

評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社エーナ介護センター
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

事業者の理念・方針

理念・方針	
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) 利用者及び家族の満足 2) 信頼を得て頼りにされる事 3) 向上心を引き出せる支援 4) 喜びを共感できる心 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

全体の評価講評

特に良いと思う点

・モニタリング訪問によって利用者の負担度などを毎月確認している

訪問介護員の交代は、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、現任の訪問介護員に同行をしてもらい現在行なわれているサービスと隔たりが生じないように引き継ぎを行なっている。サービス担当責任者は、新任の訪問介護員の仕事内容が良いと見極められるまで何回でも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。利用者調査の自由意見欄にも利用者との相性や適切なスキルをもってヘルパーが派遣されているとする声が聴かれている。

・初回訪問時には詳しいアセスメントに取り組んでいる

サービス提供責任者は、初回訪問時に重要事項の説明・キャンセル料に関わる確認・支援内容の説明・介護保険適用外でサービスに関する事項などを丁寧に説明し理解してもらうことに努めている。サービス担当者会議の終了後に利用者と家族の同意を得た上で契約を締結し、サービスを開始する流れとしている。アセスメントシートは基本情報、身体機能・起居動作、生活機能、精神・行動障害、社会への適応などの詳しい情報を把握できるようになっており、訪問介護事業所のアセスメントシートとしては十分な内容が記載できるようになっている。

・手順書を計画書に盛り込み利用者や家族に確認してもらっている

訪問介護計画書に沿ったサービスが提供できるように、計画書に細かいサービス提供内容の手順が記載できるような書式を設け、利用者や家族にも計画内容のサインをもらう際に同時に確認してもらえるようにしている。内容としては、サービス区分、サービス内容、所要時間、留意事項を明示し、合わせて「目標達成度」「利用者満足度」「計画見直しの必要性」などを評価できるようにしている。利用者宅の間取り・物品の置き場所などが書き込まれ業務の標準化ができるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・申し送りや指導記録を保管することも検討されたい

全てのヘルパーに対し利用者の安全と安定したケアを確保するために、必要に応じて慣れるまで繰り返し同行し指導している。一つひとつ丁寧に指導し仕事をマスターしていく体制が、事業所のサービスの一定水準を保つ基礎になっていると考えられる。サービス担当責任者は、ヘルパーの指導・助言を記録に残していないため、職員間での共有ができていないとの認識を持っている。記録などの改善に取り組み、指導内容を振り返られるようにすることが望ま

れる。

・詳しいタイムスケジュールを作成することを検討されたい

訪問介護計画書には、それぞれのサービス内容が掲載され分かりやすい内容にまとめられている。利用開始時をはじめ、変更時にはその都度、利用者や家族などへの説明を行い、同意を得ることにしている。ただし、提供時間内の個々のタイムスケジュールについては、さらに詳しく掲載することが望まれる。計画書への記載が難しい場合には、別途タイムスケジュール表を設けることも望まれる。

・モニタリングの質の向上を目指している

サービス提供責任者は毎月利用者宅を訪問し、定期的にサービス内容の評価を行っている。訪問介護計画の目標の達成状況・生活の中で困っている事・病気について・日常生活動作・満足度などを把握しており、ケアマネジャーへ報告書も提出している。利用者一人ひとりに関する情報や支援内容は、サービス提供責任者の作成する支援経過に時系列に記録され、職員間で共有されている。丁寧に聞き取ることを心がけているが、さらにポイントを明確にしたヒアリングを行うなど、画一化しないモニタリングを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・計画書には「ご本人やご家族へのお願い」を合わせて記載し注意喚起を促している

訪問介護計画書はケアプランの趣旨に沿って、通常短期目標（6か月間）、長期目標（1年間）を明記したうえで具体的なサービスにつなげる手法を設けて分かりやすい内容にまとめられている。また、訪問介護を施行するにあたり、利用者や家族にも決められたルールを守ってもらえるように、「ご本人やご家族へのお願い」を合わせて記載し、注意喚起を促している。さらに、訪問介護員の派遣（選定）にあたっては、訪問介護計画書を基に提供できる技術などを総合的に判断したうえでコーディネートを行っている。

・給料日にテーマを決めた勉強会（研修）を実施して資質の向上に努めている

サービス提供責任者以外のヘルパーは直行直帰型になっているため、事業所に立ち寄る機会はかなり限られていることが現状になっている。よって給料を手渡し支給にして、給料日にテーマを決めた勉強会（研修）を実施している。テーマは年間を通じて策定されており、サービスの質の向上や情報の共有につなげている。また、期末と期首（3月、4月）には全体会議を開催して事業の方向性を示唆することになっている。サービス担当責任者はヘルパーの知識や技術の習得に対し報告・連絡・相談が、いつでもできるように留意している。

・利用者の体調や意向をもとに適切なサービスが提供できるようにしている

利用者の意向に沿った支援を提供するために、日々の体調などにより予定されていたサービスが提供できない場合を想定している。その際には、訪問したヘルパーが事業所への連絡をすることを原則としており、家族やケアマネジャーに確認を行うことを取り決めている。サービス提供を円滑に維持するための取り組みとして、無理強いしない利用者本位のサービス提供を基本としている。また、利用者の様子が普段と異なる際にも、事業所へ連絡し指示を仰ぎながらサービスを提供することをルール化している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/38

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	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%	
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%		13.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%	
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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%	
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	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%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%		8.0%	
		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	94.0%		5.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	



利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人響会
事業所名称	好日苑ヘルパーステーション上池台
事業所所在地	東京都大田区上池台5丁目7番1号
事業所電話番号	03-3748-6055

事業者の理念・方針

理念・方針	
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) 安心と暖かさの実現 2) 良質なサービスの提供 3) 地域貢献 4) 人財の育成 5) 安定した経営基盤

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**直行直帰型を行わないことで、すぐに対応でき、指示の受けやすい環境になっている**

事業所では直行直帰の方法を行わず、必ずサービス時にヘルパーが事業所に立ち寄り仕組みを作っている。直行直帰にしないことで、サービス時の利用者の様子や連絡事項などの情報交換が行い易く、連携が図れている。サービス提供時に困ったことがあった場合もすぐに相談ができるためヘルパーの安心感にもつながっている。職員アンケートでも、「利用者の情報提供ができる」「すぐに対応・指示をくれるので安心して業務にあたれる」との声も出ている。

・**併設事業所との連携が図りやすく困難ケースにも対応できる**

同じ建物内に地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、通所介護等の事業所が併設されているため情報が入手しやすいとの利点がある。職員も事業所内で異動になることもあり、以前の職種の知識を活かし対応できるなど介護技術の高い職員も多くなっている。また、困難ケースを多く受け入れているが、併設の地域包括支援センターの職員とすぐに支援方法などの検討が行うことが出来るため、急な対応も可能となっている。

・**在籍年数の長い職員が多く、継続した支援を行うことが出来ている**

事業所に登録しているヘルパーは平均して在籍年数が13年と長く、継続して利用者支援にあたることができている。そこには毎月研修会を行うことで知識や技術の習得が図れることや、緊急時の対応にも適切に行うことができることなどから、ヘルパー自身が安心して業務にあたれるような体制が整っていることが要因となっている。職員からも「緊急対応がよくできている」「適切な判断が仰げ、また応援にも来てくれる」等の意見がでている。

さらなる改善が望まれる点

・**利用者の状態を把握し、アセスメントの内容の充実化が望まれる**

サービス開始時や更新時、状態の変化があった際などにアセスメントを行っている。アセスメントは利用者の状態を把握するうえで大切なものであり、支援計画を作成する際でも重要なものとなっている。事業所では定期的にアセスメントを行っているが、状況の細かい部分までの把握が不十分となっている例も見受けられる。同じ一部介助でも、どの部分に介助が必要なのかによって行われる支援内容も変わってくるため、本人のできること・できないことを明確に記載するなど、アセスメント内容のさらなる充実が望まれる。

・**自宅での生活が維持できるようインフォーマルなサービス等の情報も収集し支援に生かしていくことを期待したい**
 訪問介護は、利用者の暮らしを一番身近で支えるサービスとして、地域包括ケアシステムの中で重要な役割を担っ

ている。介護保険で対応できない支援についても有償サービスとして提供しており、利用者の生活を支えている。また、近隣のお店などが行う配達サービスやごみの回収などの事業の把握に努め、利用者のニーズに応えられるようにしている。今後は更に地域のボランティア活動などのインフォーマルなサービスの情報を収集し、利用者に情報提供を行うなど、自宅での生活が維持できるよう支援に活かしていくことを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・内部研修に積極的に取り組み職員のスキルアップを図っている

毎月1回サービス提供責任者会議を開催し、利用者の状況の変化などの共有化を図っている。また、月1回ヘルパー会議を行い情報を伝えるとともに研修会を行っている。研修内容は事業計画で内部研修としてテーマが示されており、職員のほぼ全員が参加している。プライバシー保護や食中毒、腰痛予防や緊急時の対応、介護記録作成方法や介護技術など多岐にわたって行われている。職員アンケートにおいても「月1回の研修を通じて知識・技術を学び、深められている」「情報共有もできるため質の高いサービスを提供できている」等の意見も出されている。

・重度の認知症など困難ケースにも対応をしている

地域包括支援センター併設ということもあり、重度の認知症で意思疎通が難しい、ADLが低下し身体介護の必要度が高いなどの困難ケースの依頼が多くあるが、基本的に断ることはせずにサービス提供をするようにしている。利用者の特性に合わせ、個別対応を心掛け、コミュニケーションの取り方にも工夫を行い支援を行っている。困難ケースを引き受けるようにすることで、以前一緒に支援を行ったケアマネジャーから、他の事業所から断られた別のケースの依頼があることも多く信頼関係も築くことができている。

・サービスは中止にせず提供できるように取り組んでいる。

担当ヘルパーや利用者の都合でサービス時間や日程が変更になることがあるが、事業所ではなるべくサービスを中止にすることはせず、他のヘルパーが代替で対応したり、時間を調整するようにして対応を行っている。担当ヘルパーの都合でやむを得ず変更する際は、出来る限りサービス時間や曜日の変更はせずに、利用者の生活リズムに配慮して対応できるようにし、週2回以上サービスのある利用者には複数のヘルパーを予め担当させるなど配置の工夫をしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/31

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 : 0.0%	いいえ : 4.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	69.0%	21.0%	8.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%		8.0%	
		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	78.0%	13.0%	8.0%	
		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	91.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	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	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%	
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	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%	
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%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	78.0%	13.0%	8.0%	
		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	69.0%	8.0%	17.0%	
		無回答・非該当 : 4.0%		