

# 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ヘルパーステーション六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0308

## 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）	事業所では、関係法令、福祉理念、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、法人理念として、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)卓越したサービスによる顧客満足の5項目を掲げている。また、サービス提供の大切な考え方として、利用者、家族、職員間、登録ヘルパー相互のコミュニケーションを大切にすること。並びに、関係機関との密な情報共有を考えている。日本は、かつて経験した事のない高齢社会を向かえ、高齢者福祉における課題の一つとして、適切且つ適確な介護が求められている。更に日増しに増える要介護高齢者、認知症高齢者は既に限界を超え、その専門的ケアは急務である。事業所は、次代の要請に応え、地域における介護の専門サービス事業所として、社会資源のレスパイトサービスの中心的存在である。脆弱な地域高齢者福祉への貢献を目指し、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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者一人ひとりに寄り添い、安心できる在宅生活の継続を願ってのサービス提供に心掛ける様々な取り組み</li></ul> <p>利用者の安心な日常生活を支え、暮らしの継続へのサービス提供に心掛けている。サービス開始時作成の訪問介護計画書は解かり易く纏められ、「～様の手順書」は、居住環境なども加味し、利用者の個別の決め事やこだわり、事情などを伺い作成、使い易い帳票である。業務日誌やサービス実施記録には、利用者の状況、情報等が記され、職員間の情報共有につなげている。東京都第三者評価利用者アンケートでは、「良く話を聴いてくれる・・・」などの声が寄せられ、全件が満足の回答である。事業所の利用者への思いを感じ取れる支援を高く評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員が自信を持って業務にあたり、悩みを相談して解決に繋げる環境や人間関係構築の良質な努力が実践されている</li></ul> <p>事業所は短時間業務や直行直帰で働く職員の力によって、利用者が希望する様々なサービス提供時間をカバーしている。職員全員の顔合わせが困難な状況下で、職員個々の業務上の迷いや悩みを受け留め、解決に繋げ、安心して業務が遂行できるように、新人には自信が持てるまで必ず同行する、業務日誌に職員の相談内容や助言等を記載して共有、必要な助言に繋げる、更に、年6回の研修や2回行う交流会等々職員が安心して働ける環境や人間関係の構築を実現する良質な取り組みが行われており評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の状況に合わせその人の事を知り、価値観や生活習慣に寄り添い意欲を引き出すことで生き生きとした生活に繋がる支援</li></ul> <p>事業所では、身体機能の低下や障害を持ちながら在宅生活を送る利用者が、その人らしい暮らしを続けられるような支援に努めている。利用者の事を知り、価値観や生活習慣に寄り添うことで、利用者信頼関係を築きながら利用者の安定した暮らしを支えている。職員が必要な知識や技術を身に着けるために、年6回の研修では、接遇マナー、傾聴トレーニング、リスクマネジメント、記録、調理実習を実践している。利用者に必要な地域情報を日常会話の中</p>
---

できりげなく取り入れ、意欲を引き出すことで生き生きとした生活に繋がる支援を高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

**・利用者の様々な変化、急変や緊急事態などへの確実で、適確な対応により、利用者の安心な暮らしを支える体制整備への取り組み**

利用者の安心な暮らしを支えることを目指した様々な対応が行われている。現在、職員の援助訪問の頻度が多く、緊急時対応に苦慮する状況であり、現場のヘルパーへの指示などに遅れが生じている。そのため、事務所が不在となり、転送電話対応では、通話不能の事態も発生するなど、課題が感じられる。職員アンケートでは、緊急連絡を危惧する声も寄せられている。また、サービス提供責任者は、緊急連絡先情報などの見直し整備に関しても課題を感じている。人員不足など様々な事情の中苦慮するところではあるが、体制整備への取り組みを期待したい。

**・訪問介護事業で受けられるサービスや制度上、提供できないサービス等が一目で理解できる事業所パンフレットの更新に注目したい**

事業所では様々な媒体を使って事業所の情報を提供している。事業所の利用申し込みや対象者、提供時間、サービス内容等をホームページやパンフレットで紹介、更に理解していただく必要のある契約時には、行政発行のチラシを活用してその内容を説明している。長期間使用してきた事業所パンフレットを更新して、訪問介護サービスの内容や提供が制限されているサービスが一目で理解できる内容にしたいと準備中である。今より更に、利用者にとっても見やすく理解しやすく、事業所でも相談や契約時に活用しやすいパンフレットの出来上がりを注目したい。

**・利用者と共に家事を行うことで、体力や能力の維持に繋がることを利用者と共有し意欲を高め、自立した生活の維持に繋がる働きかけに期待**

地域に暮らす利用者には、独居や老々介護など様々な困難な状況があり、介護保険の枠では支援できない事もあり、利用者の生活状況に応じて必要な生活情報を支援の中で伝えている。外出は体力維持に繋がることから、できるだけ生活用品や食品の買い物の同行を行い、安心して外出できる支援を行っている。献立を一緒に考え利用者が食事に関心を持ち楽しみにしていただけるよう働きかけたり、生活に関する事も利用者と共に行動することで、体力や能力の維持に繋がることを利用者と共に共有し意欲を高め、自立した生活の維持に繋がる働きかけに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・日誌を活用し登録ヘルパーと職員の情報共有や相談・助言をスムーズに行う。**

事業所では、サービスを利用する全ての利用者の詳細な変化や意見、要望などの情報を、職員、登録ヘルパー全員が把握、日々の活動に繋げることを目指した、情報共有に力を入れている。以前の取り組みとして、日誌には利用者のことしか書かれていなかったが、情報共有の観点から課題を把握、登録ヘルパーの相談・助言を記入することで全職員がそのヘルパーの悩みに反応することができるようになり、スムーズな対応に繋がれる様になり、よりサービスの質向上に繋がられている。

**・煩雑な記録を整理、より良いサービス提供に繋げるアナログからデジタル化への取り組み**

事業所では、煩雑な記録は、情報共有リスクの原因と考え、アナログからデジタルへの記録システムに力を入れている。現在の記録方法や帳票を見直し、課題を把握することにより、重複しての記録記入などの現状が見出せた。現在使用しているソフトで日誌・個別記録を一緒に記入し、一元化を目指し、現在そのデータを入力中である。

**・事業所のサービスの質向上に繋がる、職員へのスキルアップへの取り組み**

事業所では、職員の質向上が、サービス全体の質向上に繋がると考え、職員へのスキルアップに取り組んでいる。年に6回ヘルパー研修を実施。研修内容は、調理などのより実践的なテーマも組み込み実施している。当日参加できないヘルパーに対しては別日に研修を設け全員が研修を受けられるように対応している。また、法人内系列事業所と互いに関わりながら、協働で実施することで、より質の高い研修内容になっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/20

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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	20.0%	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	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	80.0%	10.0%	10.0%	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	90.0%	0.0%	10.0%	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	90.0%	0.0%	10.0%	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	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
	どちらともいえない : 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	60.0%	10.0%	30.0%	0.0%
		いいえ : 0.0%		

# 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ヘルパーステーション・扇
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号ゆうあいの郷扇
事業所電話番号	03-3856-5816

## 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）	法人では「利用者の心の声に耳を傾け真のニーズに沿った対応を行います」など4項目からなる「利用者への姿勢」と「チームでケアにあたることの大切さを認識し、互いに支え合い助け合いながら仕事に取り組みます」など4項目からなる「仕事への姿勢」の2分野の行動指針を設けています。さらに上位概念として法人理念、「最高に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～」があり、運営理念として「相手の立場で見る・聴く・考える」あるいは介護保険法の基本的な理念である自立支援の考え方を反映させた「その人がその人らしく生きること」をあげています。経営理念として、顧客という意識が少ない中で顧客満足についても力点を置く必要があるとの考えから「卓越したケアサービスによる顧客満足」あるいは業務改善という点に関しても、「効果・効率を考えた弛まぬ業務改善」をあげ、仕組みとして業務の改善に常に取り組むことを求めています。社会福祉法人のあるべき姿については、「地域の中の存在として、常に地域との連携を図り、地域住民の生活を支援しなければならない」など4項目にまとめています。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点
<ul style="list-style-type: none"><li>・「その人がその人らしく生きること」の支援を目指し、働きやすさや円滑なチームワークを育成する良質な取り組みが実践されています</li></ul> <p>事業所では職員が安心して働ける環境の提供に努めています。事業所では地域の複合的な困難を抱える利用者や家族の事例を積極的に受け入れ、事業所のミッションである「その人がその人らしく生きる」を支援しています。それを支えるヘルパーの拡充には苦慮していますが、サービス提供責任者を中心に、研修、ヘルパー会議への参加や連絡票の活用で、ヘルパーが課題を抱え込まず、チームの一員として、報告、相談しながらやりがいを持って働き続けることを支援しています。良好なチームワークを形成する良質な取り組みとして評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・一人ひとりがその人らしく生活することを大切に、思いに寄り添い、支援前の生活の継続に取り組んでいます</li></ul> <p>事業所では、一人ひとりがその人らしく生活することを大切に、思いに寄り添い、支援前の生活の継続に取り組んでいます。買い物支援では、以前から購入していたメーカーの同じ物を購入する為に、空き袋を持参して買い物を行う、掃除や洗濯の時間は、希望時間に合わせ実施する等、支援前の生活の継続に取り組んでいます。また、ヘルパーのコーディネートも、利用者や家族から得られた好みの援助方法等の情報やサービス提供責任者のアセスメントにより得た情報を基に、好みの支援方法やこだわり、利用者の性格に合う人材を充てる等配慮しています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・日々の支援内容の報告と気付き、全員参加の事業所会議の情報共有が、支援に活かされています</li></ul> <p>事業所では、ヘルパーの支援状況は、その日のうちに事業所に報告されています。ヘルパーは、「活動報告書」や口頭で、支援内容をサービス提供責任者へ報告しています。ヘルパーの情報は、利用者の変化の初めの気付きとなる為、「気づきシート」も活用して、報告書に記載しない小さな気付きも報告しています。報告された内容は、速やかに事業所内で共有され、次の支援に活かされています。また、2か月に1回、2日間に分けて事業所会議を実施し、</p>

事業所全体のサービス提供状況を全職員で共有、必要な援助へ繋がられる機会も設けています。

さらなる改善が望まれる点

**・重介護や要医療、独居でも認知症でも自宅で暮らし続けたい利用者の思いや国の包括システムの実現に必須の人員確保が必要と思われます**

事業所ではヘルパーの拡充が困難な状況です。困難事例を積極的に受け入れる事業所の姿勢の継続、要医療・重介護・独居等の高齢者や認知症世帯の高齢者が地域で暮らし続け、それを支える仕組みの構築を求める国の地域包括ケアシステムの実現にはさらなるヘルパー人材の確保が欠かせません。ホームページやポスター掲示等で介護ヘルパーの役割等を紹介し、採用ブースでの呼びかけの取り組みも実践されていますが、さらに採用に直結する専門学校や就労支援校の実習受け入れ等、法人をあげてのヘルパー確保の取り組みの前進を期待したいところです。

**・支援方法の共有と業務の一定水準を確保できる手順書が作成されることを願っています**

事業所では、一人ひとりがその人らしく生活することを大切に、支援内容を組み立てています。以前から購入していた物品、掃除・洗濯を行っていた時間等、利用者の生活に合わせた情報収集を詳細に行い、支援の組み立てを行っています。支援内容は、サービス提供責任者により「指示書」に記載され、担当のヘルパーに共有される仕組みが作られています。ヘルパー同士の情報共有も密に行われ、安定した支援の実施に繋がっています。今後、より支援方法の共有と業務の一定水準を確保できる手順書が作成されることを願っています。

**・より充実した研修の実施により積極的な啓発が行われることを願っています**

事業所では、法人の2か所のヘルパーステーションの合同研修が2か月に1回実施され、接遇・傾聴・調理実習（実技）・リスク・記録の書き方等、全職員が参加できる体制を取り啓発に努めながら、実際の援助に役立てられています。2か月に1回実施される事業所会議では、利用者の状況に合わせて意見交換、申し送りや確認等にも取り組んでいます。また、法人全体で行われている研修も充実しています。しかし、外部研修の受講も含めて、研修受講率は低下してきています。今後、より充実した研修の実施により積極的な啓発が行われることを願っています。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者の状況をタイムリーに把握し、スムーズな伝達、共有と対応に取り組んでいます**

事業所では利用者の情報が漏れなく把握され伝達されることに取り組んでいます。訪問先での業務や利用者等の様子は活動報告書に纏め、即日サービス提供責任者に提出しています。報告を受けたサービス提供責任者は利用者の変化等を見逃さず、利用者への電話や訪問、ケアマネジャーとの調整で必要時の適切な対応を行っています。ヘルパーへの情報周知や適切な対応の検討等はヘルパー会議、ミニカンファレンスで行い、加えて連絡票で密な申し送りを行っています。変則的な勤務体制の隙間を埋め、全職員の情報共有、連携に力を入れて取り組んでいます。

**・相談・苦情窓口の周知に関する工夫と利用者意見の収集にも力を入れています**

事業所では、契約時に重要事項説明書の記載内容を使用して、利用者・家族に相談・苦情の窓口を丁寧に説明しています。窓口は事業所窓口のほか、足立区の窓口、東京都の窓口についても説明を行っています。重要事項説明書とは別に大きな文字で窓口を記載した書面を用意し、利用者宅の見やすい場所に貼っておくなど、独自の工夫がなされています。第三者評価の利用者アンケートでもヘルパー以外の相談窓口の周知が進んでいることが確認できます。事業所独自の利用者アンケートも実施していて、利用者の意見・要望を確認するようにしています。

**・日々の報告・共有と毎月のモニタリングで、安心・快適なサービス提供に繋がっています**

事業所のヘルパーは訪問後、利用者の状況や家族、室内等の変化等速やかに、サービス提供責任者に報告する仕組みにより、担当ヘルパーに内容を共有するほか、ケアマネジャーに連絡する等、迅速な対応に繋がっています。サービス提供責任者は、毎月のモニタリング訪問時に、訪問しているヘルパーの様子や援助内容の希望や要望等、日々の支援で伝えにくい事柄も確認しています。また、質の高い支援には、接遇マナーが欠かせないと考え、日々の啓発に取り組んでおり、利用者や家族にとって、安心・快適なサービス提供に繋がっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/41

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%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
4. ヘルパーの待遇・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	85.0%	7.0%	7.0%	
		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	92.0%	7.0%		
		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	89.0%	7.0%		
		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	89.0%	7.0%		
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%	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%	10.0%	14.0%	
		いいえ : 3.0%		

# 評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名称	ウエルガーデン伊興園
事業所所在地	東京都足立区伊興3丁目7番4号
事業所電話番号	03-5691-9502

## 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)利用者の自己実現への支援、 2)社会貢献活動の実施、 3)社会、医療との連携、 4)職員のレベルの平準化、 5)経営の安定化、

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域福祉ニーズに則したサービス提供

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・訪問介護等の地域ニーズに則した事業展開を行っており、理念の一つである「自立支援」を更に発展させた「当たり前前の生活」を実現できるサービス提供を目指している。訪問介護事業所においても、利用者が在宅において可能な限り、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な身体介護（介護）・生活援助（介護）などのサービス提供を行い、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることができるような支援を目指している。

### ・連携の取れたより良い在宅生活へ向けた支援体制

サービス開始時にはサービス提供責任者が必ず自宅の訪問を行っており、できるだけ利用者意向に沿ったきめ細やかな支援がなされるよう、利用者や家族の詳細な意向把握に努めている。また、利用開始後も定期的な訪問を行い、現状に見合ったサービス提供がなされているかの確認も行い、必要に応じて訪問介護計画書の見直しを図られている。更に同一施設内の他事業所を利用している利用者においては、他部署との情報交換や情報共有にも努め、利用者の在宅におけるより良い生活への支援がなされるよう取り組んでいる。

### ・介護保険適用外サービスへの負担軽減へ向けた取り組み

「家庭での自立した生活」を目標に「生きる喜び」を感じて頂けるケアを目指し、介護保険では賄いきれない支援への対応として、「助け合い」と称した生活の介助や援助等のサービス支援がなされている。排泄介助や食事介助・入浴介助・病院への付き添い等の外出介助などの身体介護のほか、掃除や洗濯・衣類整理といった生活補助等もカバーできる自費サービス（助け合い）となっているが、社会福祉法人としての地域貢献としてなるべく抑えた価格設定としており、介護を必要とする利用者や家族の負担軽減が図れるよう努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・サービス提供責任者の円滑な業務へ向けた体制構築

利用者一人ひとりに則した快適な在宅生活へ向けて、サービス提供責任者が利用希望者への訪問調査、モニタリングや現場でのヘルパーへのOJT指導・サービス担当者会議への出席など様々な業務をこなしている。その為、介護計画書作成や訪問ヘルパーへの作業指示書作成・研修案内やお知らせ配布の準備などの事務作業が勤務時間に終了する事が難しい現状となっている。訪問介護事業において管理業務を担うサービス提供責任者の役割や動きが重要と捉えている事からも、モチベーションの維持やストレス軽減へ向けたより働きやすい体制構築が望まれよう。

#### ・在宅部としてケアマネ・ヘルパー・デイ介護職員のリラックス出来る場所の確保

訪問介護事業所の事務作業スペースはデイサービスを展開している1階フロアに他の在宅事業部と共に設置されており、利用者の情報共有や他部署の職員との情報交換等が行いやすい環境となっている。しかしながら常に利用者の視線の範囲内という事もあり、昼食や休憩等でも中々リフレッシュが図れない他、登録ヘルパーが立ち寄った際のリラックス出来る休憩場所の確保等も難しい状況となっており、課題の一つと捉えている。職員のやる気向上やストレス軽減にも繋がると思われる事からも、新たなリフレッシュスペースの確保が待たれる所である。

#### ・事業の拡大のための人材確保

地域包括ケアシステムの主旨として、地域で暮らす高齢者を入院・入所ではなく、地域で支え、在宅での生活ができる仕組みを構築することが求められている。それを受け、訪問介護事業所では今後更に利用者増加が予想されるサービスとして、事業拡大を視野に入れた検討がなされており、介護職員や訪問ヘルパーの人材確保が課題となっている。求人広告や近隣へのポスティング・施設掲示版への掲示など、積極的に募集を行ってはいるものの、人材不足が業界全体の問題となっている事からも厳しい状況となっており、引き続き大きな課題の一つとなっている。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・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と訪問ヘルパー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づくりをして、支援にあたれるようにしている。また、研修への参加を推奨していることから、訪問ヘルパーにも数多くの研修参加のチャンスがあり外部研修の費用は必要に応じて施設が出している。園内での研修にも一般職員とともに参加でき、研修時間は超過勤務として手当が支給されている。さらに、賃金・移動費の見直しも行われ訪問ヘルパー（登録）の要望を尊重しながら、働きやすい職場環境が整えられている。

#### ・ホームページの充実

インターネットを利用した情報収集が一般化していることから、施設見学希望者などでも、前もって情報収集していることが当たり前となっており、ホームページの充実に関しては、法人で力を入れて取り組み、今年度リニューアルが行われた。各事業所の紹介のほか、施設内のサービスを部門ごとにまとめ、利用希望者が必要としている情報を入手しやすくしているほか、写真や図表をふんだんに使うことでサービスに対するイメージを解りやすく伝えている。また、来園者にはパンフレットや広報誌「伊興園通信」等を使って、施設の内容を説明している。

#### ・利用者支援にあたっての情報共有

サービス提供責任者が登録ヘルパーと直接電話でスケジュールの確認をすることとしたことで、話しをする機会が増えサービス提供責任者と登録ヘルパーとの距離感が縮まった。また、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。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。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/31

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	92.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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%	12.0%		12.0%
		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	64.0%	20.0%		12.0%
		いいえ : 4.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%	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%	12.0%		8.0%
		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	88.0%			8.0%
		いいえ : 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	84.0%	12.0%		
		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	92.0%			8.0%
		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	72.0%	20.0%		
		いいえ : 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	60.0%	24.0%		12.0%
		いいえ : 4.0%		

# 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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	中央本町ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号
事業所電話番号	03-3886-0002

## 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

### ・不満や要望に関する迅速な対応に取り組んでいる

サービス提供についての意向や要望があった場合には、いつでも事業所に連絡してもらうように伝えている。訪問時に利用者や家族から聞き取った事柄については、都度ヘルパーから事業所に連絡してもらうことにしている。また、サービス提供責任者を通じて、利用者や家族に迅速に回答することを心がけている。ただし、今回行った利用者調査の「不満や要望をヘルパーに伝えた時にはきちんと対応してくれるか」については、64.7%の満足度が得られていた。さらに高い満足が得られるような対応も望まれる。

### ・居宅介護支援事業者との連携を大切にしている

事業所は、利用者に対して訪問介護員から得た情報やサービス提供責任者自らが得た情報を日々積極的に各居宅介護支援事業者に報告している。口頭以外にも一か月に1回利用者情報をまとめ、ケアマネジャーに対して書面による報告を行っている。今回行った利用者（家族）調査の「生活や介護の相談をした時に事業所やヘルパーは、情報提供や助言をしてくれますか」の項目に関しても94.1%が「はい」と回答し、高い満足度が確認できている。事業所は、ケアマネジャー・サービス提供責任者・訪問介護員の連携を大切にしていることがうかがえる。

### ・事業所内研修や複合施設内の各種の研修に参加し資質の向上に努めている

月1回ヘルパー研修を行うことを計画しており、参加しやすいように同一テーマの研修を「昼・夜」あるいは「複数回」開催している。さらに、併設する特別養護老人ホームにおいて開催される、委員会や研修にサービス提供責任者が出席して、ヘルパー研修で伝えることにしている。さらに、ヘルパー研修では、訪問介護員の介護保険に対する知識の習得や具体的な介護技術などをテーマとして掲げ資質の向上につなげたいとしている。訪問介護員の知識の習得や自己研鑽の機会を増やすための研修の強化が、今後の課題としてあると考えられる。

さらなる改善が望まれる点

### ・要員体制の関係でサービス提供時間や地域が限定されている

現在、ヘルパーの派遣時間は8:00~19:30としており、サービス提供責任者2名、ホームヘルパー10名でサービスを提供している。地域の居宅介護支援事業所との連携を重視しており、毎月実績報告をする際には各事業所を訪問

して報告し、その際に空き情報も提供している。また、法人内にも居宅介護支援事業所が併設されているため、法人内を通じて地域ニーズを把握してサービス提供に取り組んでいる。ただし、ホームヘルパーの採用については大変厳しい状況であることも、サービス時間や地域を限定せざるを得ない理由となっている。

・ **手順書の内容をさらに改善することを検討されたい**

訪問介護計画書はケアプランの主旨に基づいて作成され、利用者や家族に説明し同意を得ている。サービス提供責任者によって計画書に沿った介護手順書を作成しており、提供するサービスの方法を時系列に表し、一つひとつの業務の時間配分などが詳しく表記されている。さらに、入室時から退室に至るまでの流れが、訪問介護員に理解しやすいように詳しいコメントを加えたり、図なども用いたりして作成することも望まれる。特に、間取りや家具の配置・利用者のこだわりなどを手順書裏面や別紙に一体として表記することも必要とされる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の意向を聞き取りながらサービス内容を検証している**

サービス開始時には、サービス提供責任者が訪問介護手順書の検証を行う。サービス内容と各ヘルパーのスキルや勤務体制などを十分確認した上で、実際にサービスを提供するヘルパーと同行して計画書をもとに作成したサービスの実施を担当ヘルパーに引き継いでいる。ケアマネジャーには、サービス提供責任者の初回同行によって1回目の訪問が行われたことを知らせている。サービス提供責任者は、ヘルパーと利用者の関係が早く構築できるように、必要に応じて同行や情報提供を大切にしている。

・ **把握した利用者情報は毎月「状況報告書」によってケアマネジャーに報告している**

提供したサービスは、利用者一人ひとりのケース記録・ヘルパー日誌・サービス実施記録などによって確認している。手順書に表されている計画に沿った内容で支援されているかどうかを確認するため、サービス提供責任者は、月に1回利用者宅を訪問してモニタリングを行っている。モニタリングの内容は、目標達成の度合い・生活機能評価・困りごと・事業所に対する要望・満足度調査など多岐にわたっており詳しく把握できるようになっている。また、援助内容と利用者本人の状況報告は、「状況報告書」によって毎月居宅介護支援事業所に報告している。

・ **利用者の特性に配慮したサービス提供を心がけている**

ケアマネジャーのアセスメントをはじめ、事業所が独自で作成しているアセスメントなどから利用者の特性や性格の理解に努めている。個別の状況に応じて、訪問するヘルパーを限定をしたり、利用者からの問いに関する回答の統一したりなど、利用者本位の対応に努めている。ヘルパーと相性が合わない場合は、その旨連絡してほしいことを利用者に伝えている。サービス提供責任者は、利用者宅でケア中の様子を確認するなどの対応にも努めている。「サービス提供責任者に直接ケアして欲しい」などの要請を受けた際には、極力応じられるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/35

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%	11.0%		
	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%	11.0%		
	どちらともいえない : 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	82.0%	11.0%	5.0%	
	無回答・非該当 : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	11.0%		
	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	64.0%	23.0%	5.0%	5.0%
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%	
	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	64.0%	29.0%	5.0%	
	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%	11.0%		
	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	52.0%	29.0%	5.0%	11.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	11.0%	5.0%	17.0%
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	41.0%	11.0%	29.0%	17.0%

# 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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	ケアステーションハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-3630

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>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するために必要な支援を行います。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>5) 出会い、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。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・サービス提供責任者の業務を再点検して業務マニュアルを作成し、サービス提供責任者の動きを明確化した

サービス提供責任者は、自分がしている業務を再点検して業務マニュアルを作成し、サービス提供責任者の動きを明確化した。また、相談受付の帳票を見直し、サービス利用の問い合わせを受けた時にサービスの申し込みにおける調整を行い、受諾の可否を検討し、可否に至った原因を明確に残すことにした。そして、ヘルパーにゆとりができた時に、再度、問い合わせを頂いた事業所に空き情報を伝えている。介護支援専門員からの問い合わせを大切に取り扱うことで、ヘルパーの空いている状況を少なくし、効率の良いサービス提供に繋げている。

### ・介護予防訪問介護事業が総合支援事業へと移行したことを受け、対象者の訪問介護計画やケア手順を更新している

介護予防訪問介護事業が総合支援事業へと移行したことから、サービス提供責任者は、対象の利用者の訪問介護計画やケア手順を更新している。そして、状態が改善されたことを共に喜び、引き続き体調を見ながらできる場所を増やせるような援助をすることを利用者に説明している。そして、担当ヘルパーには、代替的なサービス提供ではなく、本人がしていることやできていることを称賛し、さらに、本人ができにくいところを工夫することで少しでも本人ができるように支援するように指導し、必要に応じて同行し、サービス調整を行っている。

### ・マニュアル類の更新、個人ファイルの整理により、情報の共有を一層効果的に行っている

サービス提供責任者は、今年度環境整備を行い、マニュアル類を更新しファイルを新しくした。また、これまでの支援内容が蓄積され利用者の個人ファイルが厚くなったことから、過去のデータを抜き取り、別の封筒へ入れて保管した。さらに、個人ファイルの綴り方を統一し、利用者の緊急連絡先を表に示すなどした。このような取り組みが仕事の効率化につながっている。加えて、個人ファイルを更新したことで、サービス提供責任者の不在時でも、他の職員が帳票を閲覧することで、必要な情報を得られる環境となり、動きやすくなった。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者のしていることやできていることを共有し、効果的なモニタリングや評価に繋げていく

サービス提供責任者は、サービス提供責任者の業務マニュアルやヘルパーの業務マニュアルを更新した。また、利

利用者台帳の整備を行い、ヘルパーが利用者の旬の情報を得やすいように整えた。その結果、サービス提供責任者自身も働きやすくなり、ヘルパーもサービス提供責任者の不在時でも情報を得やすくなった。業務マニュアルは、ヘルパーのスキルアップにも繋げることができる内容となっている。今後とも、ヘルパーと連絡を取り合い、利用者のしていることやできていることを共有し、効果的なモニタリングや評価に繋げていくことを課題としている。

・ヘルパーは活動記録簿に必要事項を記述し定期的に実績報告を行っているので、引き続き効果的な記録を残せるような手立てを講じていく

ヘルパーは、指示書に沿ってサービス提供を行い、終了時には活動記録簿に必要事項を記述して定期的には実績報告を行っている。サービス提供責任者は、ヘルパーの活動記録簿により、利用者の現状を把握している。この点、記録内容が健康状態の推移に重点が置かれる傾向がある。そこで、報告時にはヘルパーと面談し、利用者の状況やヘルパーの困りごとを共有し、困りごとが技術面の場合には業務マニュアルを示して説明し、同行するなど指導している。今後も、こうした取り組みの上で、より良い記録を残せるような手立てを講じていくことを課題としている。

・人材確保が早急の課題と捉え、引き続き対策を検討していく

当事業所は、特別養護老人ホームや在宅サービス、地域包括支援センターなどが併設された複合施設（ハピネスあだち）内にある。在宅サービス部門にはマネージャーを配置し、一括管理を行っている。訪問介護のサービスは介護支援専門員からの利用申し込みからのスタートするために、今後も地域の居宅介護支援事業所に案内し、利用者獲得に力を入れたいと考えている。ただし、利用の申し込みが増えてもヘルパー不足で受託できない場合もあることから人材の確保が急務となっている。引き続き、対策を検討し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

・一人の利用者に対するサービスマネジメントの経緯が分かるように経過記録を残している

サービス提供責任者は、自らが行った連絡・相談・調整・報告など、一連の関わりと行動の記録として、利用者ごとの経過記録を残している。サービス提供責任者が残している経過記録は、介護支援専門員における支援経過記録と同等の意義があり、重要なものでもあり、一人の利用者に対するサービスマネジメントの経緯が分かる内容になっている。これは、いわゆる「介護過程の展開」を振り返る取り組みとして見る事が出来る。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/40

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	92.0%		7.0%	
	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	84.0%		15.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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%		15.0%	7.0%
	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	92.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	76.0%		7.0%	15.0%
	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	76.0%		7.0%	15.0%
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%		7.0%	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	84.0%		7.0%	7.0%
	いいえ : 0.0%			