

# 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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズヘルプサービス
事業所所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番43号
事業所電話番号	042-523-7601

## 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)ひとつは全てのために、全てはひとつのために 2)利用者の視点に立った恵比寿会 3)地域に発信する恵比寿会 4)豊かな人格形成を育む恵比寿会 5)確実な財政基盤に基づく事業推進を目指す恵比寿会

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業コンセプトを新たに設定し、その価値観をもとに個々の利用者支援を職員間で検討することでサービス改善が図られています

利用者の生活状況の変化や気づきから提案や意見を毎月収集して担当ケアマネジャーに報告し、その提案数を改善目標として記録化するとともに、3ヵ月毎に利用者の生活状況について報告書にまとめ、その後会議をして改善点などを出し合い、利用者の生活の質の向上に取り組んでいます。また参加型の勉強会を毎月実施しており、改善の取り組みとして利用者の主な疾患について、どのような病気をヘルパー自身が調べたり、勉強することで調理や健康観察の視点と気づきが増え、体調の変化の早期発見や健康維持管理などのサービス改善が図られています。

・法人理念に貢献するヘルパー事業部職員として基本的マナー教育と働きやすい職場環境づくりに努めています

全職員が理念に基づいて、利用者のプライバシー等への配慮といつでも誰でも均質なサービスができるように、事業所会議は全職員による行動目標の振り返りと職員の気づきを吸い上げる機会としているほか、プライバシーである個人情報の報告書はファイルにとじ込んで移動するなどの周知をしています。また、いつも均質なサービスを提供できるように、基本的マナーである身だしなみや訪問時の指定エプロン着用の徹底のほか、職員の精神面にも配慮して困りごと解消への面談支援など、職員が働きやすい状態から利用者対応の均質化を図るように努めています。

・事業部のビジョンやコンセプトを管理者とリーダー層が協力して検討・策定を通じて共有し、課題展開を促進しています

法人の組織価値観の浸透とビジョンを実現するために、全事業部の管理層が研修会等で経営に必要なマネジメントを学びながら、法人のビジョンに基づいて各事業部のビジョンと年度方針を策定し、各事業部の事業計画の振り返りを協働して実施することで価値観の共有化を図っています。事業部内では、毎月の勉強会で職員自身が基本方針から行動目標を考えて行動するように促すとともに、管理層は、職員自らが事業部方針に沿って利用者対応を考え提供できるようにフォローにあたるなど、事業部間と部内で価値観を浸透させ事業課題の展開を促進しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援の目的と目指す状態を仮説設定した視点から、支援内容の検討・検証をする仕組みを在宅事業で構築することが期待されます

サービス担当者会議では利用者の気持ちを聞き取ってニーズを代弁する橋渡しの役に努めています。また、職員が利用者の右腕となり、気持ちを支えているという使命や役割を意識して利用者本位のサービスが提供できるように会議

等で意識の共有を図っており、これらの取り組みにより利用者・家族からの信頼度は高く評価されています。今後更に利用者の方が望む生活の再構築を目指せるよう、利用者を支える在宅事業全体で支援の目的と目指す状態を仮設定した視点から、その進捗や経過を検証する仕組みの構築が期待されます。

**・職員の資質やスキルを明確化することで、利用者支援のコーディネートや職員個別の育成に結びつけていくことが必要と思われま**

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、サービス提供責任者の同行訪問や職員参加型の勉強会などを通じて、職員のスキルアップと知識共有によってスムーズに行われ利用者調査の結果でも成果を確認しています。今後、事業環境や人員体制の変化が予測される中で、コンセプトに基づいたサービスの向上を図るためには、利用者の特徴や希望するサービス等に、適切に対応できる職員を適時選定することが必要と思われま

**す**  
**・事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討することが望ま**

**れます**  
利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業経営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が事業経営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有す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

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/43

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%	5.0%		
	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	88.0%	5.0%		
	いいえ : 2.0% 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%	5.0%		
	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
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	82.0%	5.0%	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	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	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%		
	どちらともいえない : 0.0% 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	88.0%	8.0%		
	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	88.0%	5.0%		
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 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%	14.0%	5.0%	14.0%

# 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	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
事業所名称	立川市社会福祉協議会ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番47号
事業所電話番号	042-540-0821

## 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）	<p>4つの目指すまち（理念実現のための立川らしい地域社会のあり方）</p> <p>1)活動理念 「誰もがふつづくらせるしあわせなまち立川」の実現 2)使命 「住民主体による福祉コミュニティづくり」 3)基本方針</p> <p>本会は、地域の福祉課題、住民の生活課題の把握に努め、その課題解決のために専門性を発揮するとともに公私の関係者と連携・協働した対応を行います。 本会は、人としての尊厳の保持、利用者本位を念頭に活動を行います。 本会は、社会環境の変化に伴う住民ニーズに対応するため、活動の重点化と柔軟なサービス提供を行います。 本会は、法令を遵守し、情報公開、説明責任を果たし、あわせて高い倫理観に基づく公正中立な事業活動を展開します。 本会は、運営基盤の強化を図り、市民が満足、納得する事業展開と活動を行います。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点
<ul style="list-style-type: none"><li>・現場における研修を丹念に行い知識、技術、利用者対応の向上を図ってホームヘルパーを育成している 新入職ホームヘルパーの育成は、安定したサービスの提供を可能とするまで先輩ホームヘルパー等が同行し、現場での作業手順等を具体的に伝達するとともに、サービス提供責任者が最終チェックし必要時はさらに指導が実施されている。精神保健面で問題を持つ利用者対応をはじめ、困難ケースにおける適切な距離感を計りながらの関係の持ち方についてサービス提供責任者が同行してOJT（業務を通じた職員教育）を行うこともある。ホームヘルパーと利用者の資質とニーズとの合致を勘案しながら利用者へ益するよう丁寧な指導を実施している。</li><li>・サービス提供責任者間で、ホームヘルパーとの間で連携に努め、利用者情報を共有している 事業所は、訪問介護計画に従って提供したサービス内容と利用者の状態変化について、定期的モニタリングを行い、ケース記録等でサービス提供責任者が管理している。また、事業所はサービス提供責任者会議を、ホームヘルパー研修を定期開催し情報共有とともに連携に努めている。また、ケア時に利用者に変化があった場合、連絡することを義務付けており、そのために電話及び携帯メールに要する経費は事業所が負担している。こうした一連の利用者情報の共有化により「担当でないから…」と対応することがない体制となっている。</li><li>・利用者ひとり一人の緊急事態に対応できるように努めている 事業所は利用者緊急対応情報として緊急連絡先、かかりつけ病院、災害時備考として利用者の状態を、例えば腰椎圧迫骨折がある等を把握している。また、事業所はカレンダーを独自に製作し利用者ひとりずつ配布しており、毎月のカレンダーの下段に事業所の電話番号を記載し、災害等の安全にかかわる事態が生じた時は利用者等が連絡できるようになっている。また、利用者ひとり一人に自宅の位置と事業所の位置を示した地図を渡している。このように事</li></ul>

業所は利用者ひとり一人の緊急事態に対応できるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・**ホームヘルパーを獲得する総合的な仕組みづくりが求められる**

事業所は現在、深刻なホームヘルパー不足であることから、困難ケースへの対応が厳しくなること、また、サービス提供責任者が利用者とホームヘルパー・ケアマネジャーのパイプ役としてコーディネイトを的確に行うことが難しくなることが危惧されている。また、総合事業を担うホームヘルパーの確保も喫緊の課題となっている。ホームページを人材確保を意識した編集内容にすること、働いた時間数に応じた給与体系やホームヘルパーの紹介に報酬を検討する等、ホームヘルパーを獲得する総合的な仕組みづくりが求められている。

・**アセスメントと訪問介護計画の見直しを手順書として成文化し特にリーダー層のところで意思確認が求められる**

利用者ひとり一人のニーズや課題は、アセスメントシートに記載し訪問介護計画書に反映させるとともに、介護保険更新時や利用者の状態や状況が変化した際に見直し変更している。また、定期訪問は最低でも6ヶ月を超えないようにしている。訪問介護計画書の見直しは主に介護保険更新時と利用者の状態や状況が変化した時であるが、主にサービス提供責任者会議で審議し、その内容をケアマネジャーに伝えている。ただ、アセスメントと訪問介護計画の見直しは、手順書として成文化されていない。成文化し特にリーダー層のところで意思確認が求められる。

・**課題に即した個人ケース記録や帳票類の計画的な整理が望まれる**

真摯なサービスや実践されている支援が記録に残っていない等、ケース記録の整備が遅れている。また、各種記録が重複されていることや経過表が項目だてて整理されておらず時系列の羅列状態にとどまり、後日見返しや検討、経緯を把握することや必要な項目についての情報を迅速に取り出すことが困難である。記録の書き方も散文的であり、要不要の取捨の基準が明確でない面もある。ケアプランの課題に即して長期・短期目標を意識して経過を書くことを望みたい。今年度末を目途に記録の取捨や方法について検討して方向性を定めることになっている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**全ホームヘルパーを対象に研修が毎月行われサービスの向上や専門性の獲得に努めている**

研修・育成計画は年度初めに事業所全体で目指すスローガンを立て、それに則り個々人が自身の取り組むべき目標を記入し、年度末に自身の目標の到達度を数値化してグループ面接をしながら顧みる仕組みが整えられている。全体研修を毎月実施し、欠席者は後日資料を読みレポートを提出している。研修内容は、接遇から介護技術、認知症、精神保健分野、高齢者虐待防止と権利擁護、感染症と多岐にわたり専門性の獲得を図っている。今年度、ホームヘルパーの要望により精神科領域の基本的な研修と車いすの操作の研修が実施されている。

・**事業所はカレンダーを作成する等して利用者の安全確保に努めている**

法人はBCP（災害時事業継続計画）の策定とともに、災害時の参集訓練を実施しており、徒歩の危険度を図り、近隣の利用者等への支援のあり方を追究している。また、職員を対象にメール登録して安否確認する訓練を実施している。事業所ではカレンダーを独自に製作しており、利用者ひとりずつ配布しており、そこに事業所の電話番号が記載しており、災害等の安全にかかわる事態が生じた時は連絡できるようになっている。また、利用者緊急対応情報として緊急連絡先、かかりつけ病院、災害時備考として利用者の状態等を把握している。

・**併設する地域包括支援センター等と連携して在宅で生活が継続できるように努めている**

事業所はリーフレットとともに法人作成のガイドブックにより「孤立のないまちづくり」をすすめていること、暮らしの安心のために虐待防止等の権利擁護や判断能力が不十分な市民への支援の施策があること、地域生活を送るための福祉施設を運営していること等を紹介している。事業所は併設する地域包括支援センター、市民活動センター等の担当職員と連携して多様な福祉サービスについて情報収集しており、必要と判断される利用者等に情報提供し、介護が必要になっても障害を持って在宅で生活が継続できるようサービス提供に努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/90

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%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	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	90.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%		9.0%	
	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	79.0%		6.0%	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	86.0%		9.0%	
	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	81.0%		6.0%	11.0%
	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%			9.0%
	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	86.0%		9.0%	
	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	67.0%		11.0%	20.0%
	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%		25.0%	11.0%
	いいえ : 4.0%			