

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	社会福祉法人芙蓉会
事業所名称	ヘルパーステーション芙蓉園
事業所所在地	東京都町田市小川5丁目17番22号
事業所電話番号	042-796-2736

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)のうち、特に重要なもの(上位5つ程度)を簡潔に記述(関連 カテゴリー1リーダーシップと意思決定) 1)私達は「老人は国の宝」の念をもって高齢者の尊厳を守り、その自立を精一杯支えたい。 2)私達は高齢者が「ここに相談しここで生活できて本当に良かったと」と言ってくださるそんな法人、施設でありつづけたい。 3)私達は常に向上心をもって研鑽に励むとともに、協調と和を大切にしていきたい。 4)私達は、高齢者と共に生かされていることを自覚し、尊敬の念を持ってお世話します。 5)高齢者が自分らしく生きたいという意志と選択を支え、共に生きている「いま」を大切にします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人職員の一人としての心構えや自覚を持ち、成長を後押しできる環境を通して、ヘルパーの意識向上を図っています

ヘルパーの入職時、法人の基本理念と「芙蓉園の誓い」と題した大事にしている考えに沿って、法人職員の一人としての心構えや自覚を持ってもらうよう冊子を用いて説明しています。介護保険制度についても取り上げられ、専門性を持ったサービス提供についても言及しています。また、契約更新時には1年間の振り返りと、次年度の目標や受講したい研修について個別にヒアリングが行われ、個別の育成計画が立てられます。希望すれば介護福祉士資格取得や喀痰吸引の研修受講など、成長を後押しできる環境づくりを通して、ヘルパーの意識向上を図っています。

・良好な職場環境の中、専門性を持ち利用者へのサービス提供に注力している姿が表れています

ヘルパーに配布しているマニュアル「登録ヘルパーのみなさんへ」の中にはヘルパーの心構えとして、「プロ意識を持って仕事に臨んでください」という一文が最初に記載されています。「家政婦ではなくヘルパーである」というスタンスで支援していくことを利用者等に伝えている中で、ヘルパー自身もその意識を持って取り組むよう周知しています。職員自己評価の結果でも、常勤職員、ヘルパーが同じ認識のもとサービス提供がなされていることが示されています。良好な職場環境の中、専門性を持ち利用者へのサービス提供に注力している姿が表れています。

・利用者の安全確保を基準に考えつつADLの維持につながるようサービス提供しています

利用者の在宅生活を支えるべく、当事業所は「自立支援」に視点をおき、利用者へのサービス提供を行っています。利用者のニーズを把握しつつ、コミュニケーションを図りながら、家事など一緒に取り組めることを提供しています。担当ケアマネジャーにもその方針を伝えた中で利用者へのサービス提供内容を検討しており、提供する側の都合でのサービス提供ではなく、利用者の安全確保を基準に考えた中でADLの維持につながるよう取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の紹介先の拡大を目指し、居宅介護支援事業所やケアマネジャーとの新たな関係作りをさらに推進していく

ことが期待されます

今年からこれまで関係性のなかった居宅介護支援事業所へ課長と管理者が巡回し、ケアマネジャーへ事業所の特徴についてや喀痰吸引の出来るヘルパーがいること等、顔の見える関係づくりの機会を持つことが出来ました。しかし、利用者の多くは法人内居宅介護支援事業所からの紹介が中心となっています。今後、訪問介護事業所協議会の南ブロック会や地域に向けた自主事業の取組み、広報誌「ヘルパーステーション便り」による事業所の情報発信等を通じて、新たな居宅介護支援事業所やケアマネジャーとの関係づくりをさらに推進していくことが期待されます。

・各種マニュアルの変更点が正確に把握することができるよう、整理の仕方を工夫することが期待されます

利用者に対するサービス提供は職員、ヘルパーともに共通認識のもと取り組むことができるよう各種マニュアルを整備しています。また、ヘルパーには「登録ヘルパーのみなさんへ」というマニュアルを配布し、業務の標準化を図るべく、毎年読み合わせも行い、定期的に見直しも進め取り組んでいます。しかしながら、各種マニュアル等、新しく差し替えてしまうことで、どの箇所を変更したのかがわかりにくい状態となっています。変更点を正確に把握することで、より標準化の徹底を図ることができると推察されます。今後の整理が期待されます。

・現在、定期的な確認に至っていない「モニタリング表」の作成を進めていくことが期待されます

担当ケアマネジャーへの毎月の報告など利用者へのサービス提供状況について、関係機関との情報提供に取り組んでいます。また、「訪問介護計画書」で示す援助方法についてもその評価を紙面に落とし込み、利用者、家族への同意も得られています。今後更なる取組みとしては、現在、定期的な確認には至っていない、サービス提供責任者による「モニタリング表」の作成について進めていくことがあげられます。利用者からの要望や現状のサービス提供の状態を把握し、「自立支援」を後押しする仕組みを活かしていけるよう今後の取組みが期待されます。

事業者が特に力を入れている取組み

・地域連携、地域福祉の推進に寄与する取組みを進めています

平成26年8月より現在の場所に移転し、今年度から「地域連携・福祉推進課」に属することになりました。そのため、より地域に存在感のある事業所を目指して取組みを進めています。地域の自助グループ「男の料理教室」への講師派遣や自治会のお祭りへの出店等、利用者や地域の方に事業所を知っていただく機会となりました。また、市と他事業所と協働でコーヒーチェーン店の一角で認知症カフェを開催しました。当日は店舗を貸切にするのではなく、一般の方も耳を傾けてもらえるような形で実施し、新たな関係づくりの可能性を広げる取組みとなりました。

・南ブロック会の取組みを通じて、地域の在宅介護を支えるための話し合いを進めています

事業所は市の訪問介護事業所協議会の南ブロック会に所属しており、管理者がこの会の理事も務めています。南ブロック会では、定期的な研修会を開催し、事業所同士の顔の見える関係づくりにも取り組んでいます。その成果の一つとして、昨年度から事業所も参画して取組んできた訪問介護計画書が、市の推奨版として承認されました。今後の共通課題として、働き手であるヘルパー不足や総合事業の実施に向けて、南ブロック会が一丸となって地域の在宅介護を支えることを確認し、そのために必要な話し合いを進めています。

・利用者のアセスメント表を作成し、現状に即した介助が可能となるよう取り組んでいます

訪問介護計画書同様、南ブロック会にて作成した「アセスメント表」も導入し、担当ケアマネジャーからの情報提供とは別に利用者の状態把握を行い、「アセスメント表」に記載しています。アセスメント表には介助手順もわかりやすく記載されており、利用者の状態に即した介助が可能となるよう工夫されています。ヘルパーは担当する利用者のケースカンファレンスにも出席し、ともに検討、確認ができています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/105

■ 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	79.0%	12.0%	8.0%	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	68.0%	13.0%	13.0%	いはいえ：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	70.0%	13.0%	12.0%	いはいえ：3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：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	65.0%	15.0%	18.0%	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	77.0%	12.0%	8.0%	いはいえ：1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	13.0%	8.0%	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	75.0%	15.0%	8.0%	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	79.0%	10.0%	6.0%	いはいえ：3.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	15.0%	15.0%	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	41.0%	18.0%	8.0%	31.0%

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	社会福祉法人創和会
事業所名称	ヘルパーステーション成瀬
事業所所在地	東京都町田市成瀬台3丁目24番1号
事業所電話番号	042-739-3970

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)創和会の理念でもある「共に支え合い、共に生きる」を日々、意識した活動。 2)「困った時の成瀬さん」と言われるくらい、困難事例も適宜対応する。 3)ケアマネジャーとの連携をスムーズに行う。 4)登録ヘルパーさんの相談を柔軟に行う。 5)研修で学習した事を日々の活動でも意識して生かす。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のニーズに合わせ、ヘルパーをコーディネートしている

サービス提供責任者は、利用者のニーズを把握したうえで「介護技術が優れている」、「気持ちに寄り添える」、「調理が得意である」などヘルパーの特性と相性を見てコーディネートすることを心がけている。場合によってはサービス提供責任者がしばらく訪問し、利用者の様子を見て決めるなど、継続的にサービスが提供できるように慎重に進めている。カロリー制限など特別な食事が必要な病気の利用者には栄養士の資格を持つヘルパーが訪問しているケースもある。

・家族や介護支援専門員などと連携をしながら利用者を支援している

訪問時には今までできていたことができなくなったり、日常生活動作に変化があった場合には、要因を分析してケアマネジャーと連携を図り適切なサービス導入に取り組んでいる。認知症で独居の高齢者であっても自宅で生活を続けられるよう、家族や介護支援専門員とFAXやメールでやりとりし、連携しながらサービスを提供している。また、かなり重度の身体状況の利用者であっても、自宅で自分でできる家事をしながら生活したいという希望を尊重し、支援している事例もある。支援の内容については経過記録に記載し、職員間で共有できるようにしている。

・専門性の高いサービス提供に取り組んでいる

居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション、福祉用具貸与、訪問診療など他のサービスと情報共有、連携しながら、利用者の支援に努めている。必要に応じて地域のさまざまな情報を提供しながら、利用者が自宅で暮らしていけるようにしている。特に、最後まで自宅で暮らし続けたいという希望には看取りまで寄り添い、精神疾患を持つ利用者も多くサービスを利用している。専門性の高いヘルパーも数多く在籍しているが、さらにニーズの多様化や利用者の増加に備え、質の高いヘルパー養成を目指している。

さらなる改善が望まれる点

・登録ヘルパーとの情報共有にはさらなる工夫が求められる

利用者に関する情報は常勤の職員間では「報連相」ノートで共有を図っており、確認した際にはサインをすることをルール化している。また、実際にサービス提供に携わる登録ヘルパーは直行直帰型が中心になっているため、電話やメールで伝えることを原則としている。就業形態によって情報共有に基本的なルールを定めているが、職員自己評価の自由意見欄には「利用者の状態が登録ヘルパーに伝わっていないことがある」などの声も聞かれている。ヘルパ

への情報提供については、さらなる工夫が期待される。

・**手順書をフォローする標準化に向けた仕組み作りが必要とされる**

利用開始時にはサービス提供責任者によって利用者ごとの手順書を作成しており、提供するサービス内容を標準化できるようにしている。しかしながら、口頭での指示に留まり手順書ができていなかったり、引継ぎ時に利用者情報が伝わっていないケースなども見受けられる。特に複数のヘルパーが同じ利用者宅に入る場合には、ヘルパーミーティングを開催して利用者情報や支援内容を共有するなど、手順書以外に標準化したサービスが提供できるような仕組み作りを行うことも必要とされる。

・**災害時の対応についてはさらなる検討が望まれる**

災害時の対応については法人内のリスクマネジメント委員会において検討したり、緊急連絡網も整備している。しかしながら、例えば東日本大震災のような地震などを想定した場合、サービス提供時間内、またはサービス提供時間外で事業所及びヘルパーの取るべき行動などについて取り決めることも必要とされる。また、非常災害時の利用者の安否確認についても、複数の福祉サービス事業者が入っている場合の対応方法などについて、ケアマネジャーと一緒に検討することが必要とされる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**入所系のサービスから一時的に戻った際にも安心して生活できるようにしている**

福祉施設に入所したり、医療機関に入院してサービスが終了するケースが中心になっており、その際には「ご自宅に戻って来られたらいつでも来ますよ」などと不安が払拭できるような声かけに努めている。また、入院や入所などによって介護保険内のサービス提供が出来ない場合については、自費サービスで顔なじみのヘルパーを派遣するなどして利用者を支えている。一時的に自宅に戻った際にも安心して生活できるようにしている。

・**事業所内研修を充実させて職員の資質の向上に取り組んでいる**

「高齢者とのコミュニケーション」、「食事介助」、「排泄介助」、「入浴介助」、「ベッド上の介護」などヘルパーとして知っておくべき内容について毎月研修を実施して参加を促している。また、職員が外部の研修に参加した場合は事業所内で伝達研修を行うようにしている。年2回の全体ミーティングもヘルパーが知識やスキルを習得する場となっている。また、移動や移乗の介助が不得手なヘルパーにはサービス提供責任者などが直接指導することもあるなど、さまざまな学ぶ機会を設定している。

・**その人の望む在宅での生活を最後まで支援している**

「自分の好きなように暮らしたい」、「家を守りたい」などという利用者や家族の希望を実現するために、介護支援専門員や他事業所と連携を図りながら訪問介護計画を作成して支援している。最後まで自宅で暮らしたいという要望に応え、看取りまで実施するケースが増えている。地域のニーズを把握し、1か月間や2か月間という短期の利用者も進んで受けるなど、利用者本位のサービスの提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

96/140

■ 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：1.0% 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%		
	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	84.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. ヘルパーの接遇・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	73.0%	12.0%	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	92.0%	5.0%		
	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	84.0%	12.0%		
	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	83.0%	9.0%		
	いいえ：3.0% 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	67.0%	10.0%	18.0%	
	いいえ：3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	8.0%	23.0%	
	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	45.0%	17.0%	6.0%	30.0%

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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0974

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)人間大好き 2)笑顔をいつも絶やさずに 3)感謝の気持ちを忘れずに 4)自分の食生活を大切に 5)右手にロマン左手にそろばん（お客様満足）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の特性に応じた支援方法を考え共有している

短期記憶の障害などがある利用者のコミュニケーションの図り方は、その都度・その時々により対応するように職員間で共有している。デイサービスの送り出しなどのサービスは、訪問したヘルパーが、今日これからデイサービスに行くことを毎回説明し、朝食の摂取や薬カレンダーの確認を行ってから送り出している。薬の服用など何か問題があればヘルパーステーションに連絡を取り、ケアマネジャーと連携しながら解決している。認知症の利用者でもできる限り自宅での生活が継続できるように支援している。

・利用者の価値観や生活習慣の情報共有を絶えず行っている

利用者の価値観や生活習慣は、アセスメントや日ごろの生活を通して担当者間で共有している。介護手順書の具体的取り組み方法や留意点禁止事項により利用者本位のケアが行われるように情報を共有しながら絶えず見直しを行っている。意向や希望などを伝えることが苦手だったり困難な利用者に関しては、モニタリング時にサービス提供責任者が傾聴している。日ごろからヘルパーには、些細なことであっても事業所に報告するように伝えている。利用者一人ひとりの生活習慣や価値観は、介護計画書や介護手順書にも明示し周知できるようにしている。

・訪問介護事業所の「お客様満足度調査」の結果をフィードバックしている

法人は、各施設に対して利用者の満足度調査を公益社団法人に依頼し介護サービスの評価を行っている。今年度の総合評価結果は、87.2%と高い評価を得ている。又東京都福祉サービス評価推進機構が行っている東京都福祉サービス第三者評価を受診し、ネット上で公表している。

さらなる改善が望まれる点

・ヘルパーの訪問時及び退所時の利用者宅の電話使用について検討が望まれる

ヘルパーの訪問時及び退所時の利用者宅の固定電話の使用については、利用者負担が0の設定ではあるが、利用者宅の電話をヘルパーが使用することの必要性をどう考えるのかについて、改めて事業所が検討することが望ましいと考えられる。使用することが妥当であるとの判断が出れば利用者個々の意思を確認する必要があると考えられる。改善が望まれる。

・訪問先での手洗いとうがいを手順書に記載することが望まれる

マニュアルの改編や見直しは、サービス提供者マニュアルに定め、おおむね1年をめぐりに行っている。日ごろから

現場にいるヘルパーの意見を直接取り入れたり、研修会の事例検討などにより業務上の工夫や取り込みを行うことができている。特に常勤職員自らによる作成もある。当該評価の職員意見の中にも介護手順書に「手洗いとうがいの記載」を希望する意見が見られた。利用者宅の水場を使用する基準の検討と介護手順書の改訂を早期に行うことが期待される。

・ヘルパーの変更は変更を実行した日に利用者の負担の有無を確認することが望ましい

利用者調査の「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」の設問に関しては、66.7%の満足度を得ていたが自由意見欄には様々な声が聞かれていた。事業所がヘルパーの変更などに際して利用者の負担などを知る手がかりとしては、「活動記録」で確認している。ヘルパーの変更については、不安などを感じる利用者も多いことから変更を実行した第1日目に電話などにより利用者の意思確認を行う必要性があると考えられる。サービスの観点からも一考されることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス開始時には十分な説明を行ったうえでサービスを開始している

サービスの開始にあたっては、利用者宅や入院中の病院を訪問して重要事項説明書と契約書から基本ルール・サービス内容・利用者負担金等について説明を行い利用者・家族の同意を得たうえでサービスを開始している。訪問介護サービスの対象となるものとならないもの、さらに医療行為ができないことを理解してもらうために独自のパンフレットを作成し説明している。事業所では、介護保険対象外自費サービスも提供できるようにしているが、様々なサービスに対する料金が利用者に安価に提供できるように精査中である。

・接遇マナーや理念の浸透に力を入れている

接遇マナー研修を年間研修計画に位置付け全職員が受講している。研修計画書は、個々のヘルパーに配付され年度の自己目標と振り返りを行えるように作成されている。別紙には、接遇マナーの到達度を5段階で自己評価できる帳票が添付され、定期的に上司の評価が行われている。又研修毎に研修報告書の提出が義務化され徹底が図られている。登録ヘルパーに向けて法人の理事長が講師になり理念研修が年に4回行われ、理念の浸透を図っている。入社時に法人の理念とフィロソフィを手帳化したものを配付し理念研修会に持参するように周知を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/90

■ 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	80.0%	15.0%		
	いいえ：1.0% 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	66.0%	23.0%	5.0%	
	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	70.0%	19.0%	7.0%	
	いいえ：1.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90.0%	7.0%		
	いいえ：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	64.0%	15.0%	17.0%	
	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	78.0%	15.0%	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	78.0%	9.0%	7.0%	
	いいえ：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	74.0%	13.0%	11.0%	
	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	60.0%	13.0%	23.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	58.0%	17.0%	21.0%	
	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	41.0%	23.0%	33.0%	
	いいえ：1.0%			