。

【利用者、家族の意見・要望などを把握し、適切なサービス提供に繋げる取り組み】

事業所では、利用者、家族の様々な意見、要望、意向、苦情など様々な思いを真摯に受け止め、質の高いサービス提供に取り組んでいる。現在、サービス提供責任者を2名配置、少人数チームでの活動を行っている。比較的小規模であることを利点とし、全ての情報を速やかに把握、全職員への周知、徹底が確実にされている。サービス提供の一定の水準を確保し、標準的なサービスが全職員徹底して行えることに力を入れている。全職員の一体的なサービス提供への姿勢を大切にしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	20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	93.0% 6.0% 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	66.0% 13.0% 6.0% 13.0%
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	93.0% 6.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	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%
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	93.0% 6.0% 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	93.0% 6.0% 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	86.0% 6.0% 6.0% いいえ:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	86.0% 6.0% 6.0% 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	ヘルパーステーション六月
所在地	足立区六月1丁目6番1号
連絡先	03-5242-0308

○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)相手の立場で見る・聴く・考える
- 2)相手の笑顔・自分の笑顔
- 3)その人がその人らしく生きること
- 4)地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 5)考課・効率を考えた弛まぬ業務改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【場面毎に写真を活用するなど、利用者の特性に配慮したコミュニケーションの工夫がなされている】
 事業所では利用申し込みがあった際、心身の状況や特性に応じたコミュニケーションに配慮しながら、さまざまな状況の利用者を受け入れ、サービスの提供を行っている。以前、手話のできる訪問介護員が、聴覚障害のある利用者を担当していたこともあり、筆談やジェスチャー、筆談が難しい場合には、写真を活用したコミュニケーションなどに努めている。買い物に行った場合は、スーパーの広告の写真を利用し、利用者を選択をしてもらったり、訪問介護員については写真を連絡ノートに貼ることで、訪問時に安心して自宅迎え入れられるよう配慮している。

【訪問介護員のマナーに関する個人目標を常に意識したサービスを心がけている】
 法人の職員としての姿勢を学ぶ接遇研修を訪問介護員は毎年受講しており、参加できなかった職員に対しては補講を行っている。受講後はマナーに関する自己チェックの振り返りシートを基に、個人ごとにマナー向上の目標を設定し、目標を記入したカードを携帯して目標を意識しながらサービス提供を行っている。また、「目配り・気配り・思いやり」という事業所のモットーを事業報告書に記載し全体に周知を図り、利用者に対して細やかな配慮を心がけるなど、利用者との信頼関係の構築に取り組んでいる。

【マニュアルの整理と管理手順の作成を行い、定期的に見直し、改訂を行っている】
 各種業務マニュアルを整備し、マニュアルの取扱い手順書を作成している。「マニュアルのマニュアル」と称し、年度内に1回見直すとともに、見直し・修正の月日、実施した職員名を記載することを明示しており、各マニュアルには修正または見直し日や作成日の記録がされている。さらに、職員会議で決定したことをすぐにマニュアルに反映することをなど、管理方法についても明確にし、常に最新のマニュアルを整備するしくみを構築している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【将来的に金銭管理に困難が予想される利用者に安心してサービス利用ができるしくみづくりを期待したい】

事業所では、訪問介護員による金銭の取り扱いには本人もしくは家族や成年後見人等が確認しており、金銭管理を行うキーパーソンがいることが前提となっている。なお、将来的には家族がいない、あるいは家族が遠方に在住など、金銭管理を担うキーパーソンが不在の利用者が増加することが課題であるとの認識がある。福祉サービス利用援助事業や成年後見制度活用に加え、権利擁護関係制度活用までの期間の管理のあり方など、利用者が安心してサービス利用ができるしくみづくりを期待したい。

【ヘルパーの気づきを促し力量を向上させるためのカンファレンスの充実の工夫が望まれる】

事業所では、登録型の訪問介護員に対する研修を実施しているが、訪問介護員同士の横断的な情報交換の機会が少ない状況であったため、今年度より複数の訪問介護員が関わるケースを対象に、カンファレンスに着手している。カンファレンスでは、利用者が困っていることに気づき、そこから援助に発展させることができるなど、検討を行うことで訪問介護員のコミュニケーションの場にもなっている。今後、優先順位に応じてカンファレンスを開催することに加え、さらに多く実施できるよう日程や方法の工夫が望まれる。

【職員のリスクに対する気づきを促すためヒヤリハット報告のしくみづくりに取り組まれない】

事業部内の特別養護老人ホーム、ケアハウス、通所サービス、訪問介護、総務で構成する合同リスクマネジメント委員会を3ヵ月に1回開催し、事故防止策の検討、事故報告の分析を行っている。また、事例や分析結果を事業所に持ち帰り、情報を共有している。感染症予防対策委員会にも同様に出席し、感染症予防対策の検討や研修会を開催している。事業所として、登録訪問介護員のリスクに対する意識付けをさらに促すために、ヒヤリハット事例を報告させるしくみづくりに取り組まれない。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【チームワークを高めるための交流会を実施し情報共有にも取り組んでいる】

今年度、職員同士のコミュニケーションを目的に交流会を開催している。食事を楽しむだけでなく、記録の意味や傾聴の仕方などをゲーム形式にして行っており、楽しみながら学びを深めるようにしている。この機会に顔見知りになることで、登録型の訪問介護員がサービス提供責任者に気軽に相談できるようになることも意図している。また、常勤の職員による自主勉強会を職員自身が発案し、クレーム対応研修の報告や利用者の気持ちをどう受け止めるかなどについて学び合い、情報共有にも取り組んでいる。

【勉強会を立ち上げ職員相互に学び合い、職員の能力向上に取り組んでいる】

月1回、サービス提供責任者と常勤職員による勉強会を実施しており、経験の浅い職員に対するサポート、不安なことや疑問点を相互に学ぶ機会も設け、訪問介護員の能力向上に取り組んでいる。また「支援される側である利用者の気持ちを理解すること」をテーマを掲げて学ぶなど、利用者調査結果等も参考にして職員の能力向上に努め、サービスの質の向上を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	111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	94.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
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%	11.0%	8.0%	いいえ: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	80.0%	14.0%	5.0%	いいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	94.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	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%	8.0%	11.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ: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	91.0%	5.0%	いいえ:0.0%	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	85.0%	8.0%	いいえ:2.0%	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	80.0%	8.0%	8.0%	いいえ:2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	5.0%	14.0%	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	54.0%	14.0%	14.0%	17.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	特定非営利活動法人ぷらちなくらぶ
事業所名	特定非営利活動法人ぷらちなくらぶ
所在地	足立区加平 1 丁目 8 番 23 号
連絡先	03-5697-9200

○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) 利用者本位
- 2) 職員重視
- 3) 安心と安全
- 4) 地域密着
- 5) 独自性

心の触れ合いを大切に各人の能力を引き出すことを目標に豊かな精神の社会づくりをする。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【総合的な視点でニーズを把握し、日々可能な限り自立した生活の幅を広げるよう包括的な支援力の向上に努めている】

『心の触れ合いを大切に各人の能力を引き出すことを目標に豊かな精神の社会づくりをする』を理念の一つに、総合的な視点と法人内事業所連携のもと、地域に密着した支援を展開している。訪問介護サービスにおいても、継続的な在宅支援の実現に向け、専門性と独自性を持ったケアの提供を図っている。利用者が社会との関わりを持ちながら、その人らしい在宅生活を維持する為に何が求められているのか、介護保険サービスに留まらず多種多様な社会資源を活かしている。日々可能な限り自立した生活の幅を広げるよう包括的な支援力の向上に努めている。

【サービス提供責任者は援助内容が計画に沿っているかを随時確認して、満足度の高い支援につなげている】

ヘルパーは介護計画、支援内容を把握し「手順書」や「週間スケジュール」に沿って支援を行っている。手順書は計画書の変更に従って、適宜見直している。サービス提供責任者は、ヘルパーが記載する「ヘルパー活動記録」やSNSでの報告でリアルタイムに把握し、実施内容や変化を「経過記録」にまとめている。援助内容が計画に沿っているか、利用者の状況推移を随時確認している。アセスメントは毎月行われ、新たな課題は訪問介護計画、手順書に明記され職員間で共有している。常に事業所間で連携をとり利用者に沿う支援となるよう努めている。

【利用者に関する情報は職員間で共有され、ミニカンファレンスを行いヘルパーの能力向上にも役立っている】

アセスメントは、利用者の望む生活、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わたり分析されている。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→モニタリングのプロセスを定め、効果的な支援につなげている。またサービスの実施状況は経過記録に記録され、パソコンにその都度入力整理され、サービス提供責任者とヘルパーとの間で共有されている。一連の情報に基づき随時ミニカンファレンスを行いサービスの質の向上を図ると共に、ヘルパーの能力向上にも役立っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【予定変更を円滑に出来るよう取り組んでいるが代行に対する意識差が少し見られ、今後はチームとしての役割を自覚し更なる向上が期待される】

ヘルパーのコーディネートは、適材適所を心掛けて配置するようにしている。ヘルパーの勤務希望時間帯や曜日などを記入してもらい、「ヘルパー個別ファイル」としてまとめスムーズな調整に役立てている。また以前にその利用者の援助に入ったことのあるレギュラーとイレギュラーヘルパーの一覧表を作りカレンダーにしている。変更が生じた場合は「代行ノート」に記載し、日程やヘルパーの変更は管理しているが、職員アンケートでは、ヘルパーの中には代行に対する意識に少し希薄な面も窺えた。チームとしての役割を自覚し更なる向上が期待される。

【日頃より利用者や家族の要望・意見に耳を傾け、不満・要望の抽出にも注力しているが、今後は苦情解決制度の周知を図る工夫も期待される】

日頃より利用者や家族の要望・意見に耳を傾け、利用者や家族と良好な関係維持に努めている。またサービス提供責任者同士で担当以外の利用者情報を共有し、機会毎に同行訪問して意向を汲み取っている。サービス提供責任者とヘルパーによる支援の振り返りを行い、定例会での事例検討も実施し、失敗の原因や改善策を共に考えながら再発防止に努めている。こうした中で外部の相談苦情対応窓口については、利用者調査からは十分には浸透していない状況が窺えた。今後は家族・利用者への周知を図るよう更なる工夫が期待される。

【法人が主催するオープンカレッジなどに可能な限り積極的に参加され、サービス提供に活かしていくことが期待される】

事業所は日頃から地域情報を集約し、利用者の相談や状況に応じて、社会資源の情報提供を図っている。地域生活者の視点で情報を提供しその人らしい生活を地域で送るための支援に努めている。法人が主催するオープンカレッジには、地域の福祉従事者や行政関係者、医療機関関係者を含む地域住民が参加しており、情報拠点としての重要な役割も担っている。今後は可能な限り積極的に参加され、更に職員一人ひとりが意識とアンテナを高めて情報を発信し、利用者とヘルパーの情報共有やサービス提供に活かしていくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の不安やストレスを軽減するため工夫し安心と信頼を得ている事が窺える】

利用開始直後やヘルパーの交替などの変化は、利用者の不安が伴い心理状況に影響を及ぼし易い。ケアマネジャーとの同行訪問やサービス提供責任者による業務引き継ぎなど、職種間の連携により利用者の安心感を第一に考え対応している。利用者の理解を深めるコミュニケーションの工夫や、安心して安全な暮らしを支えるよう利用者や家族の気持ちや感情の受容・傾聴により不安感の軽減に努めている。利用者調査『安心してサービスを受けている』と答えた方は25名中23名（92%）からも利用者の安心と信頼を得ている事が窺える。

【利用者の価値観や生活習慣に配慮した支援内容は手順書により共有し活用されている】

利用者ひとり一人の特性に応じた自立した生活が送れるような支援を行なうため、常に心身の状況を把握して訪問介護計画書や手順書に反映させている。サービス提供責任者は、利用者宅で一貫したケアが出来るようにヘルパーに支援の基準を示すとともに、利用者の価値観や生活習慣を把握するように指導している。食事に関しても好き嫌い一覧表を作り、新たな品目を積み重ねている。全利用者に対し出来る限り要望に応えるよう都度詳細な情報を手順書に記載している。サービス提供責任者、職員間で連携、共有して同じ支援ができるようにしている。

【自宅でのサービスが安心なものとなるよう振り返る機会を持ち職員の意識を高めている】

訪問介護は自宅でのサービス提供となるので、利用者のプライバシーの保護やモラルの保持は必要不可欠である。このため倫理教育には特に力を入れ、自宅が仕事場となるヘルパーの心得や業務をまとめた「ヘルパー携帯マニュアル」を全員に配布し、教育を徹底している。また、毎月の定例会の中でも接遇や個人情報保護、倫理、法令順守について繰り返し学んでいる。その都度プライバシーや個人情報保護について事例をあげて振り返る機会を持ち、接遇マナーの徹底へ向けて職員の意識を高めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	45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%	8.0%	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	64.0%	28.0%	いはい:4.0%	無回答・非該当:4.0%
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	72.0%	28.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	84.0%	12.0%	いはい:4.0%	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	68.0%	24.0%	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	92.0%	8.0%	いはい: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	76.0%	20.0%	いはい:4.0%	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	88.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0%	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	76.0%	16.0%	いはい:4.0%	無回答・非該当:4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	12.0%	いはい:4.0%	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	44.0%	16.0%	28.0%	12.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	特定非営利活動法人ライフサポートいぶき
事業所名	NPO法人ライフサポートいぶき訪問介護事業所
所在地	足立区六月3丁目1番5号 清和マンション
連絡先	03-5831-0102

○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) 利用者の生きる意欲を尊重し、支援する側は利用者の命を自分の命と同じ重さとして捉えて関わっている。
- 2) 自己決定や自己実現の為に手伝いしていくという認識を持って接している。
- 3) 多職種との関係性を密にし、事業所の利益追求にならないよう利用者にとって何が一番必要かを考えている。
- 4) 職員の幸せを考え、ワークライフバランスにのっとりいぶきで仕事をして良かったと思ってもらえる体制維持に努める。
- 5) 法改正の下でも、事業所存続可能なよう経営効率を考えていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【サービスの質の向上を目指し、職員のスキルアップに取り組んでいる】

事業所では利用者のニーズに対応した質の高いサービスが提供できるように、職員のスキルアップに取り組んでいる。サービス提供責任者が参加する外部研修は、リスクマネジメント、認知症支援、虐待などテーマは多岐にわたる。研修参加者は会議で発表し情報の共有化を図っている。年4回、ヘルパー対象に実技を交えた社内研修を実施、同じ利用者を支援しているヘルパー同士の交流を勧め、連携ができるように努めている。ヘルパー向け外部研修情報は掲示板に掲示し、参加希望者の時間の調整を行うなど質の向上に積極的に取り組んでいる。

【利用者が安心できるサービス提供体制を整えている】

サービス提供責任者は利用者を訪問し、定期的なモニタリングとアセスメントを行い、ケアマネジャーと密に情報を交換している。ヘルパーに対しても、サービス提供責任者が核になり、利用者の状況変化や手順の変更などの報告・連絡・相談をメールを活用してリアルタイムに行えるようにし、チームの連携が保たれている。この迅速さは、利用者アンケートからも「すぐ連絡や返事がある」と多くの家族が答え、よい信頼関係が築かれていることが窺える。スピード感をもった情報共有が、支援するヘルパーのサービスに活かされ、利用者の安心に繋がっている。

【毎月、請求書に添えられた一筆が利用者家族の連携をスムーズにしている】

法人の理念である「笑顔携帯、優しさ持参」を職員はあらゆる機会を通して実践している。その一つに手書きの手紙がある。毎月、利用者宛に送る請求書の中に、季節の挨拶、感謝のことばに一言が添えられた一筆箋のおたよりを入れている。職員に支払われる給与明細にも入れてある。利用者、職員ともにアンケートに「コピーではなく一人ひとりに手書きをすることやちょっとした心遣いが嬉しい」などの声が多く寄せられている。ヘルパーが訪問した際、利用者や家族と話題になり、家族とのスムーズな連携にも繋がっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の意向にそったサービス提供を行うために、アセスメント充実への取り組みを望む】

サービス提供責任者は、ヘルパーから利用者の状況や情報の報告を受けて利用者一人ひとりの「サービス履歴」に記入している。「サービス履歴」には家族からの連絡や要望、ケアマネジャーや他機関との連携についても時系列で記録されている。必要に応じて行うモニタリングを基に訪問介護計画が見直されていて、事業所の取り組みには一定の評価ができる。今後さらに利用者のアセスメントを充実させ、利用者意向の変化にも適切に対応できる事業所として発展していくことを望みたい。

【ケース会議等を頻繁に開催し、サービス向上につなげるよう期待したい】

利用者の訪問介護計画変更やヒヤリハットなどが発生した場合は、緊急会議を催し、参加できなかった職員には結果を伝え議事録の閲覧を促して職員間での情報共有を図っている。月ごとに課題を決め、マニュアルなどの検討も月例会議で行われている。日常的にメールでの連絡を密にしているが、サービスの標準化や向上を維持・推進するため、事業所としてはケース会議をより頻繁に開催することを目標としている。また、サービス担当者会議にサービス提供しているヘルパー全員が参加できる仕組み作りも模索している。健闘を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ターミナルケア提供後、遺族の心を癒やすためにグリーフケアを実施している】

在宅でターミナルを迎える利用者は近年増えている。遺族の大切な人を失ってしまったという喪失感はなかなか癒えない。事業所では、グリーフケアに力を入れ、遺族の心に寄り添い、遺族の助けられなかったという己の力不足への悔やみや悲しみを傾聴し、前向きに生きていく姿勢を取り戻せるよう支援している。

【「企業の経営改革」と「従業員の仕事と生活の両立」を進めている】

2014年から企業の経営改革と従業員の仕事と生活の両立を進めていると『足立区ワーク・ライフ・バランス推進企業』に認定されている。その理由としては、法人が、昇任・昇格の条件を明示したキャリアパス制度を導入し、従業員のモチベーション向上に寄与していること、業務マニュアルの整備と随時の見直しによる業務の効率化を推進していること、目安箱を設置して、利用者や家族等から意見や要望、改善アイデアを募集して業務に反映していること、登録ヘルパーの事情に応じた短時間勤務を選択できる体制であることなどがあげられている。

【医療ニーズの高い利用者に対応できるように職員の育成を行っている】

利用者の中には医療行為である喀痰吸引や経管栄養等のできる訪問介護員の派遣依頼が増えてきた。サービス提供できるように、職員に喀痰吸引や経管栄養等の研修受講を積極的に勧め、資格のある従事者の増員を図っている。現在、常勤者6名が、喀痰吸引や経管栄養などの研修を修了し資格を得ている。登録型ヘルパーの中にも資格を取得し連携、協力を行っている者がいる。また、糖尿病患者の増加に伴い中途失明者が増加傾向にあるため、同行援護のニーズが増している。職員が同行援護の資格取得ができるように協力体制の充実を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	97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	94.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	83.0%	9.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 4.0%
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	83.0%	8.0%	7.0%	いいえ: 1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いいえ: 0.0%	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	77.0%	12.0%	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	94.0%	3.0%	いいえ: 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	89.0%	9.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	92.0%	4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	91.0%	6.0%	いいえ: 0.0%	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	94.0%	3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	65.0%	15.0%	5.0%	13.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名	ウエルガーデン伊興園
所在地	足立区伊興3丁目7番4号
連絡先	03-5691-9502

○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)利用者本位の質の高いサービス提供
- 2)家族との連携
- 3)地域との連携
- 4)職員育成と明るい職場づくり
- 5)経営の効率と安定

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域密着のサービス提供】

園では地域福祉の拠点としての役割を果たすべく、複合施設として特養、短期入所生活介護、通所介護、居宅介護支援、訪問介護の高齢者に対する事業を展開しており、訪問介護事業所では、地域包括支援センターとの連携をとりながら介護保険サービス、自立支援に関わらず、高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるような支援を目指している。利用者のニーズに応えるため24時間365日いつでも対応できる体制を整備していることから、利用者からの連絡があれば夜間・緊急時でも迅速な対応を行っている。

【サービス責任者を中心として連携の取れた支援体制】

サービス提供責任者が居宅を訪問し、利用者や家族等の意向を確認して、訪問介護計画書を作成している。また、サービス提供責任者が定期的に訪問し、支援にあたって継続していく点や足りない点を本人・家族に確認して必要時は訪問介護計画書の見直しを行い、担当ケアマネジャーに居宅サービス計画書の内容についての提案している。さらに、母体が複合施設であるため、ADLの維持のためのディサービス利用や入所の相談に応じることが出来る体制となっていることから、他部署の相談員とのリアルタイムな情報交換・情報共有が図られている。

【自己負担額を抑えた価格設定】

訪問介護で公的介護保険サービスを利用する場合、要介護認定度によって利用回数や滞在時間に制限があるため、日常生活を送るうえで必要最低限のサービスとなることもあり、「身体介護」「生活援助」等で十分な満足のいく看護・介護を受けられないケースも出てくる。利用者が更にサービスを希望する場合は自費での利用となるが、事業所では、社会福祉法人としての地域貢献として、価格を抑えた金額設定をしている。また、「身体介護」と「生活介護」費用を同額に設定して、介護を必要とする利用者・家族の負担軽減に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業の拡大のための人材確保】

27年度の介護保険制度の改正では、「地域包括ケアシステムの構築」と「費用負担の公平化」が制度上の大きな目的となっている。地域包括ケアシステムの主旨として、医療が必要な人・重度の要介護の人・一人暮らしの高齢者・認知症の人達を、入院入所ではなく地域で支え、地域で生活ができるしくみを構築することが求められている。それをうけて、利用者の増加が予想されるサービス形態である訪問介護事業所の事業の拡大を図っていきたい意向を持っている。しかしながら、そのための介護職員・訪問ヘルパーの人材確保が課題となっている。

【同一のサービス提供が可能な体制】

支援にあたって、業務水準の一定化を図る目的で、サービス提供責任者がヘルパーの訪問中に現地に行きサービスを確認を行うほか、必要に応じて、ヘルパー一人ひとりのサービス提供の評価を行っている。また、支援技術等の向上に関しては研修を実施して、業務の一定化に努められている。しかしながら、食事に関しては、利用者の好みも個々によって違い、ヘルパーの得意不得意もあるため標準化が難しく課題となっている。更なる利用者の満足度の向上のため、ヘルパーの変更があっても同程度のサービス提供が可能な体制が構築されることに期待する。

【ホームページの充実】

受付には、ウェルガーデン伊興園のパンフレットや広報誌「伊興園通信」等が設置されており、来園者には園全体のパンフレットと事業所の案内を使った説明が行われている。また、インターネットを利用する利用希望者に向けて、介護ナビ・あだち（介護事業者サービスガイド）等に事業所の情報を提供している。しかしながら、独自のホームページでは、訪問介護事業に関する情報提供が遅れがちになっている。口コミやケアマネジャーの情報提供が中心となる業態ではあるが、広く情報を発信するためにホームページでも情報提供が行われることを提案したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状況や要望などを取り入れた訪問介護計画】

訪問介護計画は利用者の望む生活像をもとに、利用者の状況や要望などを取り入れて作成し、利用者が必要な訪問介護サービスを適切に利用できるよう支援している。また、訪問ヘルパーの選定は管理者とサービス責任者との話し合いで検討されており、利用者の特性やサービスの内容などを考慮して決めている。さらに、利用者への個別ケアを充実させるため、ヘルパーのサービス中とサービス時間外にサービス提供責任者が訪問し、利用者本人もしくは家族から継続していく点や足りない点を確認している。

【利用者支援にあたっての情報共有】

利用者の支援にあたって、個人ファイルを作成し、特に訪問介護計画書・作業指示書については、支援に係わる職員すべてが情報共有する体制を整えている。また、訪問ヘルパー同士・訪問ヘルパーとサービス提供責任者が、情報共有するために、利用者宅に連絡ノートを置き、訪問時の利用者の様子を記入している。また、モニタリングの結果や利用者に変化があった場合は、ケアマネジャーへ連絡し居宅サービス計画書と訪問介護計画書の内容を協議する体制となっており、サービス提供責任者が訪問ヘルパーに電話連絡しサービス内容の変更を伝えている。

【働きやすい職場環境】

利用者への支援にあたっては、サービス提供責任者が作業指示書を作成し、訪問ヘルパーに支援内容を伝えており、お互いがより良い人間関係を持ち、相談・アドバイスができる関係を心掛けて、きめ細かい利用者支援に繋がれるようにしている。また、園内での研修に一般職員とともに参加できるような配慮がされていて、研修時間は超過勤務として手当が支給されるなど働きやすい職場環境が整えられているほか、訪問ヘルパーに対して介護福祉士の資格を取ることを支援しており、資格試験の費用のうち、約8割を施設で負担している。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	24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	83.0%	16.0%	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	77.0%	22.0%	いはい: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	55.0%	33.0%	11.0%	いはい:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	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	83.0%	11.0%	5.0%	いはい:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%	いはい: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%	いはい: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	77.0%	16.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	どちらともいえない:0.0%	いはい:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	11.0%	16.0%	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	44.0%	33.0%	16.0%	5.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人杉の子
事業所名	中央本町ヘルパーステーション
所在地	足立区中央本町4丁目14番20号
連絡先	03-3886-0002

○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)利用者様一人ひとりを大切にします
- 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します
- 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします
- 4)利用者様の尊厳を重視します
- 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【感染症対策を重視し利用者の安全確保に力を入れている】

ヘルパーが利用者宅を訪問する時は、日常からマスクと手の消毒を義務づけている。消毒用のアルタンとマスクは、1週間分を配付し、都度事務所に取りに来るように取り決めている。冬季は、インフルエンザやノロウイルスの増加が見込まれるためヘルパー全員に感染予防のための「セット」を配付している。拡大を防止するため訪問時に吐しゃ物を認めた場合は、セットを利用するように教育している。

【接遇やマナーについては利用者から高い評価を得ている】

法人が行なう「サービスマナー委員会」が年4回開催され、事業所においても毎年度接遇マナー研修を行なってヘルパーの対応の向上に取り組んでいる。また、入職時には「訪問介護サービスの心得」を配付し、一定水準の接遇マナーを習得してもらえるようにしている。今回行った利用者アンケートの「ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切か」については昨年度の76.5%を上回る93.7%の高い満足を得ており改善の努力がうかがえる結果であった。

【ヘルパーの訪問日を確認できるようにカレンダーを作成している】

事業所では、利用者がヘルパーの訪問日とその都度確認できるように毎月「週刊ヘルパースケジュール表」を作成し利用者の手に届けている。A4判で作成されているスケジュール表は、高齢者用に文字を拡大しイラストなども盛り込んで作成している。訪問時間と訪問しているヘルパーの氏名・曜日ごとの仕事の区分が記載され、高齢の利用者にとって分かりやすい表記となっている。高齢者が日常使用しているカレンダーに転記してほしいという希望があればその旨行なっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【訪問介護手順書の充実が望まれる】

事業所の訪問介護計画は、細かい段取りや時間配分が分かりやすく明記されている。介護計画書と合わせて、利用者一人ひとりの「介護手順書」も設けており、心身状況に応じたサービスの提供方法や必要とされる各種物品の内容・保管場所などを掲載している。個々の利用者に対する訪問介護手順書の作成が行なわれているが、間取り図・物品の置き場所・利用者のこだわり・ヘルパー訪問時の近隣との関わりに関する留意点などの情報が少ないように思われる。不足事項に何があるのかを話し合う事で、業務の標準化と手順書の充実が期待できると考えられる。

【訪問介護事業所としての情報媒体を作成することが望まれる】

事業所の情報は、主に経営母体である社会福祉法人が作成している特別養護老人ホームのパンフレットとホームページにより情報を提供している。区が出している高齢者用のガイドブックにも事業所情報を掲載している。契約時には、法人のパンフレットをもとに事業の概要と訪問介護の位置づけを説明してパンフレットを渡して確認してもらえるようにしている。さらに、訪問介護事業を詳しく記載してあるパンフレットの作成が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【同行訪問を原則3回実施し一定水準のサービスを担保している】

事業所では担当ヘルパーが決まると3回の同行訪問を原則として実施することになっている。1回目は、サービス提供責任者がサービスを提供しヘルパーは内容を確認する。2回目は、サービス提供責任者とヘルパーと一緒に仕事を行なう。3回目は、ヘルパーがサービスを提供しサービス提供責任者が確認する。さらにサービス提供責任者は、利用者や家族の確認のもとにサービス提供中に利用者宅を訪問してヘルパーの仕事内容を確認することになっている。

【プライバシーやセキュリティ、羞恥心には特に配慮することを心がけている】

訪問が開始する前にはヘルパーに対して、プライバシーやセキュリティ、羞恥心などの配慮すべき事柄を説明し、理解をしてもらったうえで初回訪問につなげている。サービス提供責任者は対人関係において「相性」などもあることを十分承知しており、複数回の同行訪問により確認することを心がけている。また、些細なことであっても都度利用者に声をかけ、確認を得てからサービスを提供することになっている。援助中も利用者の言葉に耳を傾け、細かい要望などを話しやすい環境づくりに心がけている。

【ヘルパーの代替え要員や前任者の同行が必要ない取り組みを行なっている】

1件の訪問に対し複数の担当ヘルパーを備えている。サービス担当提供責任者は、齟齬が無いように利用者宅とヘルパーに対して月毎にカレンダーを作って配付している。利用者には、複数ヘルパー体制になっている旨の理由を説明し理解を得てもらっている。この仕組みによりその都度同行を行なわなくてよい利点や利用者とヘルパーの慣れ合った関係性を防ぐことが可能になっている。この仕組みに取り組んで日が浅いが継続して行なおうと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	16人
利用者総数	32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	81.0%	18.0%	いはいえ: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	75.0%	12.0%	12.0%	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	81.0%	18.0%	いはいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	いはいえ: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	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	12.0%	いはいえ: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	87.0%	12.0%	いはいえ: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	93.0%	6.0%	いはいえ: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	87.0%	12.0%	いはいえ: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	81.0%	18.0%	いはいえ: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	81.0%	12.0%	6.0%	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	社会福祉法人ファミリー
事業所名	ケアステーションハピネスあだち
所在地	足立区江北3丁目14番地1号
連絡先	03-5839-3630

○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) ご利用者様の人権を尊重し、高齢期において地域生活を長く継続できる為に必要な支援を行います。
- 2) 生活とは生き続ける努力の営みであり、幸せの源は生活の営みによって得られるものだと考えます。
- 3) ハピネスあだちの在宅サービスは、ご利用者様の在宅におけるハピネス（幸せ）を支援します。
- 4) 地域文化を尊重しつつ、地域連携をはかり、地域福祉の向上に努めてまいります。
- 5) 出合い、笑顔、心の触れ合いを大切に、その人らしい時間を過ごせるよう、気持ちに寄り添うサービスを提供します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者台帳の整理を行ない仕事の効率化をはかった。】

サービス提供責任者は、利用者台帳が、様々な情報でいっぱいになってしまうことを受け、今年度は利用者台帳の整理を行い、綴じ方を統一している。利用者台帳の表紙の裏には、緊急連絡先を貼付し、次に、利用申込書の利用者のフェースシート、アセスメント表、居宅サービス計画書（介護予防・サービス計画書）、訪問介護計画書、指示書、モニタリング用紙、経過記録などを綴じこんでいる。緊急連絡表については年度当初に変更の有無の確認を行い、必要に応じて更新している。台帳の整理により、仕事の効率の向上につながっている。

【PDCAのサイクルに則ったサービス提供がわかる経過記録が残されている】

サービス提供責任者は、自身が行った連絡・相談・調整・報告など、一連の行動の記録を利用者ごとに経過記録を残している。ケアマネジメントの一環をになう居宅サービス事業所には、PDCAのサイクルに則ったサービス提供が求められており、このサービス提供責任者が残す経過記録は、いわゆる介護支援専門員の支援経過記録と同様に重要な役割を持っている。この経過記録を見れば、1人の利用者が現在、PDCAのどの段階にいる方なのかがわかるシステムとなっている。これは、いわゆる介護過程の展開を振り返りができる取り組みとして評価できる。

【常に「自立支援」の概念を念頭に置いたサービスを実施している】

ヘルパーは、利用者に必要な支援を提供する際には、指示書に基づき、常に「自立支援」の概念を念頭に置いたサービスを実施している。利用者や家族によっては、ヘルパーとの関わりに慣れたころ、新たな要望や意向をヘルパーに直接伝えてくる方もいる。そのようなときでも、ヘルパーは「できる」「できない」を即答せず、サービス提供責任者に相談の上、返答する旨を伝えている。報告を受けたサービス提供責任者は、必要に応じて自宅を訪問し、利用者などからお話を伺い、それらの要望や意向を吟味し、実現できる方法についての提案を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【人材確保に向けた取り組みを行っていく】

今年度の介護保険制度の改定を受け、要支援者に提供する介護予防訪問介護のサービスは「介護予防・日常生活支援総合事業」へと移行され、区においては、2016年の秋から実施する予定となっており、要支援者に提供するサービスも大きく変わっている。今後も地域の需要に応えるべく、居宅介護支援事業所に案内を続け、利用者獲得に、力を入れたいと考えている。一方、事業所では、利用の問い合わせがあっても、ヘルパー不足から受託できない場合も多々あるため、早急に人材確保が必要と考え、地域にチラシをまくなどの対策を考えている。

【ヘルパーが参加しやすい事業所内研修を計画していく】

事業所では、月末にヘルパーが実績報告にくる際に、事業所内会議を開催して、先月から今月までの出来事やその時々に必要な情報提供を行っている。サービス提供責任者は、この会議中、ミニ研修を行うことを視野に入れ、質の向上を図ろうと考えている。その一方、国は、軽度者における訪問介護での生活援助を自費サービスへ移行しようとする動きもあらわれている。そのため、サービス提供責任者は、利用者やヘルパーが混乱しないように、常に正しい情報を収集して、必要に応じてチラシを作成するなど、情報発信の仕方を考えている。

【在宅部門のサービス間で連携をとれるような体制作りを進めていく】

在宅部門のマネージャーは、同一敷地内に、短期入所生活介護・通所介護・訪問介護・居宅介護支援事業所があるため、これらの事業所が連携して、利用者の支援にあたることができないかを模索している。居宅介護支援事業所を中心に、サービスの提供が開始されても、なかなかサービス提供者どうしの連携ができにくい状況にある。特に、利用者の状態の変化および体調の悪化の情報を共有することは、感染症予防の観点からも有効だと考えており、利用者管理台帳などを作成して1人の利用者の状況を平面で捉える仕組みを作りたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	7人
利用者総数	40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	85.0%	14.0%	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	71.0%	14.0%	14.0%	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	42.0%	28.0%	28.0%	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	71.0%	28.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	28.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	57.0%	14.0%	28.0%	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	85.0%	14.0%	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	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	42.0%	14.0%	42.0%	どちらともいえない: 0.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	ヘルパーステーション川口
所在地	八王子市川口町1543番
連絡先	042-654-5351

○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)利用者本位
- 2)高品質なサービス
- 3)サービスの安定供給
- 4)健全経営の運営
- 5)働きやすい職場

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【さまざまな研修を受けることができ、政策の動きや他の事業所の取り組み等を把握して能力向上につなげている】

職員の能力向上を図る機会として、法人内の教育委員会が年間研修計画を立案して実施している他、外部研修を受講することも奨励している。今年度も常勤職員が複数の外部研修を受講しており、高齢者福祉政策の動きや他の事業所の取り組み等を直接把握し、サービス提供方法等の改善に役立てている。さらに今年度から在宅福祉センターとしての合同研修を計画的に実施するようになり、学ぶ機会が増加してきている。他にも、外部団体が主催する連絡会等に各職員が出席して情報を得て、サービス向上につなげるように努めている。

【モニタリングシートを作成し見直しや検討内容が明確になるよう取り組み始めている】

独自のモニタリングシートを作成して試行中であり、現在はサービス提供責任者と利用者を担当しているヘルパーが集まり、身体の様子や生活全般、介護者の負担等について協議ののち、5段階で評価し「6か月間のまとめ」としている。試行中のモニタリングシートでは現在生活で困っていること、訪問介護計画の達成状況等の10項目ごとに検討し、見直しの要不要や今後の方針を導き出す方法となっている。項目内容等を現在精査中であるが、シートを活用し適切なモニタリングを行い、さらなる支援の質の向上を目指している。

【利用者が安心して安定した生活を送れるまで責任者は利用者宅を何度も訪問している】

ヘルパーが初回訪問する際には必ずサービス提供責任者が同行して、利用者へヘルパーを紹介し、サービス内容や提供方法等について詳細に伝達している。手順書にある方法だけでなく、実際に支援の方法や利用者対応の留意点等を伝えている。利用者の状況やヘルパーの経験年数にもよるが、初回だけでなくサービスが安定するまで何回か一緒に訪問することで利用者へヘルパーの関係性にも留意し、利用者が安心して生活できるように配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の理念・方針等について、ヘルパーに浸透させていく取り組みが望まれる】

事業所の実務を担当する職員体制は、常勤職員のサービス提供責任者3名と非常勤職員のヘルパー21名で構成されており、日々の利用者への支援業務は非常勤職員が中心となって実施されている。ただし、事業所の経営方針や行動指針の浸透を図るための取り組みは行われておらず、事業計画書等の配布もなされていない状況は改善が望まれる。今後は事業所の理念・方針等を明示したカードを配布する等の工夫を施し、それぞれのヘルパーが繰り返し確認できるように整えていくことが望まれる。

【事業計画書の策定等に職員が参画する機会を増やしていくことが期待される】

単年度の事業方針を具体化する事業計画書は、職員アンケートを反映しながら法人内の4つの事業所で構成される在宅福祉センターとして作成されるが、現場の職員が事業計画書の検討に直接かかわる機会が十分確保されていない。また、事業計画書の進捗管理は園長が責任を持って実施している一方、常勤職員には具体的な経営数値等の情報が十分に伝達されていない結果として、運営への参画意識が高まらない面がある。今後は、事業計画書策定時の検討に職員が関わりを持てる環境づくりと運営への参画意識を高める取り組みが期待される。

【ヘルパーが訪問介護計画を確認しながらサービス提供できるように工夫されたい】

訪問介護計画原案は担当のサービス提供責任者が作成して利用者や家族と協議し同意を得て確定しており、計画書はヘルパーステーションに利用者毎のファイルに綴じ、いつでもヘルパーが閲覧することは可能であるが、計画書を常にヘルパーが目にするのが難しい状況である。今後はヘルパーが計画を意識したサービス提供ができるよう管理方法やサービス提供記録簿への印字するなど、計画に基づく支援の実践が確実に行われるよう工夫されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者ごとの手順書を整備し、緊急時にも円滑なサービスを提供している】

事業所ではヘルパーが利用者へサービス提供を行う際には、「ホームヘルプサービス依頼書」を作成し手渡し、情報が確実に伝達できるよう工夫している。依頼書には利用者の基本情報と支援内容を明記している。依頼書とは別にサービス手順を詳細に記した手順書を作成している。なるべく複数のヘルパーを配置し、ヘルパーの体調不良や緊急に訪問できない際にも他のヘルパーが訪問できるようにしている。安定した継続的なサービスを提供することで、利用者が安心して生活できるよう、サービス提供のしくみを整備して、円滑にヘルパー派遣を行っている。

【法人内で複数の高齢者福祉サービスを提供し、相互連携して地域福祉に貢献している】

事業所は法人内の在宅福祉センターとして通所介護や居宅介護支援、地域包括支援センターと日常的に連携を図りながら利用者へのサービス提供に努めている。また、園長が同一敷地内にある特別養護老人ホームの園長を兼務していること等により、施設、在宅福祉を合わせた情報を入手できる環境となっている。この状況下で、地域に住む高齢者の福祉ニーズに事業所の枠を超えて細やかに対応する場面もあり、相互連携して地域福祉への貢献に力を注いでいる。

【在宅福祉センター内での合同研修を開催し、学ぶだけでなく職員交流の機会となっている】

法人では居宅介護支援と通所介護、訪問介護、地域包括支援センターの4つの事業所で在宅福祉センターを構成しており、今年度から在宅福祉センター内での合同研修を計画的に実施することとし、外部研修を招く等、有効な学びの機会を目指して取り組んでいる。さらに、在宅福祉センターに所属する各職員が相互にコミュニケーションを図り顔の見える関係が徐々に構築され、業務場面での協力・連携を一層図ることができることを目指している。

○利用者調査結果

有効回答者数	22人
利用者総数	40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	90.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
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	68.0%	22.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
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	63.0%	9.0%	22.0%	いいえ: 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 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	86.0%	9.0%	いいえ: 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	77.0%	9.0%	13.0%	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	77.0%	9.0%	13.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%	9.0%	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	68.0%	9.0%	9.0%	13.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社在宅ケア・サービスセンター
事業所名	有限会社在宅ケア・サービスセンター
所在地	八王子市散田町3丁目18番15号 カネヒビル2階
連絡先	042-667-0877

○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）

法およびその精神を尊重する。

顧客のご希望にお応えする魅力ある人材を育成し、より良いサービスを提供する。

革新的な経営により、社会との調和ある成長をめざす。

業務に従事する者の生活を向上し、やり甲斐を満たすことをめざす。

個人の創造力とチームワークの強みを最大限に高める企業風土をつくる。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者がサービスを選択できるツールとして、パンフレットを配布している】

サービス提供責任者は、事業所のパンフレットを、地域にある居宅支援事業所に、名刺を添えて配布している。介護支援専門員は、利用者にサービスを案内する際には、これらパンフレットなどによる「利用者のサービスの選択に資する援助」を行っており、パンフレットの配布が、新たな利用者の獲得にもつながっている。サービス提供責任者は、これらの行動を「営業活動」として毎月の営業実績表を作成し、新たな利用者がどの事業所から案内されたかが分かるようにしている。これは、営業活動の成果を把握する方法としても、効果的な手段と言える。

【利用者ごとに訪問介護のPDCAに関する記録を残している】

サービス提供責任者は、利用者ごとに支援経過記録を作成している。これは、サービス提供責任者の行動の記録であり、サービスの申し込みに係る調整である。基本的なルールなどを説明し、利用者のサービスの選択に資する援助が行われたこと、ヘルパーに利用者情報を伝えたこと、モニタリングを行ったことなどが記録されている。これらは、居宅サービス事業所に求められているPDCA（計画→実行→評価→改善）に関する情報でもあり、支援経過記録を紐解くことで、サービス提供の過程において法令遵守が徹底されていることがうかがえる取り組みである。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務の標準化を一層図っていく】

事業所では、複数のヘルパーが入るチーム体制により、一人の利用者への援助にあたっている。今回のアンケートでは、一定のサービス水準を評価する声と共に、一層の標準化への期待をうかがわせる声も寄せられた。また、接遇面での課題も浮かび上がった。今後も、研修や同行訪問による OJT (On-the-Job Training) などを継続的に行っていく、一人ひとりのスキルアップを図り、利用者が一層安心してサービスを受けられるよう、取り組んでいくことを課題としている。

【効果的に支援経過記録を残す仕組みを作っていく】

サービス提供責任者は、利用者ごとに支援経過記録を作成し、PDCA のサイクルで援助の過程を管理している。ヘルパーの一員でもあるサービス提供責任者は、利用者の援助やサービス担当者会議などにより、事業所を不在にする場合も多い。その間に入る連絡は、それを受けた者が内容を付箋などに書いて残し、サービス提供責任者は、帰社後、その付箋を支援経過記録に貼り付けている。今後は、受け手が支援経過記録に直接記入できるように工夫することで業務の効率化を図り、業務上の負担の軽減と支援の質の向上につなげていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域の各居宅介護支援事業所への営業活動を行動記録として残している】

地域の各居宅介護支援事業所への営業活動を行動記録として残している。事業所では、利用者が事業所のサービス情報を入手できるための媒体として、パンフレットを作成し、サービス提供責任者は、このパンフレットに自分の名刺を添え、地域の各居宅介護支援事業所などに配布している。サービス提供責任者は、自分が営業活動を行っているどの地域の、どの事業所から、新たな利用者を案内されたかを識別できるように、毎月の営業実績表に残している。これは、営業活動の成果を把握するための手立てとして、効果的な手段と考えられる。

【利用者台帳を作成して、利用者の援助に関する書類を管理している】

事業所では、各利用者に台帳を作成して、利用者の援助に関する書類を管理している。この中には、事業所が利用者の支援に必要な帳票として定めた、訪問介護計画書・手順書・間取り図・利用者の基本情報となるアセスメント・フェースシート、モニタリング表・状況報告・支援経過・契約書などを納め、鍵のかかる保管庫に収納している。これらの情報は、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の変更とともにすべての内容が更新される仕組みとなっている。一人ひとりの支援の履歴と最新状況を組織として共有できる体制を整えている。

【目標管理的な人材育成により、組織としての水準の維持・向上を図っている】

職員一人ひとりが年度目標を設定した上で、同行して覚えたいケアの内容を選択し、研修の受講や OJT、上司との面談などを活かしながら成長を図る仕組みがある。年度末には、現在の自分の状況について振り返りを行い、次年度の目標の設定を行っている。人材育成における PDCA (計画→実行→評価→改善) の視点の導入により、一人ひとりの着実な育成、指導者自身の成長、組織としての力の向上が図られている。

○利用者調査結果

有効回答者数	149人
利用者総数	263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	89.0%	8.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:1.0%
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	72.0%	22.0%	いはい:3.0%	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	77.0%	15.0%	いはい:4.0%	無回答・非該当:2.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%	いはい:2.0%	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	68.0%	13.0%	14.0%	いはい:3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	6.0%	13.0%	いはい:2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	9.0%	14.0%	いはい: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%	12.0%	14.0%	いはい: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	73.0%	15.0%	8.0%	いはい:2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	10.0%	7.0%	いはい:2.0%
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	56.0%	20.0%	10.0%	12.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社在宅ケア・サービスセンター
事業所名	在宅ケア・八王子東事業所
所在地	八王子市打越町645番3号 2階
連絡先	042-632-6933

○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）

法およびその精神を遵守する。

顧客が安心安全に暮らせるように支援し、地域社会に貢献する。

個人の創造力とチームワークの強みを最大限に高める企業風土をつくる。

革新的な経営により、社会との調和ある成長をめざす。

業務に従事する者の生活を向上し、やり甲斐を満たすことをめざす。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者がサービスを選択できるツールとして、パンフレットを配布している】

サービス提供責任者は、事業所のパンフレットを、地域にある居宅支援事業所に、名刺を添えて配布している。介護支援専門員は、利用者にサービスを案内する際には、これらパンフレットなどによる「利用者のサービスの選択に資する援助」を行っており、パンフレットの配布が、新たな利用者の獲得にもつながっている。サービス提供責任者は、これらの行動を「営業活動」として毎月の営業実績表を作成し、新たな利用者がどの事業所から案内されたかが分かるようにしている。これは、営業活動の成果を把握する方法としても、効果的な手段と言える。

【利用者ごとに訪問介護のPDCAに関する記録を残している】

サービス提供責任者は、利用者ごとに支援経過記録を作成している。これは、サービス提供責任者の行動の記録であり、サービスの申し込みに係る調整である。基本的なルールなどを説明し、利用者のサービスの選択に資する援助が行われたこと、ヘルパーに利用者情報を伝えたこと、モニタリングを行ったことなどが記録されている。これらは、居宅サービス事業所に求められているPDCA（計画→実行→評価→改善）に関する情報でもあり、支援経過記録を紐解くことで、サービス提供の過程において法令遵守が徹底されていることがうかがえる取り組みである。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務の標準化を一層図っていく】

事業所では、複数のヘルパーが入るチーム体制により、一人の利用者への援助にあたっている。今回のアンケートでは、一定のサービス水準を評価する声と共に、一層の標準化への期待をうかがわせる声も寄せられた。また、接遇面での課題も浮かび上がった。今後も、研修や同行訪問による OJT (On-the-Job Training) などを継続的に行っていく、一人ひとりのスキルアップを図り、利用者が一層安心してサービスを受けられるよう、取り組んでいくことを課題としている。

【効果的に支援経過記録を残す仕組みを作っていく】

サービス提供責任者は、利用者ごとに支援経過記録を作成し、PDCA のサイクルで援助の過程を管理している。ヘルパーの一員でもあるサービス提供責任者は、利用者の援助やサービス担当者会議などにより、事業所を不在にする場合も多い。その間に入る連絡は、それを受けた者が内容を付箋などに書いて残し、サービス提供責任者は、帰社後、その付箋を支援経過記録に貼り付けている。今後は、受け手が支援経過記録に直接記入できるように工夫することで業務の効率化を図り、業務上の負担の軽減と支援の質の向上につなげていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域の各居宅介護支援事業所への営業活動を行動記録として残している】

地域の各居宅介護支援事業所への営業活動を行動記録として残している。事業所では、利用者が事業所のサービス情報を入手できるための媒体として、パンフレットを作成し、サービス提供責任者は、このパンフレットに自分の名刺を添え、地域の各居宅介護支援事業所などに配布している。サービス提供責任者は、自分が営業活動を行っているどの地域の、どの事業所から、新たな利用者を案内されたかを識別できるように、毎月の営業実績表に残している。これは、営業活動の成果を把握するための手立てとして、効果的な手段と考えられる。

【利用者台帳を作成して、利用者の援助に関する書類を管理している】

事業所では、各利用者に台帳を作成して、利用者の援助に関する書類を管理している。この中には、事業所が利用者の支援に必要な帳票として定めた、訪問介護計画書・手順書・間取り図・利用者の基本情報となるアセスメント・フェースシート、モニタリング表・状況報告・支援経過・契約書などを納め、鍵のかかる保管庫に収納している。これらの情報は、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の変更とともにすべての内容が更新される仕組みとなっている。一人ひとりの支援の履歴と最新状況を組織として共有できる体制を整えている。

【目標管理的な人材育成により、組織としての水準の維持・向上を図っている】

職員一人ひとりが年度目標を設定した上で、同行して覚えたいケアの内容を選択し、研修の受講や OJT、上司との面談などを活かしながら成長を図る仕組みがある。年度末には、現在の自分の状況について振り返りを行い、次年度の目標の設定を行っている。人材育成における PDCA (計画→実行→評価→改善) の視点の導入により、一人ひとりの着実な育成、指導者自身の成長、組織としての力の向上が図られている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	93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	96.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
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	85.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%	9.0%
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	92.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	78.0%	いいえ: 0.0%	6.0%	15.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	12.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	12.0%
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	81.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	15.0%
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	84.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	12.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	12.0%
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	62.0%	いいえ: 3.0%	17.0%	17.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	吉祥寺ホームヘルプセンター
所在地	武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
連絡先	0422-20-0818

○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) 法人の理念
誠の心
- 2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。
- 3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」
サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。
- 4) 福祉コミュニティの協創
私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。
- 5) 仕事を通じた職員の自己実現
自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。
- 6) 法令遵守の履行
法令を遵守した業務の執行を心懸けると共に業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【高い専門性を持つ訪問介護員の育成に尽力している】

養護老人ホームへの訪問介護を主とした事業所であることから、その施設特性を理解したサービスを提供できるように、個々の研修計画を立てている。求められる知識やスキルを身に付けられるよう内・外部の研修への参加、訪問の空き時間のDVD研修や研修報告書作成が職務として位置づけられている。資格取得のための支援も行われ、殆どの訪問介護員は介護福祉士資格を取得済みである。働きやすい環境整備に努め、離職率も低く安定したサービスが提供されている。引き続き、長期的な視点で専門性の高い訪問介護員を育成していくことが期待される。

【必要な情報をタイムリーに共有するため、記録の効率化に努めている】

事業所はタイムリーに必要な情報を共有するため、記録の効率化には特に力を入れて取り組んでいる。重複する帳票類は可能な限り整理し、パソコンのグループウェアによる記録の一元管理を進めている。訪問介護員のサービス記録から、サービス提供責任者がパソコンで特記事項の転記を行い、モニタリング等に活かしている。手書きの連絡ノート、口頭でのミーティングも並行して行っており、全利用者のタイムリーな情報を訪問介護員全員で共有できるように工夫している。

【主たる利用者が居住する養護老人ホームの固有のニーズに対応し事業所としての存在意義を確立している】

主たる利用者が居住する同一敷地内の養護老人ホームへのサービス提供に際しては、利用者の混乱を回避するために施設の支援計画と訪問介護計画に齟齬を来すことのないように殊に留意している。時代背景や社会環境などに起因する養護老人ホーム固有のニーズや利用者像を的確に把握した上で自立支援の視点と専門性を持った福祉サービスの提供に努めることを事業所の存在意義と位置付けて実践に努めている。また、良質なサービス提供、専門性の向上、関係職種との連携を事業所の重点課題として掲げている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【中期的展望を見据えた事業計画の検討と策定が求められる】

事業所の平成26年度の訪問介護サービス月間提供時間数は、平成25年度に対し1割弱減となった。その要因は養護老人ホームの施設特性とハード面の制約から、要介護度の高い利用者がより居住に安全で適した環境に移動したケースが多かったことにある。自立支援の施設であり訪問介護サービスの利用が必要とするサービスが比較的限定されるなかで、利用者の状態やニーズを見逃すことなく適切に事業に反映すること、および今後の介護保健法改正を見据えた事業計画の検討と策定が求められる。

【施設内でのさらなる連携と記録の部門間共有化が望まれる】

事業所内の記録の精査・効率化は作業中であり、ある程度の進捗が認められるところである。部門間連携や情報共有は、主たる利用者を同一敷地内に持つ法人内事業所でもあり、定期的な情報交換もケアマネジャーを含めて実施されていることから、一般の訪問介護事業所と比しても良好に実施されていると思われる。今後は、総合的な利用者像や課題の一層の明確化を図るためにも、訪問介護事業所と職員、医療職との合一した記録形式の導入を検討し、さらなる利用者理解に基づいた高品質のサービスの実現を図られたい。

【対応困難な利用者についての研修を更に推進し、知識と理解を深め、アセスメント力を高めることが期待される】

社会環境の変化や多様な価値観が混在する今日的な社会において、従来の高齢者像とは異なる課題を持つ人々が増えており、事業所の同一敷地内にある養護老人ホームにおいても、認知症・身体能力の低下以外にアルコール依存症・虐待や精神疾患を含む慎重な対応が求められる利用者の入所が増えている。多様な利用者像に対応できるように、さらに研修を重ね、正鵠な理解に基づくアセスメント力の向上と自立支援の視点、特に地域生活の確立を展望した支援が行える専門性を持つスキル獲得に努めることが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【同敷地内の養護老人ホームへの訪問介護のため、密な情報交換が実現している】

事業所は同敷地内の養護老人ホームへの訪問介護が主たる業務となっている。メリットの一つとして、養護老人ホームの支援員と連携しやすい点が挙げられる。養護老人ホームの朝夕のミーティングにはサービス提供責任者も参加している。事業所の申し送りノートには養護老人ホームの支援員も随時記入して、タイムリーな情報共有が実現している。訪問介護員全員が養護老人ホームの入所者と顔なじみの関係であり、要望を聞きやすい環境にある。新規の利用依頼があった際には、支援員のこれまでの介助を見学の上、訪問介護の計画を立てている。

【リスクの発見・対応に注力し、事故予防に力を入れて取り組んでいる】

事業所開設以来8年間、無事故であったのだが、今年度に入り初めて1件の事故が発生した。これを受けて、利用者個々のリスクを再確認し、改めて検討を実施した。必要とされた人には、ヘルパーの1人介助から2名体制に変更するなど、速やかに対策をたてている。また事故の再発を防ぐため、外部研修にも参加し、ポジショニングの見直しを行っている。サービス指示書、訪問介護の手順書類も、訪問介護員間で話し合い、定期的および随時に追加・修正を行っている。

【法人の理念「誠の心」を継承して事業所の運営方針を策定し職員に周知している】

事業所は法人の理念、倫理綱領、行動指針に基づき、運営方針を策定している。事業所は養護老人ホームとの一体的運営であることから、運営方針は「養護老人ホーム」固有のニーズに対応できるよう更に専門性を高め存在意義を確立すること、継続的な改善を推進しながらサービスの向上を図り、利用者の「安全」「安心」「満足」を実現すること、職員の資質の向上を図っていくことからなっている。平成27年度、介護保険制度が改定されたが、事業所は利用者の状態を適切にアセスメントし利用者の個別性に留意した支援を追求している。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	20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	90.0% 9.0% 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	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%
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	90.0% 9.0% どちらともいえない:0.0% 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	81.0% 9.0% 9.0% どちらともいえない: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	72.0% 9.0% 9.0% 9.0% 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	18.0% 18.0% 63.0% 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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名	ヘルパーステーションはなかいどう
所在地	三鷹市牟礼6丁目12番30号
連絡先	0422-43-8810

○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) 公正かつ思いやりのあるサービスの提供
- 2) 利用者の状況に応じて自立した日常生活を送れるような支援
- 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供
- 4) 安全・安心な生活環境の確保
- 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【組織全体として、ホスピタリティ・マインド（おもてなしのこころ）をもった利用者支援に取り組んでいる。】

事業方針に「利用者のご家族にとって親しまれ信頼されるよう、ホスピタリティ・マインド（おもてなしのこころ）を持ってサービスの提供に努めます」と明記し、利用者の権利を守り・サービスの質の向上に向けて、定期的に組織的な振り返りの取り組みを実施している。毎月の定例会で、訪問介護員の言動や言葉遣い等の見直しを実施している。事業所独自の接遇チェックリストと業務チェックリストを活用し、訪問介護員が自己点検を毎月行うことにより、常に意識するよう取り組んでいる。

【訪問介護員からのサービス内容についての工夫や提案を取り入れて、利用者支援の充実に結びつけている。】

利用者へのより良い支援が実施できるように、サービス提供責任者と訪問介護員の連携・協力関係を強化している。日々の情報交換や毎月の定例会の実施など、訪問介護員から意見が出やすい組織環境整備に取り組んでいる。職員アンケートにおいても、評価する意見が多数寄せられている。訪問介護員より、利用者の変化などが伝達され、サービス提供責任者を中心として支援について日々確認、検討がなされている。利用者の情報把握・共有を基本として、サービス内容についての工夫や提案を取り入れて、利用者一人ひとりの支援の充実に結びつけている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービス提供責任者を中心としたサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい。】

これまでもサービス提供責任者3名を中心として組織的な事業運営を目指し、訪問介護員の能力向上など組織としてのサービス支援体制の確立に様々な取り組みを行ってきた。利用者ニーズや状況の多様化・複雑化を背景に、訪問介護計画の定期的な見直し、計画を実施するための支援体制の整備、および個々の訪問介護員のさらなるスキルアップへの取り組みなどが求められている。法人の関係機関との連携協力のもと、サービス提供責任者を中心としたサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい。

【人材の確保と人員体制の充実に向けて、継続した職員のキャリアアップの体制づくりに期待したい。】

事業所は、これまでも毎月実施している定例会や少人数単位での実技研修（ミニ研修）、外部講師研修を行うなど、サービスの質の向上に向けた取り組みを実施している。また、実績報奨制度や賞与・一時金支給制度を整備するなど、職員のモチベーションの向上にも取り組んでいる。現在、事業所としては、現状を踏まえ、職員一人ひとりの習得した能力を評価できるシステムの必要性を捉えている。人材の確保・人員体制の充実に向けて、職員のキャリア・アップシステムの体制づくり、個人の力量に合わせた能力向上への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

【介護する「人」に着眼し、サービスの質の向上に取り組んでいる。】

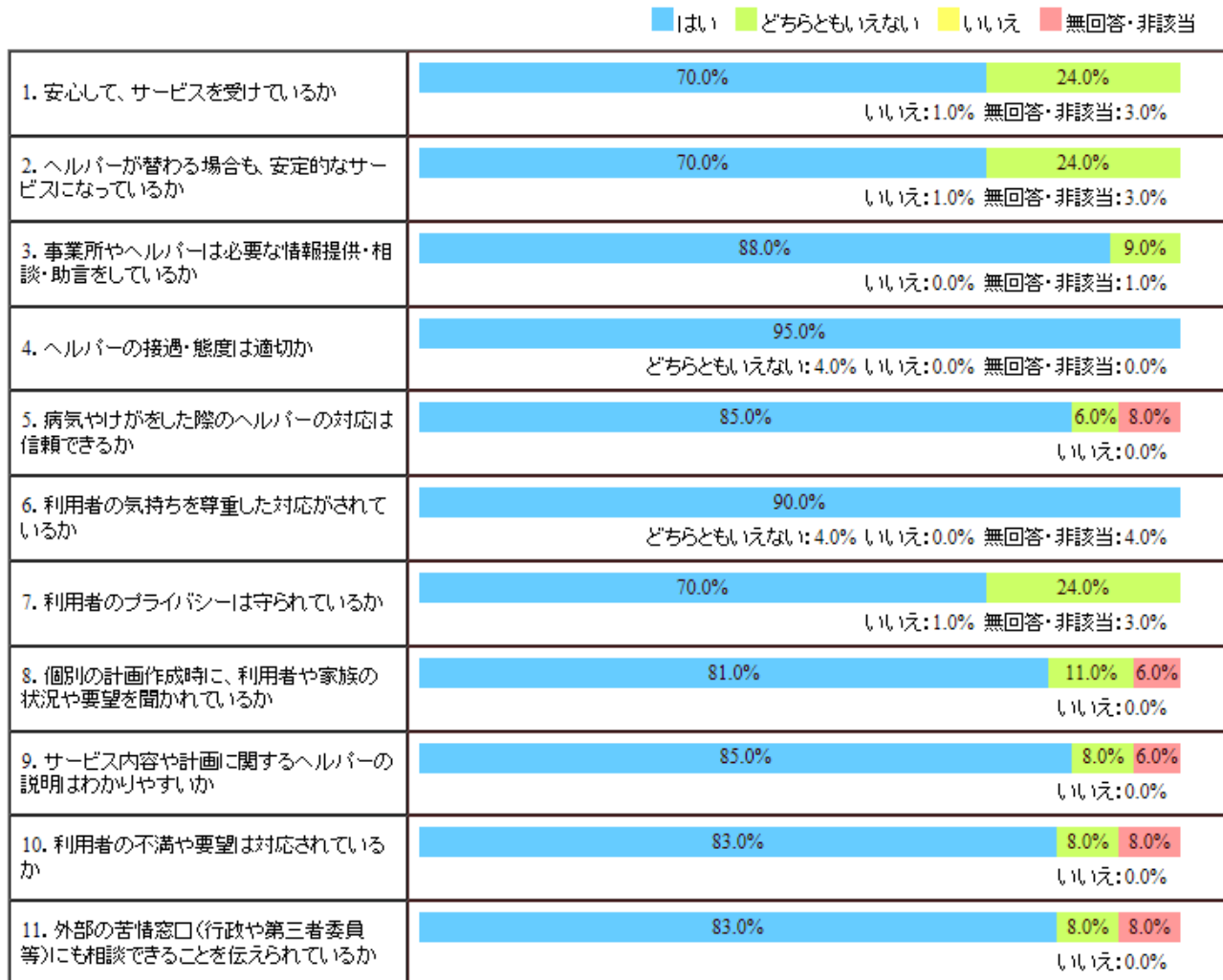
継続して質の高いサービスを提供できる環境整備を進めている。本年度重点目標においても、訪問介護員の育成を掲げ、毎月の定例会において情報や考え方の共有を図り、少人数毎にミニ研修や外部講師研修等を行うなどサービスの標準化とともに水準の向上を図っている。独自の勤務評定表による訪問介護員の実績報奨金や昇給制度などに取り組んでいる。職員の事業分析において、「定例会の内容や研修が充実」、「技術取得にヘルパーが納得いくまで一緒に」など、事業所の取り組みを評価する意見もみられ、訪問介護員の育成に着実な取り組みを行っている。

【利用者を地域で総合的に支援することを目指したサービス提供が実践されている。】

「事業団が行う他の福祉サービスとの連携により利用者の総合的支援に努め、利用者の利便性に寄与するように努めます」と事業方針に掲げている。関係機関、同法人内の他の事業との連携・協力のもと、介護保険の訪問介護サービスのみならず、当該利用者が必要としている在宅福祉サービス（介護保険外のサービス）も必要に応じて受けられる環境にあり、総合的な支援が提供できる体制を構築している。利便性のある支援環境は、利用者が安心して生活でき、利用者の生活の幅を広げる支援に繋がっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	70人



第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	あさひ苑ホームヘルプサービス
所在地	府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0080

○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) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。
- 2) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。
- 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。
- 4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて他者への感謝の気持ちを表し、地域との関わりを持っていく。
- 5) 資源を大切にし常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし安心安全を守っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【複合施設の特色を活かして、困難な事例に迅速に対応しています】

法人内に地域包括支援センターや居宅介護支援事業所が併設されており、地域や行政からの困難事例を紹介されることが多い状態となっています。施設内には、社会福祉士・看護職・栄養士・リハビリ専門職種も勤務しており、様々な情報や指導を受けることが可能であり、24時間対応の相談窓口が設置されているため迅速に連絡を取り合うことが可能となっています。その特色を活かして複雑な困難事例も積極的に受けて、地域や利用者のニーズに適切に対応するように努めています。

【研修体系を整備し、人材育成に力を入れて取り組んでいます】

職員の知識や技術の向上を図るために、法人研修の年間計画を事業計画の中に組み込んで予定しています。研修は、権利擁護・個人情報・認知症・感染症・接遇等専門職として必要な知識と、現場で必要となる介護技術の実技研修を多岐に盛り込んだものとなっており、キャリアパスに基づいた職員育成プログラムに取り組んでいます。また、登録ヘルパーに対しても年間の研修予定をたて、資料を現場向けに作成して、研修の実施により職員がスキルアップして行くことが出来るよう取り組んでいます。

【担当ヘルパーの変更の際にはスムーズに支援が行われる体制を整え取り組んでいます】

担当ヘルパー変更の際は、サービス提供責任者が事前に本人・家族の要望等の確認を行い相談をしています。サービス提供責任者が同行訪問等により、力量や技術等を総合的に判断し、計画書に沿ったサービスが提供できるよう決定しています。今回実施した利用者アンケートの「担当するヘルパーの変更があったときでも、サービスはいつもと変わらず受けられていると思いますか」の設問では、「はい」の回答率が94.3%で、自由意見には「変更の連絡もあり、同じようにして頂いているので安心している」とコメントがあり、対応が適切であると思われま

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者に分かりやすく、親しみやすいパンフレットの作成を期待します】

事業所の情報は、施設が発行しているパンフレットの中での紹介と、施設と事業所のホームページからも、ホームヘルプサービスの事業内容・対象者・利用の仕方・連絡先等が、写真入りで掲載されています。その他に事業所独自で作成したパンフレットに、介護保険で利用できるサービスの内容・費用・サービス提供地域・連絡先等を記載しています。しかし一枚のものであることと文字のみの表記となっており、高齢の利用者に十分に配慮された内容とは言い難いため、利用者に分かりやすく親しみやすいものとなるような工夫に期待します。

【将来的な防災対策に向けての準備が期待されます】

法人本部の中長期事業計画では、「地域に信頼される拠点作りに取り組むこと」を掲げ、自然災害・火災等の地域のリスクマネジメントを徹底させ、利用者の安心・安全に向けての地域における体制と連携作りの具体化に向けての取り組みを開始しています。利用者宅に直接訪問するホームヘルプサービスの特色を活かし、利用者の避難場所の把握や障害者用トイレの有無等、実際の災害を想定しての具体的な情報収集活動等、将来的な防災対策に向けての準備への取り組みを、今後に向けて期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【法人の人材育成システムで育成担当者を明確にし、職員の能力向上を図っています】

法人ではサービス向上のため人材育成システムを構築し、育成担当者を明確にして職員の能力向上を図っています。職員は年度初めに重点業務目標等を定めた「チャレンジプラン」を作成し、育成担当職員から指導や助言を受けています。更に、管理者は面談を行ってチャレンジプランの進捗状況を確認しており、職員一人ひとりの能力向上に努め、組織として計画的に人材育成に取り組み職員全体のスキルアップを図っています。

【感染症や事故防止等の研修の実施により利用者の安全確保に取り組んでいます】

施設全体として計画的に研修に取り組んで実施しており、利用者の安全の確保・向上に努めています。施設内の感染症対策は、看護と感染症対策委員会が協同して実施しており、手洗いやうがいの基本の徹底や感染症発症時は感染対策マニュアルに則って対応し、施設全体で取り組む体制になっています。事故防止についても看護と事故防止委員会が協力し、リスクを予見する力を養い、事故を未然に回避出来るよう取り組んでいます。また、事業所では登録ヘルパーを対象として、事故防止・感染症・食中毒の研修も行い周知徹底に努めています。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	55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	94.0%	5.0%	いはいえ: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	94.0%	5.0%	いはいえ: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	80.0%	17.0%	いはいえ:2.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%	いはいえ:2.0% 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	91.0%	5.0%	いはいえ:2.0% 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	94.0%		どちらともいえない:2.0% いはいえ: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	82.0%	11.0% 5.0%	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	88.0%	11.0%	いはいえ: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	88.0%	11.0%	いはいえ: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	85.0%	8.0%	いはいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
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%	11.0% 11.0%	いはいえ:2.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ホームヘルパーステーションよつや苑
所在地	府中市四谷3丁目66番 府中市立特別養護老人ホームよつや苑
連絡先	042-334-8133

○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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。
- 2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。
- 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。
- 5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者へのサービスレベルを標準的に実施するための、ヘルパーのスキルを向上させる仕組みが機能しています】

チーム会議やヘルパー全体ミーティングを毎月行い、利用者への介助方法や訪問介護員としてのマナーなどの勉強会や意見交換を継続して行っています。多角的に利用者を見る視点や環境整備、マナーの大切さなどが職員それぞれに養われ、職員が交代してもサービスの質や手順が同一性を持って行われています。また、サービスの変更や追加についての提案をサービス提供責任者に報告し、サービス担当者会議での提案を経てケアプランの変更につながった事例が示すように、訪問介護員のスキルを向上させる仕組みが機能し成果を上げています。

【利用者・家族が在宅生活の維持向上に向けて安心して暮らせるよう多様な面から支援する体制があります】

地域住民が可能な限り住み慣れた地域で生活が続けられるよう、介護保険制度による支援のみならず、障害者自立支援、市独自の高齢者生活支援事業等にも対応している他、介護保険では対応できないニーズに対しては保険外サービスを実費で提供しています。また利用者が24時間365日在宅で安心して生活が送れるよう、24時間サービス提供の体制を探りながら、現在早朝から夜間帯までニーズに合わせた対応をしています。一方認知症の方、重度利用者、看取りの対応等質の充実を図りながら多様な面から利用者の安心な生活を支援する体制があります。

【計画に沿った支援の手順をヘルパーが把握した利用者状況に合わせてタイムリーに修正する仕組みが機能しています】

現場のヘルパーは利用者のサービス計画を把握して支援に入っています。家族の希望は連絡ノートで細かく把握し、支援時の様子はしっかり伝えるようにしており、その他の訪問サービスとの連携も図る努力をしており、例えば訪問看護等訪問ノートを利用しお互いに連絡を取り合い利用者の状況を的確に把握しています。自宅で支援しているヘルパーだからこそ把握できる利用者の真の状況を報告しサービス提供責任者からケアマネへ提案しプラン変更・手順変更がタイムリーに行われ自立支援にふさわしい対応ができています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【自事業のサービスの特徴を地域の関係機関や地域住民に積極的に情報発信し、認知度の向上につながっているか検証することが望まれます】

地域に発信する情報ツールとして、インターネットのホームページや隔月発行する機関誌があり、よつや苑としてのサービス事業の紹介や行事の報告などが掲載されています。事業所の対応として、よつや苑としてのカラーを出すことを昨年度のテーマとし、市の独自サービスである要介護認定を受けていない高齢者向けのホームヘルプサービスを推進しました。今後は、自事業のサービスの特徴を分析・抽出し、それをカラーとして地域住民や関係機関に積極的に発信し、認知度がどの程度浸透したか検証するなど、計画的な広報を実施することが期待されます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望まれます】

利用者の在宅生活を苑全体でトータルにケアすることを目指し、運営会議等において、責任者レベルでの情報共有やサービス提供の検討、併設の在宅事業から当日の利用者の様子について夕刻には報告が上がってくるなどの迅速な情報共有に努めています。今後、個々の利用者の在宅生活の問題を適切に解決するトータルケアを提供するためには、各事業部が具体的にどのように個人個人の問題解決を支援していくかの話し合いや支援内容の振り返りを密にするなど、連携体制をさらに促進する取り組みが望まれます。

【利用者支援の成果を適切に把握するモニタリングを実施することで、支援の成果の確認とヘルパーの支援の実感を高めることが期待されます】

訪問介護計画に沿って行われた支援はサービス提供記録に記載し、その都度利用者の確認をいただいています。また定期的にモニタリングシートを作成しケアマネに送付しています。モニタリングシートには利用者の満足度や生活状況及び心身の状況の変化、新たな困りごとや課題などを記載しています。今後は本来モニタリングの持つサービス計画の目標に対する達成度やサービスの適正度など、利用者支援の成果を適切に把握するモニタリングを訪問介護員と共に実施することで、支援の成果を確認し、訪問介護員にとって支援の実感を高めることが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【接遇・マナー研修や認知症への理解など教育と学習を進め利用者の安心に繋がっています】

利用者・家族への接遇・マナーの徹底を図るため、登録ヘルパーも含めた毎月のチーム会議の中でマナー研修を行い、研修に参加できない場合は個別に説明をするなどし、研修を通して自己覚知を促し、責任ある行動を求めています。利用者調査からも言葉使いや態度、服装、気持ちを大切にしてくれるなど高い評価を得ています。他方認知症の利用者が増加している現状から認知症への理解を深める研修を進めており、家族の相談に乗りながら対応の仕方を提案するなど家族や利用者への伝達力の強化に努めています。

【在宅生活の維持向上に向けて安心して暮らせるよう多様な面から支援する体制があります】

地域住民が可能な限り住み慣れた地域で生活が続けられるよう、介護保険制度による支援のみならず、障害者自立支援、市独自の高齢者生活支援事業等にも対応している他、介護保険では対応できないニーズに対しては保険外サービスを実費で提供しています。また利用者が24時間365日在宅で安心して生活が送れるよう、24時間サービス提供の体制を探りながら、現在早朝から夜間帯までニーズに合わせた対応をしています。一方認知症の方、重度利用者、看取りの対応等質の充実を図りながら多様な面から利用者の安心な生活を支援する体制があります。

○利用者調査結果

有効回答者数	8人
利用者総数	22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、安定的なサービスこなっているか	87.0% 12.0% いはい: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	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%
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	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%
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	62.0% 37.0% どちらともいえない:0.0% 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	有限会社つつじ
事業所名	つつじが丘介護支援センター
所在地	昭島市つつじが丘3丁目5番6号 113号室
連絡先	042-500-5441

○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) 「尊厳」と「人間愛」を基本とします。
- 2) ご利用者の安定した日常生活を維持できるように、質の高いサービスを提供します。
- 3) 自己啓発と相互研鑽に励み、人間性と専門性を高めることに努め、人として成長する職員であることを目指します。
- 4) 地域の人々との連携を密にし、心の通い合う明るい事業所として地域社会の要請に応え、地域に貢献する事業所を目指します。
- 5) 専門的な技術を磨きながら、24時間365日緊急対応の体制をとり、心のこもった援助が出来るようにします。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者・家族の立場に立ち、安定した在宅生活維持に向けての包括的支援を行っている】

事業所のフロア内に同社の運営する、居宅介護支援、訪問看護、通所介護事務所も入っており、各事業が密に連携して的確・迅速に対応にあたることができる。ターミナルケアや医療依存度の高い方のケアも積極的に受入れ、緩和ケアを専門とする在宅ケアクリニック等の関係機関と密に連携しながら、土日祝日関係なく365日対応できる体制を整えている。利用者の在宅生活が少しでも快適となり安心して暮らせるよう、また家族の心身の負担が軽減できるように、利用者・家族の立場に立った包括的な支援を実践している。

【団結力のある職員体制での、高度な専門性が発揮された質の高い支援がなされている】

訪問介護事業所としての存在意義や地域における役割、当施設における確固たる理念・方針を所長が明確にして職員・ヘルパーに常時伝えている。ヘルパー個々に応じた指導・助言や細やかなフォローが的確に行われており、互いの深い信頼関係の構築にも繋げている。長年の経験に裏付けされた高度な専門性が発揮されていることや、チームワーク良く団結力のある職員体制により、質の高い利用者支援が行われている。共通認識に基づく統一した方向性での支援を重視し、職員個々が向上心・責任感を持って支援にあたっている。

【地域の一員として地域住民の理解を得て信頼関係を築き連携している】

平成15年の事業開始から地域連携を重視し、行政機関や医療機関ばかりでなく民生委員、自治会役員、シニアクラブ、警察郵便局、商店街等と地域の一員として交流を深めるように努めている。近隣に住む職員が多く、地域活動に積極的に参加し交流を深めている。職員の専門性を活かし、地域に介護・医療・生活情報等を発信し提供することも心がけている。その結果、地域から情報を提供してもらうことが多々あり、利用者の生活を地域で見守ることに理解と協力を得ることができた。独居や老々介護でも在宅生活を継続できる生活環境づくりを実現している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ニーズの高い身体介護を提供できる体制強化に向け更なる人材の確保を】

ターミナルケアや医療依存度が高いケースなども積極的に受け入れており、ヘルパーはその状況に対応できる知識・技術を有していることが必要になっている。現在登録しているヘルパーは経験豊富であり、利用者の気持ちに寄り添って支援できる方も多く、事業所での研修への積極的参加や資格取得に向けての自己研鑽など意欲的で向上心が高い。今後のサービス提供の充実にむけて常にヘルパーを募集しているが少ない状況にあり、ニーズの高い身体介護のできる人材の更なる確保が今後の課題になっている。

【災害時緊急対応体制の更なる充実に向けて】

事業所から徒歩圏内に住む職員が多く、緊急時は速やかに出勤する。自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議して、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。地域の在宅ネットワーク、福祉ネットワーク、連絡会等にも参加して、医療・行政の関係機関や他の事業所と連携を図っている。災害のニュースがある度に、事業所の対応策の手順を確認して意識を高めている。今後も関連情報を収集し緊急対応策を実践できるように備え、地域の緊急対応体制の強化を進めることが、利用者の生活を守ることになるので取り組みの継続が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域活動・交流に積極的に参加し、専門性を活かして地域に貢献する取り組みがある】

地域住民の1人として地域活動に積極的に参加し、自治会、民生委員、シニアクラブ、警察、郵便局、商店街等と交流を深めている。専門性を活かして地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議し、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。また、地域の在宅ネットワーク・福祉ネットワークに参加し、在宅緩和ケア専門クリニック等とも連携を図り、広い人脈やネットワークを構築している。これらの取り組みが在宅介護を支えるコミュニティの形成に繋がると期待できる。

【接遇・マナーに関する研修や日々の指導により利用者の満足度は非常に高い】

利用者・家族への接遇やマナーに関して、日々の指導に努めるとともに研修も実施して十分な配慮ある支援を行っており、利用者・家族の切なる思いに真摯に耳を傾けて支援にあたり、要望・相談などが気軽にできる体制を整えている。今回の利用者調査結果において、「ヘルパーはあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていますか」の問いに、有効回答数の100%の方が「はい」と回答され、ヘルパー・職員の利用者・家族対応についての他の質問項目においても90%～100%の方が「はい」と回答するなど、非常に高く評価されている。

【介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、相談体制を整備している】

介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、コミュニケーションを密に図りながらの連携支援を実践している。家族が協力できる内容を援助前に把握して個々の家庭の状況やペースを鑑みながら支援にあたっており、福祉サービスを大いに活用しながら、家族が頑張り過ぎずにストレスをためない介護生活を送ることができるように努めている。夜間・休日・時間外にいつでも電話等により、緊急時の連絡・相談を受ける体制をとっており、家族の大きな安心感に繋げている。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	55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	98.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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	83.0% 12.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 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	92.0% 5.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	96.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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	92.0% 5.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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	92.0% 5.0% いいえ: 1.0% 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	92.0% 7.0% 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	90.0% 9.0% 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	94.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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	70.0% 21.0% 5.0% いいえ: 1.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人常盤会
事業所名	訪問介護事業所ときわぎ国領
所在地	調布市国領町8丁目2番65号
連絡先	03-5438-1011

○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) 生活習慣の尊重
- 2) 価値観の尊重
- 3) 生活の質の向上
- 4) 自立支援
- 5) 地域福祉、関連事業者との連携

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【個々の利用者情報は、個別ファイルに綴じられいつでも閲覧できるようになっている】

個々の利用者情報は、個別ファイルに綴じられいつでもヘルパーが閲覧できるように事務所の書庫に収められている。個別ファイルには、緊急対応時の連絡表・契約書・個人情報の同意書・重要事項説明書・契約書別紙・フェイスシート・訪問介護計画書・ケア手順書・サービス担当者会議の要点・モニタリング訪問記録・薬関係などになっている。ファイリングの手法についても統一されており、適切な仕組みになっていることがうかがえる。特にヘルパーにとって新規の仕事となる場合は、個別ファイルを確認するように指導している。

【接遇とマナーは、研修を通じて徹底出来るように図っている】

接遇マニュアルを備え年度初めのヘルパー会議で接遇・マナー研修を必ず行ない研修記録を残している。入職者については、施設長研修の中で同様の内容を実施して注意喚起を促している。利用者からの苦情に関しては、問題が発生した時にヘルパーと直接話し合いを行ない問題の解決と再発の防止に努めている。マナー面では制服として一人4～5枚のエプロンを配付しており、衛生面に配慮し排泄介助と調理のエプロンが同一のものとならないように徹底を図っている。

【ヘルパー個々の資質の向上を目指し研修を充実させている】

毎月行なっているヘルパー会議後に研修を実施している。研修内容は、年間計画により明らかにされている。その他ヘルパー個人別の実技研修のための研修計画を作成し、実施している。今年度は、全体研修で制限食の調理研修や身体介護の研修を増やすことが出来た。当該評価の職員意見の中で事業所の特に良いと思う点に「月1回会議や研修があり勉強出来る」という意見が見られる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプランや訪問介護計画の進捗状況が確認できるモニタリングが望まれる】

事業所ではサービス提供責任者によるモニタリング訪問を実施しており、利用者の意向や要望を把握し適切なサービスが提供できるように取り組んでいる。モニタリングは、「モニタリング訪問記録」に訪問時に把握した内容を落とし込むことにしている。ただし、記載内容についてはケアプランの目標に沿っているかを確認できるような記録方法が必要とされる。また、モニタリング用紙と訪問記録を区分し、計画の進捗状況が確認できるモニタリングが望まれる。

【利用者の全体像が把握できるアセスメントシートの作成が望まれる】

担当のケアマネジャーのアセスメント情報とサービス担当者会議で得た情報をもとに訪問介護計画が作成されている。事業所のアセスメントシートは、主として日常生活動作及び集団的日常生活動作・認知症の周辺症状に限定し、チェックを付ける形式で作成されている。また、アセスメントによる基本情報は、ケア開始以降に経過記録に落とし込まれてる。アセスメントと経過記録の区分を明確にし、利用者の全体像が把握できるアセスメントの作成が望まれる。

【認知症の特性や周辺症状の理解を深めることを目指している】

認知症状が進行している利用者に対しては、見守ることを重視し声かけの方法に留意している。不可抗力で利用者に問題が発生しないように落ち着いたケアを心がけている。水分の摂取量が少ないと不穏になることを踏まえ、他のサービス（特養・デイサービス）と情報を共有しながら摂取量が1500CC以上になるように配慮している。担当のケアマネジャーの情報をもとに認知症の特性に配慮した支援に努めている。ただし、様々な周辺症状があることを踏まえ、各ヘルパーの認知症の理解や対応力をさらに向上させることを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【問い合わせは、利用者や家族のニーズを把握して関係各所につなげている】

事業所は、総合福祉施設内に設置していることから各種の問い合わせが多い。利用者から直接受けた相談は、訪問介護利用の窓口になる居宅介護支援事業所や地域包括支援センターにつなぐことにしている。ケアマネジャーの選択を促し、決定後に改めて訪問サービスの利用が可能となることを伝え、円滑に支援できるように努めている。利用者や家族に対しては、介護サービスに繋がる説明や提案を行なうことに心がけていることがうかがえる。

【各ヘルパーとコミュニケーションを図る機会を設け業務の一定水準確保に努めている】

定期のヘルパー会議で、情報共有・研修、事例検討研修を行う等、安全性に配慮したサービス提供に努めている。ヘルパー会議では事例検討研修を行う等、安全性に配慮したサービス提供に努めている。サービス提供責任者が同行訪問し、サービス提供の助言・指導を行っており、疑問点があった際にはサービス提供責任者の指示を仰ぐよう指導している。また、事業所内研修や定期的なヘルパー会議によりサービス提供責任者、登録ヘルパー間で情報共有を行い、同じベクトルを持って業務に臨むことができるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	57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%	16.0%	0.0%	4.0%
	いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%			
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	68.0%	20.0%	8.0%	4.0%
	無回答・非該当:4.0%			
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%	20.0%	0.0%	4.0%
	いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	72.0%	20.0%	8.0%	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%	0.0%	4.0%	12.0%
	どちらともいえない:4.0% 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	64.0%	16.0%	20.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	56.0%	20.0%	20.0%	4.0%
	いいえ: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	68.0%	12.0%	16.0%	4.0%
	いいえ: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	64.0%	16.0%	20.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	12.0%	28.0%	0.0%
	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	52.0%	12.0%	32.0%	4.0%
	いいえ:4.0%			

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	特定非営利活動法人桜実会
事業所名	桜実会
所在地	町田市玉川学園3丁目35番1号 玉川学園高齢者在宅サービスセンター
連絡先	042-710-3370

○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) サービスの向上
- 2) 利用者本位の視点
- 3) 訪問介護員の資質向上
- 4) 実習生の受け入れや障がい者総合支援への取り組み
- 5) 組織管理

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員が安心して仕事ができる働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる】

方針の1つに組織管理を掲げ、職員や登録訪問介護員が安心して仕事ができる働きやすい職場環境づくりを目指している。全利用者を5つに分け、5名のサービス提供責任者を担当制にして利用者と信頼関係の構築を図り、サービス提供責任者の基で登録訪問介護員は安心して利用者支援ができる体制が整っている。訪問介護員と事業所がタイムリーに連絡・相談できるようにメールを活用し、研修も充実している。登録訪問介護員を含めた職員からも相談しやすく代行や休みが取り易い、対応に困った時はすぐかけつけてくれるなど好意的な意見が寄せられている。

【「ヘルパーの心構え」の配付、詳細な手順書の作成とOJTで統一したサービス提供に努めている】

訪問介護員の基本的な行動規範として、訪問時の注意事項、利用者との関係のあり方、事故・緊急時対応の仕方などを明記した「ヘルパーの心構え」を作成して配付している。また、サービス提供責任者は利用者別の詳細な手順書を作成し、訪問介護員の初回活動時は同行して手順書を基に活動を指導し、複数の訪問介護員が入っても統一したサービス提供ができるようにしている。さらにモニタリングの訪問の際には、訪問時間前後に訪問介護員の支援の確認やケースによってはチームメンバーによるケア会議をするなどOJTを実施し、統一したケアに努めている。

【報告・連絡・相談の電話やメールを「相談カード」に書式化して連絡、指示漏れを防ぐ体制を整えている】

事業所は小さなことでも報告や連絡をするよう職員・登録訪問介護員に伝え、情報の共有の徹底に努めている。登録訪問介護員からの報告・連絡・相談のメールや介護支援専門員、利用者・家族からの相談・連絡の電話内容は、すべて独自の「相談カード」に書式化している。訪問介護員からのメールが長文のときは、パソコンで入力・印刷後に相談カードに転記している。相談カードは連絡・相談等の記載と訪問必要性の有無、ヘルパー報告・マネージャー報告欄に丸付けし、「連絡済」、「連絡待ち」、「未処置」に分けて連絡、指示漏れを防ぐ体制を整えている

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【訪問介護計画目標を自覚したサービス支援になるよう登録訪問介護員の周知徹底が望まれる】

サービス提供責任者は、登録訪問介護員が仕事に入る際に手順書とともに訪問介護計画書の説明もしているが、全員が目標内容をよく理解した上で、仕事をしているとは言えない面が見られている。以前は利用者宅配置の「訪問介護日誌（連絡帳）」に介護計画書を添付していたが、現在実施していないのも周知徹底が図れない要因の1つであるが、ヘルパー会議で、訪問介護計画書の目標を自覚して支援する大切さやチーム一員として利用者の新しい気づきなどが介護計画の見直しにもつながることを丁寧に説明し、介護計画の目標を意識した支援の徹底が望まれる

【研修体制は充実しているが、登録訪問介護員の個別に適した研修で更なるスキルアップに期待したい】

より良いサービス提供を目指して研修体制を整備し、管理者・サービス提供責任者は個別に外部研修を実施して研鑽を積んでいるが、登録訪問介護員は合同で実施している。全員による基本的な研修の実施も大切だが、登録訪問介護員は、年齢、経験年数、資質の異なる様々な人から構成されている。高齢化に伴い世代交代も課題となっており、若い層の育成も視野に入れた研修体制が求められている。登録介護訪問員それぞれにとって何の研修を必要としているか見極め、その人に適したテーマ毎にグループで実施するなどの工夫で更なるスキルアップに期待したい。

【現状に合った災害対応マニュアルの見直しや訪問介護員の災害時行動指針の作成が望まれる】

「訪問時の緊急・非常災害の対応について」を作成し、訪問介護員が訪問時に緊急・非常災害が発生したときは事業所に報告・連絡する仕組みを明記しているが、通信機器の使用できない場合の想定まではしていない。連絡がとれない際はどのような行動をとればいいのか基本的な指針が求められる。また、緊急連絡網、利用者情報一覧表は見直しをしていないため、活用できる状況でなく、大きな災害が発生したときの安全対策に不安が残っている。サービス提供中の訪問介護員の行動や利用者を救助する際の優先順位など具体的な対応マニュアルの整備が望まれる

○事業者が特に力を入れている取り組み

【毎月モニタリングを実施して介護計画の進捗状況や利用者状況などを詳細に確認している】

サービス提供責任者の5名は、利用者の担当制にして毎月モニタリングを実施している。介護計画目標の達成状況、実施状況、利用者・家族の満足度、利用者の生活及び身体状況の変化、利用者の要望などを確認（評価）して介護計画を更新している。同じ担当者が毎月訪問することで利用者の介護計画の進捗状況や利用者状況がよく把握でき、介護計画の課題の見直しに反映できている。顔なじみの関係は、利用者・家族の信頼関係も図られていて、利用者調査でも多くの人から「安心してサービスを受けている」と評価されている。

【登録の訪問介護員も含め職員の技能向上に幅広い分野の研修を多く実施している】

中長期計画の重点目標に、職員の自己研鑽を組み入れ積極的に研修を実施している。登録訪問介護員の研修として外部講師による「看取りについて」「薬と食事の関係」やサービス提供責任者による「オムツ交換」など年4回実施している。管理者・サービス提供責任者は、外部研修「ブロック研修」「法令遵守の勉強会」「他職種連携研修」などで研鑽を積んでいる。さらに毎月、法人職員全体研修があり、「コンプライアンス・行動規範・感染症・認知症」などを学習している。幅広い分野の研修を多く実施し、職員の技能向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	112人
利用者総数	150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	88.0%	5.0%	6.0%	いはいえ: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	70.0%	10.0%	16.0%	いはいえ: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	76.0%	6.0%	16.0%	いはいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	86.0%	6.0%	6.0%	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	66.0%	7.0%	25.0%	いはいえ: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%	7.0%		いはいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	7.0%	10.0%	いはいえ: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	78.0%	8.0%	12.0%	いはいえ: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	73.0%	11.0%	13.0%	いはいえ:1.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	7.0%	25.0%	いはいえ: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	35.0%	14.0%	11.0%	38.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ホームヘルパーステーションまちだ正吉苑
所在地	町田市成瀬8丁目10番1号
連絡先	042-785-5551

○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) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果します。
- 2) わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域で生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。
- 4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) わたくしたちは、地域に開かれた経営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される価値ある「正吉苑」を創ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者・家族との信頼関係を築き利用者の立場に沿ったサービス提供を実施するために、職員の質の向上に取り組んでいます】

利用者・家族との信頼関係を築き利用者の立場に沿ったサービス提供を実施するために、介護技術チェックの活用や同行訪問、自立支援ケアの知識など、職員の能力向上を図る研修や勉強会を行っています。職員が基本的な行動ができるよう、また信頼される職員となるためのブックの配布や感染予防対策、看取り、医療面の研修とサービスマナーや新人職員研修の実施しています。サービスマナースローガンが3か月ごとに自己チェックをして、部門ごとに集計して各事業所の評価を回覧するなど組織全体で職員の質の向上に取り組んでいます。

【利用者の在宅生活の改善と継続をめざして、併設する事業部が連携したトータルサービスで支援することで一定の成果をあげています】

併設の在宅サービス事業と協働した取り組みにより、利用者の在宅生活の維持向上を目指しており、退院後在宅に移行した際にも、リハビリ・便秘予防など継続した取り組みを実施した結果、在宅生活が可能になっているケースがあります。事業所があげている自立支援ケアとして、水分摂取、食事の摂取、運動、排泄のケアの4点の支援を基本として、一人ひとりの利用者の特性に応じた連携したトータルサービスで支援することで一定の成果をあげています。こうした成果を職員間での情報共有し、地域の事例発表会などで報告しています。

【地域から信頼され支持していただくことを目的に、貢献活動、正吉講座や地域活動に参画し、地域との関係性を向上させています】

地域の方々の介護力向上を図るため「正吉講座」が定期的に行われ、苑で培っている自立支援ケアを伝えています。また、地域の居宅介護支援事業所の連絡会に参加し自立支援ケアの取り組みを発信したり、地域の福祉施設が共同して開催している事例発表会にケース事例を発表し表彰されたりしています。なお、地元自治会に協力して防犯パトロールなどの活動に参加しています。地域福祉の進展に寄与するため地域に根付き、地域から信頼され支持していただくことを目的に、貢献活動や地域活動への参画を推進し、地域との関係性を向上させています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の意向を尊重しながら自立支援に向けた具体的な目標設定やサービス内容を計画に反映することが必要を思われます】

利用者の在宅生活維持を目指し、自立支援ケアのノウハウをもとに健康回復に着眼した支援が行われています。特に、身体機能の維持・改善を図る機能訓練や栄養状態の改善など自立支援に向けたサービス根拠を明確し、関係するサービス事業所とのさらなる連携強化を図る取り組みが期待されます。自立した生活を支援する視点に立ったアセスメントから利用者の意向を尊重しながら具体的な目標設定やサービス内容を計画に反映することが必要を思われます。

【職員全員が意見交換できる場を作り、利用者の在宅生活を維持する自立支援の向上の取り組みを進めることが期待されます】

法人が進めている自立支援ケアについて、活動量と水分量がなぜ必要なのか研修と通して学んでおり、更に法人の方針に沿った取り組みを実践し、トータルケアを推進していきたいと考えています。その為には、職員個々のスキル向上や職員間の共通認識を深めることが課題と認識しています。訪問事業所として、登録ヘルパーを含めた職員全員が意見交換や相談できる場を作ることで、サービスの根拠を明確し、利用者の在宅生活を維持する自立支援の向上の取り組みを進めることが期待されます。

【HPや広報・地域活動を通じて、事業の取り組みや組織活動の特徴を積極的に発信することで、地域からの信頼性を高めることが望めます】

法人や施設の目指す「自立支援ケア」や「在宅・入所相互利用」は利用者の在宅生活を支援する中心的な理念として位置づけられています。これらは先駆的な取り組みで今後もより重要と思われます。また、当該事業は施設において、在宅生活支援の面で中心的役割を果たしています。事業の取り組みや組織活動の特徴をホームページや広報・地域活動などで今まで以上に積極的に発信し、潜在的な利用者の開拓や、事業の取り組みに共鳴する人材の採用と育成、地域での事業の一層の認知につなげるよう期待します。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	51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	81.0%	18.0%	0.0%	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	72.0%	27.0%	0.0%	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	72.0%	18.0%	9.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
	いいえ: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	72.0%	18.0%	9.0%	0.0%
	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	81.0%	18.0%	0.0%	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	72.0%	27.0%	0.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	0.0%
	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	72.0%	18.0%	9.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	18.0%	9.0%	0.0%
	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	63.0%	27.0%	9.0%	0.0%
	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	社会福祉法人賛育会
事業所名	ヘルパーステーション清風園
所在地	町田市金井7丁目17番20号
連絡先	042-734-8195

○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)地域包括ケアの理念のもと、ニーズに応じて提供できる総合的介護サービスの実現
- 2)法令を順守した健全経営と安定した組織を作り、信頼される施設を目指す
- 3)利用者の視点に立ち、専門性を持ったプロフェッショナル職員の育成
- 4)職員がやりがいを感じられる環境を整備する
- 5)開かれた施設を目指し、地域への社会貢献を実施

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【併設事業所と一体となった多様なしくみにより、専門性や多様な視点での支援を行っています】

併設の特別養護老人ホームやショートステイ、デイサービスなどと合同で多様な連携を図っています。安全管理委員会など多様な委員会活動はもとより、毎月、在宅部門の会議を行い、合同の広報誌を発行しています。その他、毎日、昼の時間に在宅部門メンバーの簡易ミーティングを行い、共通の利用者に関する情報交換などを行っています。併設事業との細やかな連携により、多角的視点での観察力をいかした支援を行っています。

【ヘルパーの接遇に関して利用者から高い評価を得ています】

毎年、全職員を対象とし接遇研修を行っています。その他、法人全体の取組みとしてチェックシートを用いて定期的に自己チェックを行ったり、毎月強化ポイントの目標を決めて職員の意識向上を図っています。登録ヘルパーに対しても全体の研修だけでなく、事業所内の研修を合わせて開催し重要性の周知を図っています。今回の利用者アンケートでは、接遇に関する設問に対して90%を超える高い評価を得ています。

【毎月の研修を通してサービスの質の向上につとめています】

併設事業所との合同研修を始め、毎月、テーマを決めて登録ヘルパーを含めた全職員向けの研修を実施しています。全員が参加できるように同じ内容を2回実施したり、実績報告書の提出時期に合わせるなど実施日の調整を行いながら全員参加を促しています。研修内容は、倫理や権利擁護、接遇など基本的なサービスの考え方や法令順守や記録、リスクマネジメントなど業務上の順守事項、その他移乗介助などを含めた介護実務を含めて体系的に実施し、全体のサービスの質の向上につとめています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【介護保険サービスの対応範囲に関して文書で明確にすることが期待されます】**

訪問介護事業は、介護保険の範囲が限定されています。職員向けのマニュアルを作成し、法的根拠を含めて訪問介護事業所の範囲を明確にし、研修などを通して周知を図っています。また、介護保険適用外の場合には、自費サービスの利用を促したり、地域支援事業を紹介したりしています。今回の利用者アンケートでは、介護保険適用外の部分に関してなぜ利用できないのか、納得しきれていない声があげられています。今後、初回の契約時だけでなく、具体的な状況を示しながら文書で説明する機会を定期的に設けることが期待されます。

【訪問介護計画書は遅滞なく見直しを行うことが求められます】

現在、サービス担当責任者は一人当たり30人～40人を担当しています。担当ごとに訪問介護計画書を作成し、評価や見直しなどを行うしくみとしています。現在、一部に見直しの遅れなどが生じることがあり、今後、フォロー体制の強化も含めて遅れることなく、訪問介護計画書の作成、説明、交付、同意を行うことが期待されます。

【担当変更時の支援内容の引き継ぎが十分に行われるよう工夫することが期待されます】

契約時には、サービス担当責任者が数回サービス提供を行い、担当するヘルパーを決定して数回同行してサービスに入り申し送りを行ったうえで担当を割り当てています。今回の利用者アンケートでは、諸所の要因により担当変更をする場合や担当以外がサービスに入る場合などに継続した支援内容を受けられるかという設問に対してやや低い結果となっています。今後、申し送りが確実に行われるよう、個人情報に配慮しながら確実な方法を工夫していくことが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	140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%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 1.0%	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	65.0%	16.0%	13.0%	いいえ: 4.0%
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%	14.0%	6.0%	いいえ: 1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	いいえ: 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	68.0%	13.0%	16.0%	いいえ: 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	9.0%	6.0%	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	77.0%	14.0%	8.0%	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	73.0%	19.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	11.0%	8.0%	いいえ: 1.0%
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	37.0%	34.0%	22.0%	いいえ: 4.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	中町ヘルパーステーション
所在地	小金井市中町2丁目15番25号
連絡先	042-386-6515

○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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。
- 2) 地域と共に育つしせつづくりを目指す。
- 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。
- 4) 地域に根差し、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。
- 5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ヘルパー派遣業務指示書兼手順書に沿って訪問介護員がサービス提供することにより、利用者・家族の希望、要望に応えることができています】

訪問介護は、サービス提供責任者が利用者個々に「ヘルパー派遣業務指示書兼手順書」を作成し、担当訪問介護員に周知徹底して、サービス提供を行っています。指示書・手順書は訪問介護の目的、派遣曜日や時間、援助内容や手順、所要時間、留意事項などが詳細に明記されており、指示書・手順書に忠実に業務を行うことで、利用者・家族の希望や要望に応えることができています。このことは、利用者アンケートに複数寄せられた「信頼できる」「大変よくやってくれます」などのコメント及び、総合評価の高い満足度からも確かなものとなっています。

【登録訪問介護員を対象に毎月勉強会を開催し、サービスの質の確保に積極的に取り組んでいます】

サービス提供責任者は事業所の職員ですが、利用者へのサービス提供は登録訪問介護員が行っており、サービス提供報告書で月1回、指示書・手順書通りに行われているか確認しています。登録訪問介護員はサービスの特性上利用者の自宅で一人で行うため、不安や疑問を感じることもあることから、毎月、登録訪問介護員を対象に「ヘルパー勉強会」を開催し、知識や介護技術の習得、質疑応答の機会を設けています。欠席者には勉強会報告書で内容を知らせ、確認の書面の提出を受けており、サービスの質の確保・向上に取り組んでいます。

【訪問介護員が訪問できなくなった場合や変更になる場合の対応体制を整え、利用者に負担が無いように配慮しています。】

訪問介護員が訪問できなくなった場合は、「派遣業務不可時の対応」としてフローチャートで明確にしておき、サービス提供責任者が、利用者への連絡や代替え要員の確保を確実にできるようにしています。また、変更になる場合は、事前に利用者に連絡し、状況を考慮しできるだけその人に合う訪問介護員をコーディネートして、サービス提供責任者が同行しサービスに差異が生じないよう配慮するとともに、変更後、利用者に負担がないか確認しています。このような体制の確立は利用者の安心感と信頼感の構築につながっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用希望者等への情報提供の一助として、居宅介護支援事業所等への情報提供の充実が期待されま
ず】

訪問介護サービスは居宅サービス計画の内容に沿って提供されるため利用者のサービス利用には介護支援専門員が必須となっています。事業所の法人は居宅介護支援事業所も併設しているためそこからの紹介が多い現状がありますが、制度の改正で紹介率が8割を超えてはならないとされており他の居宅介護支援事業所からの紹介も受け入れる中で利用希望者への情報提供も求められています。利用者の情報入手媒体を考慮して市内の居宅支援事業所へのパンフレットの配布や情報提供の充実が期待されます。

【複数の訪問介護員がかかわるケースにおいてチームケアの重要性を認識し、サービス提供者責任者を
中心に連携のとり方の工夫が望まれます】

訪問介護計画に基づいて、担当サービス提供責任者が個々の訪問介護員に対して「ヘルパー派遣業務指示書兼手順書」を配布し、訪問介護業務の標準化や一定水準の確保を行っています。しかし、業務は利用者の自宅で1対1で提供される為、訪問介護員の中に不安や疑問が生じる懸念や、質のばらつきがあることは否めない現状があります。そのことは職員アンケートにも情報交換の場や意見交換の場を望む声が寄せられています。より良いサービス提供を実現するためにも、サービス提供責任者を中心にチームケアとして機能できるような連携の工夫が望まれます。

【事業所の営業時間と訪問介護員の派遣時間帯との時間差が生じている中での、訪問介護員と事業所の
連絡体制の充実が望まれます】

事業所の営業時間は9時～17時45分の体制になっていますが、訪問介護サービスは、7時～19時としています。そのため営業時間外にサービスを行う登録訪問介護員は、サービス提供中の利用者の体調変化やサービス内容の変更の希望等があった場合の、サービス提供責任者への連絡体制が不十分であることがうかがえます。利用者が安心してサービスを受けられ、登録訪問介護員が安心して適切なサービス提供を行えるようにするためにも、訪問介護員派遣時間内の連絡体制を構築することが望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【プライバシーマークの認証を得て、利用者のプライバシーの保護に取り組んでいます】

福祉サービスの従事者として、利用者のプライバシーの保護の重要性を認識し、職員倫理綱領・職員倫理綱領ガイドラインを定め、その順守を全職員に周知徹底をしています。法人として、個人情報取り扱いに関する認定制度である「プライバシーマーク」の認証を得ており、プライバシー保護の徹底に取り組んでいます。また、職員に対し、年1回の個人情報保護の理解度のテストを実施するとともに、サービス提供時の利用者のプライバシーや羞恥心に配慮することを周知徹底しています。

【登録訪問介護員を対象に毎月勉強会を開催し業務の一定水準の確保に取り組んでいます】

現場でサービスを提供するのは登録訪問介護員となっていますが、サービスは利用者宅で単独で行われるため、業務の一定水準が確保されているか、確認がしにくいことは否めない現状があります。業務の一定水準の確保の取り組みとして、登録訪問介護員を対象に毎月テーマを決め勉強会を開催し、知識や介護技術の習得の機会としています。欠席者には「ヘルパー勉強会報告書」を作成し、勉強会の内容や配布資料、提案や質問事項に対する回答を記載して配布しており、欠席者から「勉強会内容確認書」の提出を得ています。

【ヘルパー派遣業務指示書兼手順書を作成し、介護計画に基づいた支援に取り組んでいます】

サービス提供責任者が利用者一人ひとりに、訪問介護計画に基づいた「ヘルパー派遣業務指示書兼手順書」を作成しています。指示書兼手順書は、訪問介護の目標、派遣のタイムスケジュール、担当ヘルパー、項目ごとの詳細な援助手順や所要時間、留意事項を明示しており、訪問介護員にその手順に沿って忠実に活動することを周知徹底しています。指示書兼手順書通りのサービスを提供することで、利用者・家族の希望や要望に応えることが出来ています。サービス提供報告書で介護計画に基づいた支援が実践できているか毎月確認しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	150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	79.0%	16.0%	いいえ: 1.0%	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	79.0%	14.0%	5.0%	いいえ: 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: 2.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
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	81.0%	9.0%	9.0%	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	94.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 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	77.0%	16.0%	6.0%	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	82.0%	6.0%	8.0%	いいえ: 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	81.0%	13.0%	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	74.0%	13.0%	10.0%	いいえ: 1.0%
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	55.0%	17.0%	10.0%	16.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	社会福祉法人多摩済生医療団指定訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
所在地	小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-1184

○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)施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2)利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3)どのような状態な方であっても受け入れる
- 4)医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5)地域との交流を通し開かれた施設を目指している

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【緊急時の応援体制が整っており訪問介護員が安心してサービス提供できる環境づくりに取り組んでいる】

訪問介護員が利用者宅で利用者の状態により一人では対応が難しい事態が発生した時には、フリーダイヤルの携帯電話で事務所に連絡し応援を頼むことができるようにしている。事務所にはサービス提供責任者2名が主に待機しており、他の訪問介護員を派遣したりサービス提供責任者自らが出向くこともある。利用者には常時複数の訪問介護員が関わっているため、急な応援時でも顔見知りの訪問介護員が対応できるようにしている。事業所は訪問介護員が安心して仕事に従事できる体制を整えている。

【訪問介護員が参加しやすいような取り組みによりミーティングや研修の出席率が向上している】

これまで訪問介護員の定期的なミーティングや研修への出席率が思わしくなかった。よって、事業所は訪問介護員が参加しやすい工夫を検討し、少人数のミーティングを複数回開催すること、開催時刻を昼間や夕方と時刻を変えて行うこと、研修もミーティングの後に実施するようにした。よって、訪問介護員の出席率は80%近くに向上した。ミーティングや研修の出席率が向上することにより情報交換が訪問介護員間で密になり、訪問介護員のスキルの向上に繋がっている。

【訪問看護との連携により、利用者の日常生活動作の向上に努めている】

事業所では訪問看護と連携して利用者宅に訪問するケースがよくある。訪問介護員がサービス提供にあたり看護師と相談する機会を設け、利用者の日常生活動作の向上に協働して取り組んでいる。例えば、胃ろうの利用者が経口摂取できるようにするため、栄養状態や水分補給により体力の回復が見られる時に、医師の許可を得て嚥下訓練を行い、看護師が嚥下の状態を注意深く観察し、訪問介護員の食事介助を支援し、少量ずつ重湯からお粥と変化させ、時間をかけてほうれん草なども食べることができるようになった事例が報告されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所のリーダー層が外部研修に参加できる支援体制づくりが求められる】

事業所はマナーを磨きスキルアップするには研修が欠かせないことから内部研修を可能な限り全員参加で開催するように努めてきた。これまで権利擁護やヘルパーの技術指導といった外部研修に参加し、その報告を内部研修の場で行い、知識向上とスキルアップに努めてきた。しかし、事業所は現状に手いっぱいであり余裕がないことから、外部研修に参加することが困難な状況である。事業所のリーダー層が外部研修に参加できる支援体制づくりが求められる。

【災害時対応マニュアルに基づいてのトレーニングを強化することが求められる】

事業所の利用者は150名近くであり独居高齢者も多い。よって、事業所は災害時の対応マニュアルを作成している。マニュアルではサービス提供責任者が利用者宅に安否確認の連絡を入れることが記される等、訪問介護事業を継続するという視点から作成されている。ただ、マニュアルに基づいてのトレーニングが不十分であることから強化することが求められる。また、利用者が住む地域で避難支援できる互助、共助に繋げる視点が不十分であることからその取組みを検討することが期待される。

【事業所運営の改善と業務の効率化、及びIT化の推進が期待される】

事業所と同一法人の訪問看護事業所が軸となって定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の開設支援を行った。事業所はその影響もあり書類の削減や整理が不十分な状況となっている。また、サービス提供責任者間の担当件数のアンバランスがあること等から業務の標準化が疎かになっている。利用者情報の記録も手作業が多く、電子データ化と共有のためシステムづくりが遅れている。よって、事業所は事務所の書類整理や業務の標準化と効率化に向けた取組み、特にIT化を推進することが今後の課題である。

○事業者が特に力を入れている取組み

【市の高齢福祉施策やNPO等が行っている生活支援サービスを紹介している】

利用者から問い合わせに対しては介護ニーズを十分に把握し、訪問介護サービスに対する制度的制約があることを市の広報物等に基づいて説明している。ただ、制度的制約があるからといって突っねるのではなく、市の高齢福祉施策のサービスの紹介やNPO等が行っている生活支援サービスを紹介している。一方、利用できるサービスについては事業所の特徴を実際に基づいて良い点をアピールするとともに、施設が在宅介護に関するサービスを一体的に揃えて提供していること、その総合力でもって安心安全の確保に努めていることを説明している。

【介護計画は利用者の特性に合わせた支援内容となっている】

事業所は利用者の特性に合わせて介護計画を策定しており支援方法も工夫されている。例えば、朝の起床が遅い利用者には訪問時間を調整して遅くしたり、足元が不安定な利用者には洗濯物を安定した場所に干す工夫をともに考え行うようにする等の実例がある。また、胃ろうを実施している利用者には、医師の許可のもと訪問看護師と連携して嚥下状態を見ながら経口摂取に取り組み、食形態を徐々に向上させ、ほうれん草などの野菜も食べれるようにしている。このように事業所は利用者の個別の特性に合わせた支援に力を入れている。

【訪問介護員はフリーダイヤルの携帯電話によりいつでも事務所と連絡が取れる】

訪問介護員の訪問は通常は一人で行い、訪問先で利用者の体調の変化や新しい要望についてなど、判断が難しい時の相談や変化についての報告が必要な時には、携帯電話からフリーダイヤルを利用して連絡し、訪問介護員の電話代の負担が無いようにしている。また事務室に事務員が待機し、いつでも連絡が取れるようにしているが、緊急時の補助要員として外出する等して事務室が不在の場合には電話転送システムを導入し、転送メッセージを確認し折り返し電話する事が可能となり、これらの取組みにより電話が繋がらないという不安が解消されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	68人
利用者総数	170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	86.0%	13.0%	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	82.0%	14.0%	いはい: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	73.0%	16.0%	8.0%	いはい:1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	97.0%	どちらともいえない:2.0%	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	73.0%	13.0%	11.0%	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	89.0%	7.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	13.0%	7.0%	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	83.0%	5.0%	7.0%	いはい: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	80.0%	11.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	いはい:1.0%
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	50.0%	32.0%	13.0%	いはい:4.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ホームヘルパーステーションこまえ正吉苑
所在地	狛江市西野川2丁目27番23号 地域福祉サービスセンターこまえ正吉苑
連絡先	03-5438-2523

○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) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。
- 2) わたくしたちは、利用者が、住みなれた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。
- 4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) わたくしたちは、地域に開かれた経営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される価値ある「正吉苑」を創ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が自立してその人らしい生活を実現するために、四季を感じられる生活支援を提供するなどヘルパーの実践力を向上させています】

事業課題として「自宅で生活する利用者へ季節感が感じられたり、自分らしい生活ができるよう支援していく」をあげ、季節の行事を話し合い、支援に活かしています。例えば料理の際利用者と季節感のある献立を考えるなど、潤いとハリのある生活支援を目指しています。この他事例によりケアマネとサービス提供責任者とヘルパーで話し合う機会を持ち、生活困難状況に対する対応やヘルパーからの提案事項などを客観的、具体的に話し合い、ヘルパーからの提案がプランに反映され利用者の生活が改善されるなどヘルパーの提案力と実践力を向上させています。

【ヘルパーの気付きを整理し関係部署にフィードバックし、トータルケアの実現に向けた計画の見直しや支援内容の充実につなげています】

併設の特別養護老人ホームで培われた自立支援ケアを基に、トータルケアの実現に向けて通所介護や訪問看護などの在宅サービス事業部門と連携し、定期巡回や夜間対応などの多様な訪問介護サービスが検討されています。ヘルパーが行っているサービス実施状況や気付きなどは適宜サービス提供責任者に報告され、それをモニタリング表の作成により整理され、在宅系各部署との合同ミーティングで共有化が図られ、専門的な視点を持って利用者への提供サービスが検討されています。さらに、居宅介護支援事業所への報告・提案によって事業所価値を高めています。

【地域の福祉ネットワークづくりに貢献する活動を併設事業部とともに展開し、施設全体と事業部の認知度を向上させています】

地域とともに自助共助の福祉ネットワークの構築作りを事業方針とし、併設する地域包括支援センターや施設系事業部と在宅系事業部が協働して地域貢献活動に取り組んでいます。例えば、施設全体で開催する納涼祭や地域総合防災訓練などに多くの地域の方を招待して、直接参加者に施設の考えを説明するなど、積極的な関係づくりをしています。また、地域の高齢者の在宅生活の継続を支援するための、健康維持・向上の正吉講座の開催や介護相談の機会を充実するなど、地域福祉に貢献する活動を組織的に展開し、当苑と当事業部の認知度を向上させています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【トータルケアの実現に向けて施設内各部署との協働関係を推進し、地域の居宅介護支援事業所に情報発信活動を進めることが期待されます】

外部からの問い合わせは主に地域の居宅介護支援事業所からあり、その内容から利用者の状況を把握し定期巡回や夜間対応などの各種サービスや訪問入浴の利用などの提案が行われています。問い合わせ件数から地域からの信頼は厚いことが見受けられますが、トータルケアの実現に向けて併設の訪問看護などの各部署との協働関係をさらに強め、地域の居宅介護支援事業所に伝える活動や、取り組み内容が理解できるパンフレットの作成など、地域における唯一性を前面に打ち出した情報発信に努め、さらに密度の濃い協働関係の構築への取り組みが期待されます。

【介護保険外サービス・生活支援サービスのニーズを発見し、実践へとつなげる積極的な活動を促進することが期待されます】

夜中にも介護に来てほしいなど、地域の多様なニーズに対応するため、事業課題に24時間365日の在宅支援体制の強化を掲げ、定期巡回や夜間対応の訪問介護サービスの検討に入っています。この他介護保険サービスだけでは生活の充足がかなわない方のために、介護保険外のサービス提供にも力を入れています。今後ヘルパーの気づきの能力を高め、サービス提供責任者と共に生活支援サービスに繋げると共に、必要とする支援の情報を収集・整理する仕組みを確立するなど、実践に繋げる積極的な活動を促進することが期待されます。

【看取り後の振り返りや情報の蓄積などを確実に実施することで、連携体制と支援の質の向上が期待されます】

在宅で期待する終末期の生活が過ごせるように、在宅系サービス事業部が連携して看取りケースを受け入れ、医師や併設する訪問看護からアドバイスを受けながら随時カンファレンスを開催し、プラン変更するなどしてタイムリーで適切な支援ができる体制を取っています。また、看取り後は必要に応じて関係部署によるデスクカンファレンスを実施したり、在宅グループで報告会を行っています。今後は、振り返りの仕組みの確立や実績の情報を確実に蓄積するなどして、看取りのPDCAを機能させていく事で、連携体制と支援の質の向上が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【質の高いサービス提供のため介護技術向上の取り組みが進められています】

安定的で質の高いサービスを提供するために、ヘルパーミーティングにおいて介護技術の向上や介護事故予防などの勉強会を実施しています。また重度の利用者に対応するために、非常勤職員が同施設内の特養に研修に赴き、食事介助や口腔ケア、入浴介助を中心に実地研修を積む機会を設定しており、常勤職員が同行してスキルの確認をするなどチーム全体で介護技術の向上に取り組んでいます。複合施設の強みを活かしながら、在宅部門全体で重度の方が安心して在宅生活が継続できるように支援するなどトータルケアに向けての取り組みが進められています。

【地域福祉の拠点として学びの場を提供したりヘルパーが地域に根付いた活動をしています】

地域福祉の拠点施設として、地域住民と共に学び行動する場を提供しています。例えば介護予防講座での栄養改善や家族介護者教室での認知症予防、在宅での看取りなどの他、毎月正吉講座を開催し家庭介護のポイントや福祉用具などについて施設の持つ専門的知識を地域に還元し、地域の方と一緒に考えると共に地域ニーズの掘り起こしにも繋がっています。この他ヘルパーが地域の方を施設相談窓口「こまほっと」に繋げたり、徘徊の方にサロン参加を促し、継続してサロンに通うようになるなど、ヘルパーが地域の見守りや情報提供の役割を果たしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	74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	95.0% どちらともいえない: 4.0% 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	91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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	91.0% 8.0% 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	91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	82.0% 13.0% どちらともいえない: 4.0% 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	86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% 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% 8.0% 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% 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	78.0% 13.0% どちらともいえない: 4.0% 無回答・非該当: 4.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	ホームヘルパーステーションやまと苑
所在地	東大和市狭山2丁目1264番5号
連絡先	042-563-8162

○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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にしたい支援をおこないます。
- 4) 法令及び社会規範を遵守し、情報開示を積極的におこない、公正で透明な経営をいたします。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ヘルパー会議を活用し、様々な情報を共有し、統一したサービス提供を実践しています】

苑の基本的サービス方針は、要介護状態の利用者について、可能な限りその居宅において、有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護・生活援助・相談等の生活全般において援助することとしています。サービス提供にあたり、サービス提供責任者を中心とするチームで情報共有の徹底化を図り、個別ケアマニュアルを作成し、サービスの標準化に努めています。職員は、研修等に参加し自己研鑽に励み取り組んでいます。

【ヘルパーは、多くの研修に参加して必要な資格も取得しています】

ヘルパーの内部研修としては、排泄ケア（皮膚が弱い方へのスキンケアセミナー）やオムツ選びの研修、事故対策、ポジショニング、配食、嚥下の視点からの研修、良い記録の仕方の研修、トロミ調理食品の知識と上手な使い方、感染症対応、認知症等の多くの研修に参加しています。外部研修の口から食べる幸せをサポートする包括的スキル実践セミナー、看取りケアの共通理解等の研修にも参加しています。ヘルパー資格1級、介護福祉士資格等を得ています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービス提供表の質の向上に工夫を期待します】

サービス提供票は、サービス単位毎に記録し、2枚複写で双方が内容を確認できるよう作成しています。誰でも短時間で作成できるようチェック項目と文章が書ける様式としています。調理にチェックをつけた方で、余白に調理メニューを記載していました。こうしたアイデアを生かして括弧を付け加えると分かり易くなります。生活援助の項目に代行があり、買い物の項目もあります。こうした重複項目等を見直し、記載内容の充実と時間を掛けずに記載できるようサービス提供票の見直しを期待します。

【苦情解決制度のなお一層の周知を期待します】

利用者調査によると11設問の内最低の「はい」の回答率が同率で3問ありました。一つは「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」と「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」、「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」です。いずれも訪問介護の1対1でのサービス提供で、ヘルパーからの情報に頼らざるを得ない環境下です。苦情解決制度は、確立しているので、なお一層の周知の工夫を期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状況等に関する情報はヘルパー会議を週2回開催して職員間で共有しています】

利用者に関わる情報は、週2回ヘルパー会議を開催し、毎回全ヘルパーが参加して個々の利用者情報が報告され職員間で共有しています。訪問介護計画書には、現状の課題、長・短期目標、サービス内容（調理・掃除・服薬・声かけ等）、本人・家族のできること等を記述しています。ヘルパーが実施したサービスの内容は、「サービス提供票」により苑に報告されます。1月分をまとめてモニタリングをおこない、アセスメントの状況表にも記述します。利用者ニーズは生活援助、身体介護、身体・生活、介護予防、保険外サービスに区分します。

【体調変化にも緊急対応ができる体制で安心・快適となるよう取り組んでいます】

利用者や家族にとって接遇マナーはサービス提供の基本として見えています。訪問接遇マニュアルには言葉遣いから挨拶などのマナー、ユニホームの正しい着用の仕方などを網羅して作成しており、ヘルパー会議で周知を図っています。緊急時には緊急対応マニュアルに従い、ヘルパーステーションに常駐するサービス提供責任者が利用者・家族、訪問介護員の情報に直ちに対応する体制にあります。金銭管理や鍵の扱いにも提供票に記録して後日の確認が利用者とヘルパーステーションの双方で取れるようにしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	47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	89.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 3.0%	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	71.0%	17.0%	7.0%	いいえ: 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	71.0%	21.0%		いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%		いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
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	78.0%	14.0%		いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%		いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	14.0%		いいえ: 3.0% 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	82.0%	14.0%		いいえ: 3.0% 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	82.0%	10.0%	7.0%	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	85.0%	14.0%		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	71.0%	21.0%		いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 3.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ホームヘルパーステーションやのくち正吉苑
所在地	稲城市矢野口 1804 番 3 号
連絡先	042-370-2202

○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) 地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。
- 2) 利用者が住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療、福祉を統合した支援に努めます。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) 地域に開かれた経営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値ある正吉苑」をつくりまします。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に対する自立支援サービスを提供するために、利用者の日々の状況を細やかに捉えた支援の提供に努め、一定の成果を上げています】

退院後の生活支援として、病院でのカンファレンスの参加から医療と連携した介護計画の作成、事業所が取り組んでいる自立支援ケアとして、水分摂取、食事の摂取、運動、排泄のケアの4点の支援を基本として、一人ひとりの利用者の特性に応じたサービスを提供しています。利用者に栄養状態の改善や以前の生活を取り戻し、生活意欲を高める自立支援など利用者の日々の状況を細やかに捉えた支援の提供に努めています。相談対応による家族の不安軽減など図っており、このような細やかな支援が自立にむけた在宅生活を支えています。

【24h365日利用者の生活を支援する体制を目指すことで、利用者の安心した生活と家族の安心につなげています】

利用者の24時間・365日の生活を支援する体制を目指し、看護師による健康管理の視点を活かした観察や本人の思い・家族の思いなど総合的に把握し、利用者、家族と一緒に相談しながら定期的巡回やコール対応など利用者の状態の変化に応じたサービス内容を決定しています。日々の健康状態や気持ちの変化に応じて訪問時間を早めたり、訪問回数を増やしたり、早期の適切な対応によって重篤な状態に至らないよう努めています。日々の状態観察と気づきを活かし、柔軟なサービス提供体制によって利用者・家族の安心した生活を支援しています。

【利用者地域の方の在宅生活の継続性を支援する方針の実現に向けて、職員及び組織内外の関係者とともに取り組んでいます】

利用者地域の方々を24時間365日支援する地域包括ケアシステムの構築を目指し、事業方針として「自立支援ケアの提供」「柔軟で安心に繋がるサービス提供」「住み慣れた生活環境に整える」ことを明確化し、利用者が出来ていたことが出来なくなったことを、意欲や意識を高めて出来るように支援することに全職員が注力しています。また、複合する地域包括や居宅介護支援、地域密着型事業と協働した支援体制づくりや地域の関係機関との地域包括支援体制を促進しており、現在は市内の地域包括ケアのモデルとして地域をリードする存在になっています

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【グループ施設と協働して明確化した共通方針とそれぞれの事業部方針の関連付けをした課題を明確化し、協働して展開を図ることが望まれます】

法人理念や中期経営方針と施設方針のつながりについて全職員と共有するため、年度初めに経営層から説明を行うとともに、次期の中期計画策定に活用した事業環境分析の情報を運営会議でリーダー層に説明し、当該事業を含めた施設全体の方向性について共有化を図っています。今後は、現在、同エリア内にあるグループ施設と協働して共通方針を明確にしていますので、その共通方針とそれぞれの事業部方針の関連付けをした課題を明確化し、協働して展開を図ることが望まれます。

【在宅生活の継続に向けた自立支援の定義と法人がもつ自立支援のノウハウを活用した支援の充実が期待されます】

医療と連携した介護計画の作成し、事業所全体で取り組んでいる自立支援ケアとして、水分摂取、食事の摂取、運動、排泄のケアの4点の支援を基本として、一人ひとりの利用者の特性に応じたサービスを提供しています。柔軟な訪問支援による不安軽減や健康状態に沿った支援によって一定の成果に繋がっています。更に自立支援ケアのノウハウを活用した効果を在宅生活の継続に活用し、多くの方がサービスを利用の価値を実感してもらえ支援の充実が期待されます。

【トータルサービスの価値の浸透を進めていくために、関係機関への積極的な情報発信や事例づくりが期待されます。】

やのくち正吉苑地域密着型複合施設として、各サービス事業の紹介をすると共に定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の特徴をわかりやすく伝えるためのチラシを作成し情報提供を行っています。地域に向けて併設在宅サービス事業と連携した事例発表や地域の事業所連絡会での説明会を実施しています。法人の目指すトータルサービスによる多くの事例づくりを進め、多くの方の選択肢を広げる取り組みや地域の医療機関や関係事業所へトータルサービスの価値を浸透する積極的な情報発信が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	108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%	14.0%	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	66.0%	23.0%	いはい:4.0%	無回答・非該当:4.0%
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	66.0%	23.0%	いはい:4.0%	無回答・非該当:4.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	80.0%	19.0%	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	85.0%	14.0%	いはい: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	80.0%	19.0%	いはい: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	85.0%	14.0%	いはい: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	95.0%	4.0%	いはい: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	90.0%	9.0%	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	80.0%	14.0%	いはい:0.0%	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	47.0%	33.0%	9.0%	9.0%

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、スタッフの人数が限られる中、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・検討の充実に図ってい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）

【利用者ニーズに十分な対応をし、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%