

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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護江東
事業所所在地	東京都江東区豊洲4丁目2番2号豊南堂ビル3階
事業所電話番号	03-6204-9633

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) 礼儀・感謝・尊敬の気持ちを大切にする。 2) 利用者本位・自己決定・自立支援・ケアの専門性を日々研鑽する。 3) 多職種が連携し「よいケア」で地域貢献度ナンバーワンを目指す。 4) 後進の育成に邁進する。 5) ケアの受け手と提供者双方の満足度が最大化するような、継続可能な事業をめざす。 6) ソフトとハードの両面にわたる経営効率の在り方を追求し休むことなく成長を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・社内にはいつでも、サービス提供責任者以外に相談の出来る職員を配置しています

非常勤のヘルパーやサブ職員（採用1年未満の職員）は、経験不足等により相談相手が必要な事が多々あります。しかし、利用者担当のサービス提供責任者が毎回事業所にいるわけではないので、相談できる先として、事業所には経験のある介護福祉士の資格を保持している事務職員を配置して、質問や相談の出来る体制を取っています。そこで、確認された質問や相談等は、情報共有ツール内の社内掲示板等を活用して、担当のサービス提供責任者や担当の職員間でも共有し、利用者支援に役立てています。

・自社開発の情報共有ツールを使い、いつでも担当職員は利用者情報を確認できます

自社開発の情報共有ツールは、利用者の計画、アセスメント、手順書等の基本的なサービスに関わる情報が、職員に貸与されているスマートフォンや携帯電話から確認することができます。また、利用者の小さな変化等を記載した個別支援記録等や事故報告等の利用者の安全、安心、安楽なサービスに必要な細かな情報等も担当職員はいつでも確認できることで、サービスの質の向上に寄与する体制を整えています。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業者間の連携を構築する為に、顔の見える体制を整えることが望まれます

サービス提供エリア内の地域包括支援センターに籍を置く総合事業等の計画作成者や、他事業者であるケアマネジャーに配布している事業所パンフレットには支店長と管理者の顔写真を掲載していますが、各サービス提供責任者については掲載していません。今後、各サービス提供責任者の顔写真も掲載し、更には様々な研修や区内の連絡会等には、基本的には管理者が参加していますが、そのような催事にも、各サービス提供責任者も参加させることを行いながら、他事業者との顔の見える関係を構築することが望まれます。

・書類作成等において、さらなる人材育成を期待します

サービスにおける手順書の作成において、ITの積極活用でタイムリーに携帯端末などでいつでも確認できるシ

システムが構築されていますが、利用者の急増などもあり現状は手順書作成が立ち遅れになってしまい、口頭での連絡が主になっていることが、職員間でも課題となっています。若手職員の育成をより一層積極的に行い、手順書等の作成が後手に回らない様、IT化の特性を生かせるような体制構築を期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者のプライバシーの保護に関して研修で意識を高めることに努めています

利用者との関係性の構築には信頼関係が重要です。特に、プライバシーや個人情報等のデリケートな事由に関しては、きめ細かな対応が必要となります。その為、新任時の研修から積極的に研修等で法人としての考えを指導することで、職員の意識を高めることが重要です。契約時に使用する個人情報利用同意書や重要事項説明書等で記載されている個人情報保護について等を丁寧に紐解き指導することで新任時から個人情報等の大切さを知る事ができます。また、年一回の法人全体の研修でもその都度、確認することで職員への意識付けを促す事に努めています。

・利用者の特性やサービスの内容等を考慮して担当者を決めています

訪問調整は、利用者の日常生活にあわせて訪問できるように管理者とシフト調整者が週一回シフト調整会議を開いて訪問する職員の調整を行っています。しかし、利用者の急な状況の変化や担当する職員の体調不良等により、訪問日程や時間等が変更になってしまうこともあります。その際には、情報共有ツールの活用をしながら、事務を兼務している常駐職員での訪問や、同行訪問を常に重ねて対応できる職員を増やす事を行うことで、利用者に負担の無い訪問体制を構築するように努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/83

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	70.0%	17.0%	5.0%	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	73.0%	14.0%	11.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	91.0%		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	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	88.0%		5.0%	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	85.0%		5.0%	8.0%
		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	85.0%		8.0%	5.0%
		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	67.0%	26.0%		
		いいえ : 2.0%	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	85.0%		11.0%	
		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	55.0%	23.0%	17.0%	
			いいえ : 2.0%	

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	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」等の意見がでてきている。

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あ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%		

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 J I C C
事業所名称	ジャパンケア南阿佐ヶ谷
事業所所在地	東京都杉並区成田東4丁目38番19号朝日生命杉並第二ビル4階
事業所電話番号	03-5306-0708

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>1) ケアマネジメント力の発揮により、高齢者に寄り添い、「高齢者の尊厳と自立」を尊重した一人ひとりの状態にあったケアを実践します。</p> <p>2) 介護職員の知識の修得、技術の研鑽・人間力の向上に取り組むとともにケアマネジメント力の向上に常に努めることで介護サービスの品質ならびに組織力を高め、入居者様、利用者様及びそのご家族に最も信頼される介護事業会社になることを目指します。</p> <p>3) 介護のリーディングカンパニーとして誇りと自覚をもって職場環境の改善と介護職員の処遇改善を実現します。また、組織の活性化を積極的に図り、自由闊達・オープンで活力溢れる風土を実現し、魅力ある介護事業の構築を目指します。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・簡潔で工夫された各種帳票での記録・報告を徹底することで、確実なケアを提供し、より良いサービスに向けた改善・向上を実践しています

詳細に把握・記録された利用者の基本情報やアセスメントシートを基に、介護計画や介護計画手順書を立案し、調整会議での他者確認、オリエンテーションを通じてケア内容を関係職員間で共有化・標準化しています。日々の現場での連絡事項や気付きは留意事項伝達シートやフィードバックシートで汲み上げ、全体に周知して見直しに活用しています。分かりやすいマニュアルに基づき、簡潔で工夫された各種帳票フォームに必要な事項を漏れなく記録・報告することを徹底することで、確実なケアを提供し、より良いサービスに向けた改善・向上を実践しています。

・様々な仕組みの有効活用、雰囲気・環境作りが、職場の信頼関係やチームワークにつながり、職員の高いモチベーションとなって現れています

同行訪問や職員の個人目標シート、事業所内定例研修等、様々な仕組みを有効に活用して人材を育成し、職員間で学び合って適切なケアの提供に取り組んでいます。介護福祉士の有資格者が全体の半数以上と職員の能力向上への意欲も高く、ケアや業務での気付きや提案も活発で、定例会議や月間通信を通じて全体で共有化しています。日頃からリーダー層が挨拶や慰労の声かけに努め、明るい雰囲気や報告・相談等がしやすい環境を作っていることが、職場の信頼関係やチームワークの良さにつながり、職員の高いモチベーションとなって現れています。

・訪問サービスで生活を支え、いつまでも自宅で暮らし続けられるよう、併設事業者と連携して、その利用者にあったサービスを提案しています

当法人では、定期巡回・随時対応型や介護保険外の生活支援のサービスを組み合わせることで、いつまでも自宅で暮らし続けられる、24時間365日安心な「在宅老人ホーム」を提案しています。地域全体をホームとして捉え、複数の事業所・ヘルパーが連携して高齢者の生活を総合的に支えるという考え方であり、当事業所でも併設事業所と連携・調整しながら試行錯誤を続けています。問い合わせ時点ではどのようなサービスが最良・最適か固まっていない場合でも、利用者、家族、ケアマネジャーと相談を重ね、その利用者にあったサービスを提案しています。

さらなる改善が望まれる点

・キャリアパスの明確化、「スキルレベルシート」の再構築を行い、個人別育成・研修の仕組みとして活用していく

ことが期待されます

ヘルパーのコーディネーターは、利用者の希望や各自のスキルを踏まえて選定しています。現在は経験豊富なベテランも多く、サービス提供責任者が個々の特性や事情等を把握しているためスムーズに調整できていますが、今後予想される身体介護ニーズの高まりに応じたスキルアップや新人職員の採用・後継者育成の必要性からは、キャリアパスの明確化、以前活用していた「スキルレベルシート」の再構築が求められます。各ヘルパーのスキルのほか、経験や長所も把握し、個人目標とも連動させた個人別育成・研修の仕組みとして活用できると良いと思われれます。

・**フィードバックシートの意義や記入方法をより明確にするとともに、年間の統計・分析結果を研修資料として活用していくことが期待されます**

現場で発生したひやりハット（危険事例の気付き）や事故、苦情・クレーム等については、「フィードバックシート」で報告し、事例は職員向けの月間通信に掲載したり、個人情報に配慮した上でコピーを配布する等、予防・再発防止に役立てており、優れた取り組みとなっています。今後に向けては、現在のフィードバックシートの意義や記入・活用方法等をより明確にするとともに、月ごとの集計結果だけでなく、年間の統計結果から種類や内容の傾向、経年変化を把握・分析してデータブックとしてまとめ、研修資料等として活用していけると良いと思われれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**現場の気付きを、ケアやサービスの見直し・改善に活用する仕組みを確立しています**

日々の現場での気付きは留意事項伝達シートで報告し、携帯メール等を通じて関係全職員に周知するとともに、ケア内容の変更や介護計画手順書の見直しにつなげています。また、ひやりハットや事故、苦情・クレームについては、品質マネジメントを考慮した「フィードバックシート」で状況や要因、対応、職員への水平展開方法等を報告し、重大なものは是正処置計画を作成して完了と有効性も確認しています。事例は毎月の定例会議や月間通信で周知し、併設の事業所職員も含めた全職員で共有化し、全体のサービスの見直し・改善に活用しています。

・**毎月の定例研修を工夫して実施し、職員間での学びの共有、振り返りにつながっています**

毎月、全職員を対象とした定例研修を事業所内で開催し、年間研修計画に沿ってコンプライアンスや接遇、認知症の理解と援助、障害の受容、排泄や移動についての能力向上等、様々なテーマについて学んでいます。今年度は特に、虐待防止の研修に力を注ぎ、コンプライアンスの自己チェックの実施、虐待事例や実際の音声例も取り入れた討議等、工夫して実施しています。職員からも、研修・勉強会を事業所の良い点として評価する意見が多く、さらに実技の研修充実を求める意欲的な声等も寄せられており、定例研修を継続・発展させ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/利用者総数

42/70

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	83.0%	9.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	76.0%	9.0%	14.0%	いいえ : 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	85.0%	7.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 2.0% いいえ : 2.0% 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	83.0%	14.0%	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	69.0%	21.0%	7.0%	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	71.0%	19.0%	7.0%	いいえ : 2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	9.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	57.0%	19.0%	11.0%	11.0%

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	株式会社さかえケアサービス
事業所名称	株式会社さかえケアサービス
事業所所在地	東京都練馬区豊玉北5丁目11番4号さかえビル201号室
事業所電話番号	03-3993-7309

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) 医師、訪問看護、居宅事業所、訪問介護事業所と連携し包括的にサービスを提供する 2) 利用者・ご家族にこころと耳を傾けて未来を語り、共に歩む介護の提供 3) 自立支援を支え、在宅生活をよりよく過ごせる為に、利用者・ご家族に寄り添う介護の提供 4) 住み慣れた地で、在宅療養を可能にする為、訪問歯科や訪問マッサージとの連携 5) 自宅生活が難しくなった方の受け入れとして、弊社グループホームへの入居をサポート

全体の評価講評

特に良いと思う点

・切れ目のないサービスで包括的に利用者支援するというサービスの提供を目指している

訪問や買い物同行の際に近隣住民とあいさつを交わすなど、日々の援助の中で、利用者が地域の一人として生活する状況を支援している。利用者の生活の幅を広げるための取り組みは、ケアマネジャーと連携して行なっている。利用者が一番身近にいる訪問介護事業所の役割としては、利用者の声に耳を傾け、要望を聞き取り、利用者がどのような情報を必要としているか、把握することと考えている。その情報をケアマネジャーに伝え、切れ目のないサービスで包括的に利用者支援するというサービスの提供を目指している。

・職員の研修制度を整備・確立して、様々な機会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の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。

さらなる改善が望まれる点

・サービス内容を向上させる為に、協議して実行するまでのスピードアップを目指している

利用者・家族の希望や意見を尊重して計画を立て、協議して実行するまでのスピードアップを目指している。それに伴い職員の育成が急務となっている。また、医療・介護が連携して在宅生活を支援するには、職員が現場で、双方

の視点で対応・判断できる力も求められてくる。管理者としても、利用者との馴染みの関係だけではなく、均一の支援の提供が重要と捉え、各職員の実践的な力量を高めたい考えである。今後は、同一法人に医療機関を持つ強みを活かし、法人内の勉強会等を活用しながら、実践的なケアの向上に繋げていく事が期待される。

・ **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、利用者提供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

・ **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、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。

・ **サービスの向上に繋げる為に、毎月課題を決め研修会を行っている**

毎月開催される社内研修においては、介助方法、権利擁護、医療管理、事故防止等の講義が行われている。新入職員研修や職員研修においては、サービス提供責任者が中心となり、マニュアルを活用しての職場研修（OJT,実地指導）が行われている。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ると共に業務改善に取り組んでいる。法人内における他職種との研修は、サービス提供への互いの視点等を知ることができ参考になることも多い。今後は非常勤のヘルパーの参加率を上げていくことで、支援に繋げていきたい。

・ **3 訪問看護、医師と連携を密に図り、在宅生活を支援している**

ヘルパーが訪問先で計画書に基づく支援ができるよう、詳しい手順書を作成している。サービス担当者会議では本人、家族、介護サービス事業所、法人の母体である医療関係者の出席で情報の交換をしている。主治医や看護師からの病状の状況が把握できサービス計画を作成する時は重要なポイントとなり利用者や家族も納得いくサービスに繋がっている。緊急時対応については訪問看護事業も行なっているので、医療専門職による指導や助言を受け連携を密に図っている。訪問看護、医師と連携して在宅生活を支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/19

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%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	75.0%	25.0%	0.0%	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	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 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%	16.0%	0.0%	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	91.0%	8.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	75.0%	16.0%	8.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	25.0%	8.0%	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	50.0%	25.0%	8.0%	16.0%

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">・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 <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">・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 <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">・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 <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

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、日誌には利用者のごとき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">・「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 <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">・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 <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">・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 <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、法人内を通じても地域の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. ヘルパーの接遇・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">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。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。

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がっている。

・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の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%			

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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名称	ヘルパーステーション川口
事業所所在地	東京都八王子市川口町1543番養護老人ホーム 新浅川園内
事業所電話番号	042-654-5351

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

・12の聞き取り項目を定めた丁寧なモニタリングに取り組んでいる

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毎月実施しており、訪問介護計画書に沿ったサービスが提供されているかなどを把握している。モニタリングの手法としては、項目を文章化して聞き取り方式で丁寧に行うことを心がけている。計画の達成状況に加え、「困っていることや病気について」「サービスの満足度」「改善点」「苦情」「要望」「計画の見直し」「カンファレンス」など12項目を聞き取ることにしている。さらに、見直しと検討内容・居宅支援事業者に対する特記事項なども含まれている。

・利用者の体調の変化には、速やかに対処できるような報告の仕組みが整っている

訪問時には、利用者の表情や状態・生活状況などに普段と違う様子や変化が見られた時は、先ず事業所に電話で連絡してサービス提供責任者に指示を仰いでから次の行動に移るようにしている。緊急を要する際の対応手順として、緊急対策マニュアルや緊急体制一覧表を作成している。利用者から直接サービス内容変更の意向があった場合も、ヘルパーが独自で判断せずサービス担当責任者かケアマネジャーの指示を仰ぐように徹底を図っている。

・介護技術の平均化を図るためヘルパー別の研修計画を作成している

1年間を通して職員が一定レベルの知識や介護技術の習得が出来るように年間計画を立て、テーマを決めた研修を行っている。1年間の全体研修を通して運営方針・法人理念・接遇マナー・緊急時対応・脱水・食中毒・リスクマネジメント・認知症について・身体保清について・介護技術と事例検討などを研修の題材としている。介護技術の個人差の平均化を図るため訪問介護員の個人別計画を立て4種類の研修を年間に3回ずつ行い進捗度を確認している。講師を外部から招いての研修が定着し介護の知識や技術の取得につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・効率的なサービス実施記録を設けることを一考されたい

利用者ごとに訪問介護計画書に沿ったサービス提供に取り組んでおり、「サービス記録簿」を確認できる帳票としている。ただし、「サービス記録簿」を利用者宅に残していないことや、利用者や家族から当日のサービスを確認するための「確認印」もないことが懸念される。「サービス提供記録簿」を複写にして控えを利用者宅に残したり、「サービス提供記録簿」を「訪問介護実績表」として扱えるようにすることで簡素化につながり、利用者や家族に対するの利便性にも配慮できると考えられる。

・業務を標準化できる分かりやすい介護手順書の作成が望まれる

訪問介護計画書から手順書を作成し業務の標準化の取り組みを行っているが、介護手順書の業務の順位や優先すべき課題を明らかにすることが必要とされる。また、今回行った利用者調査の「担当するヘルパーに変更があったときでもサービスは、いつもと変わらないか」の設問に関しては、満足度が64.4%であり、他の設問の満足度と比較すると低い結果になっている。同行訪問により説明がなされていることがうかがえるが、手順書は、時間ごと・時系列・物品の置き場所・家族との棲み分けなどを明記することが望まれる。

・インターネット上の情報提供をさらに充実させることを検討されたい

介護サービス情報の公表制度に定期的に取り組み、自らの責任においてインターネット上に公表している。サービスの質の向上に取り組むため、毎年度自主的に「東京都福祉サービス第三課評価」を受審し、事業所の提供しているサービス内容をインターネット上（東京都福祉ナビゲーション）に公表している。また、法人のホームページにも、サービス内容、基本的な料金などの情報を掲載している。ただし、空き情報についての掲載は無く、事業所への問い合わせで確認できる仕組みとしている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護保険上、対応できないサービスを文章化して理解を促している

事業所では「ヘルパーが介護保険でできること」、「ヘルパーが介護保険でできないこと」を文章化（各援助内容の一覧表）して、利用開始時に説明し理解を得てもらうようにしている。その他に保険の適用外である病院内での介助など利用者にとって不可欠である部分は、事業所が独自で行っている「個人契約によるサービス」で対応できることを説明している。サービス内容は、身体介護と生活援助に分け、「できること」をパンフレットの裏面で詳しく説明している。さらに、事業所で対応できない介護保険外サービスは、他の事業者の情報を提供している。

・チームケアの実践に力を入れている

サービス提供責任者は、家族・ケアマネジャー・関係機関・担当者別のヘルパーと密に連絡を取りながら、適切なサービス提供がなされているかを確認している。また、ヘルパーからの情報は、訪問ごとのサービス提供記録やサービス終了後の電話連絡、月に3回提供記録を事務所に届ける際の会話などで把握している。今回行った利用者調査の「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」の項目に関しても高い満足度が得られており、サービス提供責任者を中心に適切チームケアがなされていることがうかがえる。

・接遇研修を繰り返し行い、一定水準の接遇マナーが身に付くようにしている

入職時の新人研修では接遇マナー（ヘルパーの心得）を実施しており、一定水準の接遇マナーは習得できるようにしている。研修内容としては、「言葉使いと身だしなみ・身につけたいマナーやコミュニケーション」、「ホームヘルパーの公共性」、「守秘義務やプライバシーについて」、「利用者の自己決定権の尊重」、「禁止事項」などの基本ルールを中心として、不適切なサービスを行わないように指導している。また、事業年度のはじめには、ヘルパー会議の中で接遇研修を行い、接遇に関する姿勢を繰り返し意識できるように図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/30

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%
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%	21.0%	7.0%	7.0%
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%	0.0%	0.0%	7.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	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	85.0%	0.0%	7.0%	7.0%
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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	0.0%	0.0%	14.0%
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%	0.0%	0.0%	7.0%
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	71.0%	0.0%	0.0%	28.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	0.0%	0.0%	21.0%
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	64.0%	14.0%	0.0%	21.0%

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。そのためにも、各職員の個性・力量等の状況に応じたコーディネート体制や人材育成の充実が期待されます。

・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

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 「誰もがふつうに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">・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に益するよう丁寧な指導を実施している。・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。・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

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%		

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

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）	法人理念『誠の心』 倫理綱領 「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。 「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。 「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。 「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。 「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ともに業務を通じて知り得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
<ul style="list-style-type: none">・細やかな留意ポイントを記述した個別手順書・指示書を利用者一人ひとりに作成している <p>利用者個人の意思を尊重したサービスを実践するために、利用者の希望に添ったサービスの調整をするように心がけている。利用者からの希望や要望は、介護支援専門員や生活相談員と連携しながら、サービス時間帯やサービス提供内容など柔軟に対応するようにしている。利用者一人ひとりの生活歴や、生活習慣に配慮した個別的な支援となるよう、細やかな留意ポイントを記述した個別手順書・指示書を利用者一人ひとりに作成している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者調査では、職員の丁寧で優しい対応に高い満足感を示されている <p>毎年度、個人情報保護や高齢者虐待防止などの研修をDVDや参加により実施している。組織としての継続的な取り組みにより利用者の尊厳を尊重する組織風土が形成されている。また、職員間の関係性が良好なため、利用者との関わり方について互いに助言し合うことは日常的に行われ、迅速に対応・修正がなされている。今回の利用者調査でも、職員の丁寧で優しい対応に高い満足感を示されていた。</p> <ul style="list-style-type: none">・介助の方法に様々な提案が出されるなど、前向きな姿勢が定着率のよさにも反映している <p>「チームの一員としての仕事をして利用者の生活継続のため養護老人ホームでの支援の範囲を超えた部分を担う」という考え方の下で丁寧なヘルパーの育成を心がけている。ヘルパー全員が介護福祉士の資格を持っているのに加え、介護支援専門員の資格にチャレンジする職員も多い。介助の方法に様々な提案が職員から出されるなど、前向きな姿勢が定着率のよさにも反映している。</p>
さらなる改善が望まれる点
<ul style="list-style-type: none">・業務の省力化を進めており、書式の見直しを行っていきたいと考えている

利用者一人ひとりに作成する個別手順書は年2回春と秋、個別指示書は4ヶ月に一回、見直しを実施している。訪問介護計画書や個別手順書が状態変化に対応したものとなるようにしている。現在、業務の省力化を進めている。各記録様式は詳細に記録できるよう様式を定めているが、個別手順書等の作成・改定方法を含めて1～2年以内に書式の見直しを進めていきたいと考えている。

・**職員体制の維持とともに、後継者の育成を図っていききたいと考えている**

上記の通り、ヘルパー全員が介護福祉士の資格を持っているのに加え、介護支援専門員の資格にチャレンジする職員も多い。ただ、専門性を高めた結果として異動や退職をするケースもある。職員体制の維持とともに、養護老人ホームとの連携を理解している後継者の育成を図っていき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

・**個別カレンダーは、利用者が捨てることなくスケジュールを確認できるようにしている**

ヘルパーの予定や他の介護サービスの予定、養護老人ホームの行事の予定などが入った個別カレンダーを作成し、全利用者に配布している。このカレンダーはきれいな配色やイラストを載せるなどの工夫があり、利用者が捨てることなく、スケジュールを確認できるようにしている。

・**関連職種との良好な関係のもと、速やかに適切な利用者対応を図っている**

見やすく要点をまとめたヘルパーの心得や接遇表を事業所内に掲示し、サービス前後にヘルパーが確認できるようにしている。「ヘルパー業務開始にあたっての心得」には、相手の立場を思いやることや身だしなみや言葉遣い、聞く姿勢などに関する注意点が記載されている。サービスの提供ごとに利用者の生活環境や心身状態の観察を行い、共有すべき必要事項を報告している。職員・看護職員などの関連職種との良好な関係のもと速やかに適切な利用者対応が図られている。

・**全てのヘルパーが利用者に負担を与えることなくサービスを実施できるように研修を行う**

サービス提供責任者が常駐しており、ヘルパーの代替要員は確保されている。小規模な事業所でもあり、基本的に全てのヘルパーが利用者に負担を与えることなくサービスを実施できるように入職時に丁寧な研修を行っている。ヘルパーに対する不満や相性に関しては、モニタリング時以外にも適宜サービス提供責任者が日常の中でインタビューをしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/18

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%	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	55.0%	44.0%	どちらともいえない：0.0%	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	22.0%	11.0%	66.0%	いいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	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	55.0%	44.0%	どちらともいえない：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	88.0%	11.0%	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	55.0%	44.0%	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	33.0%	66.0%	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	11.0%	88.0%	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	66.0%	33.0%	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	100.0%		はい：0.0%	どちらともいえない：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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルパーステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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">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

質の高いサービス提供をするために内外の監査・審査を受け、必要に応じ業務プロセスの見直しをしています。また、職員間のコミュニケーションを重要視し毎月チーム会議を開催しています。同行訪問、ヘルパー全体ミーティングにて意見交換、担当者会議への参加、連携会議への非常勤の参加、複数ヘルパーの関わりによる情報共有化を行っています。このような取り組みがヘルパーの意識向上に繋がり、緊急時や臨時のサービスにも的確に対応し、地域の特性に沿ったサービスの提供を行いスキルアップと標準化につながり利用者調査の満足度を得ています。

・利用者・家族の在宅生活を維持向上していただくように、多様なニーズに応える支援の提供に努めています

利用者が可能な限り住み慣れた地域で生活が続けられるよう、介護保険制度の支援のみならず、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、介護保険で対応できない場合には保険外サービスを提案しています。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するとともに、利用者・家族が問題を抱え込まず、何かあれば相談ができる地域の身近な存在として認識されるよう、困り事があればすぐサービス提供責任者が対応する利用者支援に努めています。

・事業計画の課題や施策の達成度を把握する指標を明確化することによって、サービス改善の展開度を向上させるように努めています

事業計画の重点課題の実効性を高めるために、マネジメント層が事業コンセプトを明確化した上で、各事業部及び各部署の重点課題と展開方法に反映していますので、計画に対するリーダー層と職員の納得度の向上につながっています。また重点課題の達成度を把握する実行指標が設定され、毎月の達成状況の振り返りで成果を確認するほか、職員自身が課題を自主的に考えてサービスの改善活動を促進するよう、会議体や個別面談等で職員の提案や意見を吸い上げ、利用者サービスや業務の改善につなげるようにしています。

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

よつや苑の訪問サービスの特徴のひとつに、介護保険以外の家族への支援があります。保険サービスの合間を繋げるサービスとして、利用者の見守りや一緒にお茶のみする等、顔見知りの安心感から地域の特性に沿って緊急時や臨時のサービスとして広がり、事業所独自のサービスとして推進しています。また早朝や夜間サービスも提供しており「よつや苑としてのカラー」として独自の特徴を居宅介護支援事業所や地域住民へ積極的に情報発信し認知度を検証する仕組みが望まれます。

・利用者を含括的に支える事業部方針を明確に示し、事業部内での共有と関係機関との関係性の促進に向けた取り組みが望まれます

利用者の自立生活の観点から、各専門職が協働して自立支援ケアとその人らしい生活の実現に向けて取り組むことで一定の成果に結びつけています。また複合施設の強みを発揮するために、併設事業のリーダーが、利用価値を創る部門間連携の「つながり」のあり方や成果について確認する中で、複合施設のあるべき状態の共有に努めています。今後は、全事業部が地域包括ケアシステムを構築する方針に向けて、併設事業部と地域の主要機関との連携状態や役割を図式化するなど、イメージの共通認識できる工夫をして活動することが必要と思われる。

・地域に対し取り組みの成果や専門的知識・技術などを積極的に発信することで施設の存在価値を高めていくことが期待されます

これまで培ってきた利用者への自立支援ケアや看取りのノウハウを基盤に、利用者の自分らしさの支援に努めるほか、地域との良好な関係を維持し、様々な地域交流や貢献活動を行っています。またショート事業は、地域のセーフティネットの役割をになっています。今後は、地域福祉を支える中核施設として、地域における存在価値と他の施設に無い差異を生み出すためには、生活環境の維持・改善や地域交流・貢献活動の成果を適切に管理し、次の重点活動を打ち出すとともに、それらの価値ある活動情報を地域に積極的に情報発信することが必要と思われる。

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げています

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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/76

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	90.0%		10.0%	
	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	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%	
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	90.0%		6.0%	
	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	73.0%		10.0%	16.0%
	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%		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	83.0%		10.0%	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	66.0%		13.0%	16.0%
	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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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) 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

・利用者の特性に応じられるヘルパー派遣に努めている

アセスメントの作成時には、利用者それぞれの特性に応じた具体的な希望や意向が把握できるように努めている。事業所では利用者の障害特性を十分理解し適切な支援が提供できるヘルパーの派遣に努めている。今回行った利用者調査の、「安心してサービスを受けられることができるか」の設問に関しては高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。モニタリング訪問時には「現在のヘルパーで良いかどうか」の聞き取りを行ったうえで継続的にヘルパー派遣が出来るようにしている。

・サービス提供責任者による同行訪問を納得のいくまで行い業務の標準化を図っている

新規利用者のサービス開始時にはサービス提供責任者が利用者や家族の意向や要望を把握し、介護手順書を作成して標準化したサービスが提供できるようにしている。また、担当のヘルパー（必要に応じて複数人）を選出して、複数回同行訪問を行い丁寧に申し送ることにしている。手順書に沿った支援が行われるように初回以降でもヘルパーとサービス提供責任者の双方が納得がいくまで同行訪問を行い、利用者の負担が軽減できるように図っている。

・接遇とマナーに関しては高い満足度が聞かれている

毎月開催しているヘルパー会議においてサービスマナーに関する研修を実施しており、意識の高揚を図っている。また、サービス提供責任者のモニタリング訪問を行う際には、ヘルパーのマナーや接遇に関するヒアリングを行い、研修時の参考になるようにしている。今回行った利用者調査の、「ヘルパーの態度、言葉遣い、服装などは適切か」の設問に関しては、回答者全員が「はい」と答えており、高い満足度が聞かれていた。自由意見欄にも、丁寧な対応に関しての評価の声が聞かれていた。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護事業所が必要とする年間研修計画の策定と確実な実施が望まれる

毎月開催しているヘルパー会議では、サービスマナーをはじめ身近な各種のテーマを設定してヘルパー研修を実施して資質の向上に取り組んでいる。本年度の研修報告においても、主に内部研修による介護技術研修の報告がされている。ただし開催日や時間などについても制約があることが否めないため、認知症ケア・倫理及び法令順守・事故の発生予防または、その再発の予防・感染症予防などについて、計画的かつ継続的な体系化された研修計画を策定することが望まれる。

・さらに利用者満足度の高いサービス提供が期待される

今回行った利用者調査の結果は、全体的に高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・訪問介護員の個々のサービス提供・訪問介護員の交替体制など、訪問介護事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。ただし、自由意見欄には、「ヘルパーの訪問時間がずれてしまうと大変気になる」、「複数のヘルパーが来ていることから混乱してしまうことがあった」、「サービス内容の見直しを、半年に1回など定期的に行うことが望まれる」などの声も聞かれている。具体的な改善策を検討し、さらに高いサービス提供が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ヘルパーの詳しい空き情報を把握しており迅速に情報提供できるようにしている

事業所は、各種の高齢福祉サービスを提供している総合福祉施設内に位置していることから、利用者に対して多角的に介護保険サービスの説明や提案が出来る環境にある。市の事業所連絡協議会のガイドブックをはじめ、地域ネットワーク、曜日、時間帯、サービス内容などの詳しいヘルパーの空き情報なども常に把握している。併設の居宅介護支援事業所や地域包括支援センター、さらに地域の居宅介護支援事業所などからの問い合わせには、迅速にサービス提供責任者が対応することになっている。

・介護手順書は常に最新情報が掲載されるようにしている

サービス提供責任者はケアプランの更新、利用者の状態の変化などに伴い、訪問介護計画書や介護手順書の見直しや修正を行い、都度最新の手順書を関係ヘルパー一人ひとりに配付している。介護手順書は利用者宅の連絡ノートやサービス実績表に挟み込み、都度確認できるようにしている。また、サービス提供責任者はルールに則って同行訪問を行い、業務内容を確認することになっている。ヘルパー側からの提言や提案を尊重し、利用者の生活改善が図れるように努めている。

・利用者との相性など細かい配慮により、適切なサービスが提供できるように努めている

事業所ではヘルパー一人ひとりの活動可能時間・移動範囲・得意とする支援内容などを把握しており、サービス提供責任者によって差配されている。一利用者に対して、複数のヘルパーがサービスを提供出来るよう、サービス内容を共有している。ヘルパーを選定する際には、できる限り詳細な情報を伝え、納得を得てもらったうえで訪問を開始することを心がけている。また、申し送り時の訪問の際には、利用者との相性などのインフォーマルな事柄にも気配りして、訪問介護員を決定することを大切にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/34

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%	8.0%	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	75.0%	25.0%	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	66.0%	25.0%	8.0%	0.0%
	いいえ : 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	75.0%	8.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	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	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%			
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%	8.0%	8.0%	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	75.0%	8.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	0.0%	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	66.0%	8.0%	25.0%	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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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、法人職員の一員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。</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・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嗜好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. ヘルパーの待遇・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」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	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回り方は、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な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. ヘルパーの待遇・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%	

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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	ヘルパーステーション敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番3号
事業所電話番号	042-306-3193

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>理念・方針</p> <p>利用者の基本的人権が保護される支援を実行します。 利用者が安心して家庭的な生活ができるよう支援します。 利用者が生き甲斐をもって生活できるよう支援します。 利用者の健康が維持できるよう医療機関と連携を図り支援します。</p> <p>サービス提供の考え方</p> <p>利用者が安心して生活できるように、個々の状態を把握しながらそれぞれのニーズにあった支援を関係事業者（ケアマネージャー、サービス提供事業所、医療関係等）と連携を取りながら行っていく。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が安心して生活できるサービス提供をしている <p>利用者が安心して生活できるように、個々の状況を把握し、それぞれのニーズに合った支援を関係各事業者と連携を取りながらサービス提供をすることを基本方針としている。利用者及び家族の希望や要望を把握し満足するサービス提供、利用者や家族の方々に尊重した接遇やマナー、介護のプロとして社会人としての常識や規則や法令遵守などでの安全なサービスを提供し、担当ヘルパーの配置調整で安定的で継続的なサービス提供をしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用希望者に対し様々な媒体でサービスの情報を提供している <p>利用希望者への情報は、ホームページ、パンフレット、定期的に発行している広報誌「敬愛の森だより」などの様々な媒体を使用して、提供するサービスの情報を発信提供している。各媒体とも分かりにくい表現を排し、画像やイラスト等を使って、利用希望者や家族に良く伝わるように工夫されている。広報誌は利用者や家族はもとより、近隣の住民へも配布されている。パンフレットは市役所に常時配置されている。更に事業所の玄関ホールにはタッチパネル式の案内ボードを設置、不特定の来所者や見学者が気軽にサービス情報を得ることができる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 複合施設としての連携の良さ <p>地域の高齢者が安心して健康で生活するためのサービスと、住み慣れた地域でいつまでも生活し続けることができるサービスの提供を目標に、昨年4月に開設された複合施設の一部門である。福祉サービスの各種提供だけでなく、地域の方々の「居場所」として、食堂の一般開放、イベントや行事の参加、会報誌の近隣への配信、各種サポーター制度やボランティアの導入等地域社会との交流を大切にしている。在宅の利用者にとっては、この複合施設のサービス提供がスムーズに利用できること、事業所としては人的な運動がいつでも可能である。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 人材の安定的確保が課題 <p>当事業所は利用者数の拡大と提供サービスの充実を目標に活動をスタートさせ開設後の日も浅く体制整備が先行課</p>
--

題である。分けても現場でサービスの提供に従事するスタッフの増強が期待されるなものとして、訪問介護スタッフが挙げられる。安定的・継続的サービスを維持させるため、利用者の増加に後れを取らぬよう要員の安定的確保が課題である

・**新規利用者の獲得に向けて**

開業1年で利用者は順調に増加しているが、まだ基定数までは差がある。新規利用者を獲得するため 介護支援事業所、地域包括支援センターへに向けて事業所存在の認知度アップと知名度向上を図る必要がある。

・**利用者を中心とした地域の情報の提供が課題**

利用者の在宅地を中心とした地域の情報の提供が今後の課題と思われる。利用者にとって役立つ情報として、在宅地域周辺の様々な情報、介護保険や福祉全般の情報、医療関連や感染症情報、地域資源の活用情報、防災安全や災害対策情報等が想定される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**自立した日常生活の支援**

・訪問介護員は、利用者の心身の特性及びその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、入浴、排せつ、食事、その他、生活全般にわたる援助を行う。
・利用者ができる能力を把握して、日常生活で活かせるような働きかけを行う。

・**接遇とマナーに関して重点的に教育をする**

サービス提供が利用者や家族にとって快適なものとなるようにするため、訪問時の接遇とマナーについて重点的に教育をする。入社時だけでなく都度行い、笑顔で寄り添う介護をすることを心掛ける。

・**利用者、家族との信頼関係の確保**

・訪問介護サービス提供の開始に際し、予めサービス利用者または家族に対し、訪問介護事業所のサービスの内容、利用における重要事項について説明し同意を得る。また、サービスを提供する中で相談援助等を行うなど信頼関係の構築に努める。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/22

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	75.0%	25.0%		
	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	62.0%	18.0%	6.0%	12.0%
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	81.0%	18.0%		
	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	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	62.0%	12.0%	25.0%	
	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	75.0%	12.0%	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	75.0%	18.0%	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	81.0%	6.0%	12.0%	
	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	43.0%	12.0%	43.0%	
	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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2110

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)良質かつ安全・安心な福祉サービスの提供 2)利用者の人権、個人の尊厳を守る 3)住み慣れた地域での生活を援助 4)職員が成長、達成を実感できる職場づくり 5)地域と共に発展する組織

全体の評価講評

特に良いと思う点

・尊厳の尊重については利用者からも高い満足度が得られている

事業所では「ほんちょうケアセンター行動規範」、「同倫理綱領」などを設けており、入職時の説明をはじめ職員会議などの機会を通じて職員相互に確認し合うことにしている。さらに、年間研修計画には待遇とサービスマナーの研修を設定して実施している。今回行った利用者調査の「ヘルパーの態度や言葉遣い、服装は適切か」、「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」などの尊厳の尊重に関する各設問は高い満足度が得られていた。職員研修などの取り組みが成果を得ていることがうかがえる。

・提供しているサービスは3か月毎にモニタリングされ次の計画に生かされている

訪問介護計画書は、「本人・家族の意向」、「長期・短期の目標」、「サービス内容」、「曜日・時間帯」、「担当者」などが明示され、分かりやすい書式になっている。計画書を作成する際には「目標設定」を利用者、家族、ケアマネジャーに確認し、必要に応じて都度変更することになっている。モニタリングは、3か月ごとに「訪問介護 サービス評価・モニタリング報告」によって行なっている。また、介護記録は具体的なサービス内容がチェックできる3枚綴りの書式になっており、自宅、事業所、ヘルパー、それぞれが保管できるようになっている。

・地域の関係先にも「空き情報」を適宜提供して地域密着型の支援を提供している

事業所は約10件の地域の居宅介護支援事業所からの紹介を受けて訪問介護を実施しており、毎月の実績報告は事業所を訪問して手渡しでするとともに「空き情報」も提供している。さらに、医療機関やスーパーなどには、「活動に空きがあります」と題したチラシを配布して利用者の紹介を受け、地域に密着した介護支援に取り組んでいる。サービスの利用希望に関しては、利用者の特性や周辺生活の事情を踏まえ、ケアマネジャーと連携しながらサービスの開始にあたっている。

さらなる改善が望まれる点

・できる限り地域の利用者ニーズに対応することを目指している

現在8名（常勤者1名、非常勤者7名）の職員体制であり、職員を調整をしたり、サービスの内容を調整して、できるだけ訪問ニーズに対応することに努めている。問い合わせがあった場合には、サービス利用時間帯、利用希望の理由等を把握し、利用者の詳しい情報を収集するようにしている。事業特性からも、利用希望者は必然的に受けることにしているが、サービス内容によっては職員の適性や数などによって、受けられない状況も余儀なくされている。職員の増員計画の取り組み、できる限り地域のニーズに対応することを目指している。

・災害対策に関する情報提供などの仕組みを標準化することが望まれる

事業所では訪問時に様々な災害が発生する可能性を想定して「緊急時対応マニュアル」を全ヘルパーに配布して注意喚起を促している。A4版2枚の書式になっており大きめの文字で分かりやすさも工夫している。内容としても、「緊急時の連絡先を」を巻頭に明記し、「病気や怪我」、「利用者不在・応答がない場合」、「移動中の事故」、「活動中の事故」、「急病によるヘルパー自身の休み」、「地震・災害」の個別対応を示唆している。さらに、ケアマネジャーとの役割分担を定め、災害対策に関する情報提供などの仕組みを標準化することが望まれる。

・中長期計画達成のための具体的なプログラム作りが期待される

ほんちょうケアセンターとしての中長期事業計画を策定しており、中核3事業の方向性を示唆している。中期としては「経営の安定」、「法令順守」、「人づくり」、「技術向上」を具体的な取り組みを明示している。さらに長期として「安定した財務基盤の確立」、「従業員の満足度の向上」、「スーパーバイズ機能の活用によるサービスの向上」、「地域における助け合いの仕組み作り」を掲げている。長期計画についても中期同様に具体的なプログラムを明示して「達成する意気込み」を明示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

・利用者のニーズに沿って迅速にサービスを提供することに注力している

事業所独自で作成しているアセスメント表は、主として日常生活動作などをチェックする書式になっており、サービス提供に役立つ内容になっている。また、事業所では利用者のニーズに沿って対応をすることを大切にしており、早急にサービスを開始しなければならない場合は初回訪問からヘルパーを同席させるなどの配慮に努めている。その際には、暫定的な訪問介護計画書も合わせて持参し、確認（同意）を得てからサービスを提供する流れとしている。サービス提供責任者はサービス担当者会議に出席し、経過記録に適切に残している。

・家族の安心も視野に入れた支援にも努めている

家族の健康や精神状態の確認も行い、モニタリングシートにも家族の状況を記載して、利用者のみでなく家族に対しての介護方法の助言などの支援が行われるようにしている。必要に応じてサービスの回数を増やしたり、利用者の状況を改善できるようにデイサービスにつなげたり、家族の負担を減らすことも努めている。家族の状況も含めて事業所内の定例会において情報共有を行い、対応できるようにしている。また、サービス担当者会議を通じても、必要とする指導や助言を家族に行っている。

・介護技術の平均化を図る研修計画を作成している

1年間を通して職員が一定レベルの知識や介護技術の習得が出来るように年間計画を立て、テーマを決めた研修を行っている。1年間の全体研修を通して接遇マナー・緊急時対応・虐待防止・感染症対策・事故防止・認知症などについて介護技術と事例検討などを実施している。さらに、外部の講師の講師を招聘して、調理・清拭・記録などをテーマとした研修も開催している。研修会最後には報告書やアンケートを提出してもらったり、欠席者には議事録を回覧して（確認印を押す）習熟度を確認することになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/21

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	72.0%	18.0%	9.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	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	90.0%		9.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	72.0%	27.0%		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	90.0%		9.0%	どちらともいえない：0.0% 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	72.0%	27.0%		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	63.0%	18.0%	18.0%	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	90.0%		9.0%	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	63.0%	27.0%	9.0%	いはいえ：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%	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	54.0%	36.0%	9.0%	いはいえ：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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ホームヘルパーステーションやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

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">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支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的にを行い、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

・利用者の安全確保のために多角的な支援に取り組んでいる。

災害等に対する多角的な取り組みを高く評価したい。予防対策としてはまず、事業所全体の会議で議題として検討を図っている。その結果を訪問介護では月4回のヘルパー会議で情報を周知して徹底を図っている。緊急時においては、例えば、ヘルパーは車や自転車では訪問を行わず徒歩で利用者宅を訪問する。直近では、大雪のため買物等ができず、食事を作ることが出来なくなった利用者宅に特別養護老人ホームの職員の運転で訪問介護のヘルパーが同乗、利用者宅へ訪問して食事の家事援助の対応をおこなった事例があった。

・ケース検討会議、ヘルパー会議の活用及び各種研修会の参加で、サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる

今年度は、毎月2回開催されていたヘルパー会議に加え、ケース検討会議を定期的に開催している。ケース検討会議では、報告、情報収集に留まらず、個別ケースの検討、各種マニュアルの見直し、検討をおこなっており、ヘルパーから積極的な提案がされている。職員は、施設内研修に留まらず、外部研修にも積極的に参加し、自己研鑽に励んでいる。利用者のニーズを把握、情報共有することで、介護保険外サービスも細かな項目が設定されており、サービスの質の向上に繋がっている。

・関係機関との連携、チームケアにより、支援の継続性を維持している

サービス開始時は、ケアマネジャー、ヘルパーとともにサービス提供責任者が必ず同行することとしており、利用者、家族の不安を軽減し、情報提供された利用者の情報を確認している。サービス開始後は提供票、モニタリング、会議を活用し、チームとして利用者の情報を共有している。サービス終了時は、利用者が新たに利用することとなったサービス提供場所へ訪問し、利用者の不安の軽減、新たなサービスに馴染む配慮をしている。情報の共有、活用、顔の見えるサービス提供をしていることで、支援の継続性を維持している。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護のシステムについて、利用者により理解を深める支援が期待される

事業所は綿密で丁寧な介護サービスを提供することで利用者、家族等から大きな安心と信頼を得ている。一方、利用者調査結果の各自由記述には「ヘルパーによって対応が違う」「ヘルパーが時々変わる」等の意見が散見された。

訪問介護では1か所につき最低3名のヘルパーが交代で訪問することは利用契約時に説明をしている。しかし、それを利用者、家族等が認識できていない現状がある。現在、満足度の高いサービスを提供している事業所であるが故に、更なる利用者、家族等への訪問介護のシステムに対するより深い理解を促す支援が望まれる。

・安定した人員体制の再構築と後進の人材育成を期待したい

事業所は、サービス提供責任者を中心とするチームケアを積極的に取り組み、ヘルパーは業務の見直しや書式の見直しに取り組んでいる。また、事業所として資格取得を奨励している。こうした取り組みをすることで、サービスの質の維持・向上に繋がっていることが利用者満足度に成果として現れているが、事業所の職員は全員有期雇用職員で構成されている。現状のサービス提供体制を維持・向上するために、段階的キャリアアップの体制を構築し、安定した人員体制、後進の人材育成に期待したい。

・事業所のサービス内容にかかわる情報を広く提供する工夫が望まれる

ホームページは施設の運営方針、事業所案内が掲載され、事業概要は併設事業所の行事や活動の写真を中心に掲載されている。広報誌は法人全体で「てくてくと」が写真を中心に年4回発行されている。併設事業所の状況は分かり易い内容ではあるが、事業所の情報は少ない。併設事業所主催の文化祭、市の開催する福祉祭では、事業所のサービス内容を写真と文章で分かり易く説明されており、利用者にも分かり易いものとなっていた。今後は、広く地域や利用者、家族にサービス内容やサービス提供状況を発信することを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケース検討会議を定例化し、サービスの質の向上に取り組んでいる

今年度は、毎月2回開催されていたヘルパー会議に加え、ケース検討会議を定期的開催している。ケース検討会議では、個別ケースの検討・見直し、各種マニュアルの検討・見直しをおこなっており、全ホームヘルパーが参加する。サービス提供責任者を中心に事業所全体で情報共有を徹底し、利用者が自立した在宅生活を継続できるようにサービスの質の向上に取り組んでいる。

・サービス提供責任者を中心にチームワークが良く、適切なサービス体制を構築している

ヘルパーのコーディネートは利用者個々のニーズを踏まえて、サービス提供責任者がおこなっている。訪問介護はサービス提供責任者を中心としてチームワークが良く、ヘルパーの集団として大変に意欲も高い。その結果、適切なサービス提供をする体制が構築できている。コーディネート自体はサービス提供責任者、利用者の時間的なニーズやヘルパーとの相性も等も考慮して、利用者から要望を聞き取ったうえで決定している。また訪問時の記録は「会議録」「ケア記録」等に記載されている。

・地域との連携のもと、積極的に情報を集めて利用者へ活用を促している

地域の介護サービスに関する情報、生活情報等については、サービス担当責任者が中心に積極的に情報を集めている。地域からの情報源としては市報、社会福協議会だより等が主な発信源となっている。また訪問介護の事業所は複合施設のため研修、行事、地域ケア会議、市のヘルパーステーション連絡会等からも情報は訪問介護へと流れてくる。利用者へ情報提供は基本的には利用者全体に情報を流しているが、トラブル防止のために具体的な落とし込みはしていない。個別に利用者に対する情報提供は担当のケアマネジャー経由で具体的に話を進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/45

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%	13.0%		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	80.0%	10.0%	6.0%	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	76.0%	13.0%	6.0%	いいえ : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%			どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
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%	6.0%	いいえ : 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%		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	73.0%	20.0%	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	63.0%	20.0%	16.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	16.0%	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	66.0%	23.0%	6.0%	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	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

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) 和の精神と人間愛 2) 基本的人権の尊重 3) 丁寧な言葉遣いと温かい態度 4) 自己決定を最大限尊重（利用者本位） 5) 自立に向けた介護福祉サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**職員の能力向上に向けた実践的な取り組みと個別の手順書の活用による統一かつ、きめ細かなサービス提供を実践している**

年間計画をもとに研修を行なっているため、訪問介護員は研修を通じて学んだことを「ヘルパー研修議事録」に記録している。通常の研修であれば研修を実施したことで満足してしまうが、受け身の研修でなく、今月の目標も踏まえ実践に活かす研修を実施している。研修をこなしているのではなく、研修の場を通じて学ぼうという意識の高いものである。その結果、利用者に反映される形となり、資質向上につながっている。利用者調査からも、利用者満足度の高さがうかがえる。

・**利用者の隠れたニーズを引き出す視点と利用者の小さな状態の変化を意識したサービス提供に努めている**

四角四面にとらえるのではなく、人と人とのつながりを大切にサービス提供に努めている。ヘルパーが訪問する際に、利用者の状態に特に変化がないという視点ではなく、「いつもと変わっていることはないか」という視点を持た状況把握に努めている。利用者が発言したことを聞き流すことなく、いつでも何が起こったのか確認するようにサービス提供責任者が指導している。常にヘルパーが利用者の変化を意識できていることは、リスクマネジメントの視点からも、早期発見の対応による安心・安全な支援に繋がっている。

・**サービス提供責任者を中心としてヘルパーによる協力・連携体制の構築のもとで安定的なサービス提供に努めている**

事業所では、サービス提供責任者を中心となって、毎日携帯メールやパソコン等を使って業務の連絡を取り合っている。サービス提供責任者からヘルパーに対する発信については、全員に対する連絡を同時に送るようにしており、個別の利用者についての支援の留意点等を日々全ヘルパーで共有するようにしている。また、毎月1回の定期的なミーティングにおいても、利用者の状況についての話し合いが行われている。認識の共有化に取り組むことで、支援の深まりや緊急時のヘルパー変更等の際の安定したサービスの提供が図られている。

さらなる改善が望まれる点

・**情報管理等に関するリスクマネジメントの継続的な推進への取り組みが期待される**

基本的には訪問時に援助記録用紙に記入し、利用者の発言や状態などを記録化している。プライバシーに配慮することなど記録用紙に記載できないことはメールや携帯電話にて早急に伝え、利用者情報を共有化している。しかしながら、個人情報の管理方法についてサービス提供責任者が訪問介護員に対し、業務上知り得た利用者の情報を在所中

及び退職後も漏らすことがないように、秘密保持の誓約書等を雇用時に取り決めるなどの必要な措置を講じているため、利用者の個人情報保護について適切な指導をする仕組みを確立することが望ましい。

・今後の人材確保・体制の充実に向けて業務負担や個人の力量に合わせた取り組みの推進に期待したい

事業所は、これまでも毎月実施している研修・ミーティングを中心にサービスの質の向上に向けた取り組みを強化している。また、個別研修計画実施表を活用した、目標設定と毎月の自己評価を実施している。サービス提供責任者は、各ヘルパーとの緊密な情報交換がなされている。法人全体としては、キャリア段位制度や目標管理制度が進められているが、事業所としても、今後の人材確保・体制の充実に向けて、ヘルパーの状況に配慮したキャリア・アップ体制の整備など、業務負担や個人の力量に合わせた取り組みの推進に期待したい。

・制度変更や様々な環境変化に応じた支援体制の再構築に向けた取り組みの推進に期待したい

事業所は、介護保険制度施行以前から訪問介護事業を実施し、社会福祉法人の使命と役割に基づいたサービス提供に取り組んでいる。現状や今後の在宅における支援体制のさらなる推進を背景として、経済的困窮、認知症、老々介護、独居等のケースの増加も予想されている。今後これらの状況に対応できるよう、地域包括ケアシステムにおける連携の強化、協働体制など、制度変更や様々な環境変化に応じた支援体制の再構築に向けた取り組みの必要性を課題として捉えている。継続して組織一体となった支援体制を基礎とした、今後の着実な推進が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個別研修計画に基づき研修内容の個人目標を設定し毎月自己評価を実施している

正規職員に対するキャリア段位制度や目標管理制度は、現在非常勤ヘルパーは対象となっていないため、事業所では、個別研修計画実施表を毎月作成し、月の研修内容に関する個人目標を設定し、毎月自己評価を実施している。一方通行としないため、各ヘルパーに対して研修内容に則した目標を立ててもらい、一か月間実践してみて、その結果を翌月に振り返ってもらい取り組みを行っている。また、振り返りの内容を各ヘルパーにレポートしてもらうなど、内容の確認とともに認識や考え方を知り、より適切なヘルパー派遣の判断ツールとしても活用している。

・幅広い視点からの訪問介護計画書の作成に努めている

ケアマネジャーが開催するサービス担当者会議に参加する前にはサービス提供責任者は事前に過去の記録からヘルパーの観察内容を確認したり、サービス提供責任者自身が訪問した時の記録を確認、情報を整理してサービス担当者会議に参加している。参加したサービス担当者会議の内容についてはケアプラン4表のみならず、必要に応じて事業所としての会議録を作成し会議の内容、利用者、家族の要望、参加者の発言などを記録し、幅広い視点からの訪問介護計画書の作成に取り組んでいる。

・事業所間の連携のもとに支援の連続性に配慮している

同一法人内に併設されている、通所介護や居宅介護支援事業所との間で定期的に会議を開催し、個々の利用者ごとに支援についての会議を実施している。同じ利用者であっても、デイサービス利用時の状況と訪問介護利用時の状況に差があることもあるため、双方から情報を提供してケアマネジャーや提供事業者間で共有化を図っている。複数事業所を展開する法人の強みを活かし、より深い支援が展開できるように事業所間の連携のもとに支援の連続性に配慮した取り組みを行なっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/40

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	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%	
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 : 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	80.0%	6.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	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	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	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%		6.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	67.0%	22.0%	6.0%	
		いいえ : 3.0%		



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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	めぐみ園ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
事業所電話番号	0424-61-2021

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」が保証される。 3) 地域社会への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・マニュアルは充実し体系化されているので業務の確認の要となっている

使用頻度の高いマニュアルとしてサービス提供責任者マニュアルがある。当事業所での派遣を始めたヘルパーにとって役立つサービスの基本事項や手順が各項目ごとにマニュアル化されている。新規派遣事務マニュアル・新人ヘルパー研修マニュアル・実習マニュアル等で見やすいところに置かれ、必要時活用できるようになっている。毎年、各種マニュアルはサービス提供責任者会議で見直しを行い、議事録に記載し、共有している。一番必要な人に、必要な事項をマニュアルとして提供する事業所の姿勢から職員を育てる方針が伝わってくる。

・派遣開始以降利用者が慣れた時点でサービス提供責任者から登録ヘルパーに引き継がれる

派遣開始時は、利用者の不安やストレス軽減を図るため、契約を行ったサービス提供責任者が、利用者が慣れるまでサービス提供を行って、登録ヘルパーに引き継いでいる。その後、登録ヘルパーが慣れてきた以降も、担当のサービス提供責任者は利用者宅を訪問し利用者の心身の状況を直接把握するように努めている。登録ヘルパーとサービス提供責任者が視点を変えて利用者を観察し介護を行うことは高齢者と家族にとって信頼できるものとなっている。

・人材育成における計画・実践・評価・管理の仕組みがしっかりとなされ成果が上がっている。

一人ひとりのヘルパーの介護スキル、家事能力、専門性、性格や持病、労働条件などの項目ごとにヘルパーアセスメント表にて事業所全体で管理・評価している。評価をもとに利用者との相性やニーズなどのマッチングに活用している。月1回のサービス提供責任者会議で育成状況の確認を行い、半年に1回はヘルパーアセスメント表を更新している。また年間研修計画でテーマを設定し、事業所内定期研修は毎月開催され、原則全員参加とし、参加しやすくする為に同じ内容の研修を日付や時間帯を分けて開催する配慮がなされており、参加率が高まっている。

さらなる改善が望まれる点

・登録ヘルパーの苦情対応・ヒヤリハットに関する報告書提出が少ない為、更なる気づきや自己覚知を得られる機会を増やす事を期待したい。

苦情対応・相談対応・ヒヤリハットに対しては職員は常に緊張感を持って取り組んでいる。また登録ヘルパーからの提出を促進するために報告書名称を「苦情報告」といったネガティブなイメージではなく、「業務改善書」とポジティブな名称に変更したり、項目も最小限にし、書式の大きさなどにも配慮するなど努力が見られるが、口頭での報告が多く、書面での提出件数は横這い状況である。更なるサービスの質の向上及びヘルパー一人ひとりが客観的に気づける機会を増やせるよう、軽微なことでも書面で提出し情報共有できる仕組みの強化を期待したい。

・介護技術に関する実践研修希望があるがスキルに応じた研修の機会が作れずに講義中心になっている為、実践研修

の強化に期待したい。

利用者の安全確保及び負担軽減は勿論の事、ヘルパー自身の腰痛予防や身体を守る為にも介護技術の向上は不可欠である。一方で介護技術は移乗、移動、食事、排泄、入浴など項目が多岐に渡り、また利用者の状態や体格、ヘルパーの体格なども関連する為に一概に「これが正解」と言うものは無いことは理解され、またヘルパーのスキルもそれぞれ異なるので集団研修の実施が難しく講義中心の研修になっている。ヘルパーそれぞれが目指す「なりたい職員像」を職場が定める「求められる職員像」に近づけられるように職場としての更なる働きかけに期待したい。

・あらゆるニーズに対応し地域貢献していきたいがコマ数が多い依頼は体制的に対応できない場合もある為、更なる人材確保に期待したい。

現在、管理者1名、正社員のサービス提供責任者4名、常勤ヘルパー2名と登録ヘルパーで構成されている。正社員及び常勤ヘルパーは皆10年以上の在職と定着率が非常に高いのは法人理念に基づき遣り甲斐のある仕事を実践できているからである。業界では今、人手不足で悩む事業者が多い中、登録ヘルパーも法人理念及び教育体制、雰囲気など職場環境の良さが口コミで広がり積極的な募集をかけずとも求職者が来るという理想的な状況である。一方でコマ数の多い依頼などには対応できない場合もある為、更なる人材確保を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人内の入居者のほか地域の高齢者に対し利用者本位の丁寧な介護を実施している

同一法人内に軽費老人ホーム、養護老人ホームがあり、入居者の高齢化と重度化により居宅サービスのニーズが高まっている。入浴の例でも従前は一人で可能だった人が高齢により支援が必要になるケースが生じている。そのため、当事業所は各ホームの窓口や法人内の介護支援専門員などと連絡を取り、該当する利用者のカンファレンスを行っている。また、地域の高齢者へのサービス提供のため、地域の介護支援専門員や関係機関との連携を図り、その人らしい生活の実現に貢献することを目指している。

・サービス提供責任者はヘルパーと情報を共有しヘルパー不在の時適切にサポートしている

派遣開始時は、利用者の不安やストレスの軽減を図るため、契約を行ったサービス提供責任者が、利用者が慣れるまで、サービス提供を行って、登録ヘルパーに引き継いでいる。また、利用者の心身の状況を直接把握するため、担当のサービス提供責任者が利用者宅へ訪問することも実施している。このように当事業所の職員は利用者の目線でサービスを提供し、ヘルパーとサービス提供責任者が利用者情報を共有しているので、ヘルパーに急用が発生しても、十分な支援が可能で、ヘルパーは当事業所の介護体制を信頼して業務に従事している。

・利用者保護への取り組みが万全で利用者だけでなく職員の保護もしっかり行っている。

災害時に支援が必要な利用者を家族構成や介護度などに応じ優先度別に一覧表にし、緊急対応に備えている。2011年の震災時には独居や高齢者世帯など支援が必要な利用者宅は手分けして全世帯を回り安否確認したり、計画停電時にはポットにお湯を入れて、電灯を持って回った実績がある。感染症対策としては、急にインフルエンザなど感染症を発症した利用者のサービスに入らなければならない場合に備えて職員だけでなく登録ヘルパー全員に予防着フルセットを配布し、利用方法や着脱方法の指導もしっかり行うなど利用者保護への徹底した取り組みがある。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/124

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 : 1.0%	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	88.0%		5.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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%		8.0%	5.0%
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	94.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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	85.0%		5.0%	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%		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	88.0%		5.0%	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	82.0%		10.0%	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	78.0%		15.0%	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	82.0%		10.0%	5.0%
		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	65.0%		18.0%	14.0%
		いいえ : 1.0%		

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目7番13号第一昭栄ハイツ102号室
事業所電話番号	042-439-7233

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) 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の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

・ヘルパーを支える手厚い支援体制を確立して職場の一体感が醸成されています

事業所では、毎月1回ヘルパー研修を開催して、実技研修や利用者個々の対応等学びを深めて質の向上に取り組んでおり、ヘルパー全員が毎月出席しています。サービス提供責任者とヘルパー同士の関係性も良好で、話しやすい環境の下に事業所全体で利用者支援に対するサービスの維持・向上に努めています。利用者の状況の変化やサービス内容の確認等利用者に関する情報は、速やかにサービス提供責任者へ報告・連絡・相談して書式に記録し、共有化する仕組みを整えています。ヘルパーを支える手厚い支援体制を確立して職場の一体感が醸成されています。

・サービス提供責任者業務の理解を深めるため、事業所オリジナルの手引書を作成しています

事業所では、訪問介護計画作成の手引きとして、「サービス提供責任者業務の理解」というオリジナルの手引書を作成しています。この手引書は、「訪問介護サービスと訪問介護計画」「訪問介護計画作成にあたって遵守すべきこと」「訪問介護計画の意味」「訪問介護計画作成手順」「事前訪問の重要性」「事故対応」の6つの項目から成り、介護職員は会議時に読み合わせをしています。この手引書は毎年4月に見直しを行い、サービス提供責任者業務の理解を深める基になっています。

・重度の利用者も受け入れて関係機関等と連携し、安全で安心した在宅生活を送れるよう支援を行っています

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等重度の利用者を受け入れることが多い状況となっています。認知症や胃ろう等介護度の高い利用者のサービス開始にあたっては、介護支援専門員やサービス担当者会議等で関係者と連携を密にして適切な支援となるように図っています。認知症の利用者には、気持ちの受容を大切に生活支援し、医療処置が必要な利用者には訪問看護ステーション等と常時連携して安全で安心した在宅生活を送れるよう支援を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・在職職員の負担軽減のため、さらなる職員募集の取り組みに期待します

事業所は、職員不足による在職職員への負担で苦慮しています。その解決策として、ホームページ等で募集を行っていますが、解決に至っていません。昨年は西東京市主催の「西東京市くらしヘルパー養成研修」の企画に申し込みました。この研修は、2日間の研修受講で、一般の方が西東京市のくらしヘルパーになることができるもので、職員確保の機会となる研修です。結果としては職員の確保には至りませんでした。今後も参加を検討しています。事業所は今後の募集活動として、チラシ等を作成し、積極的に募集を行うことも含め検討しています。

・多様化する利用者の状況に応じた支援の充実に向けさらなる取り組みに期待します

医療的措置が必要な利用者や認知症等重度の利用者が増えてきている現状、事業所としても今後の支援の課題として意識的に取り組んでいます。具体的には、地域の訪問看護ステーション等連携を図りながら、利用者支援に対する知識を深める取り組みが始まっています。今後さらに利用者の重度化や多様化することが予想される現状、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てさらなるスキルアップの継続した取り組みに期待します。

・職員の経験値の違いによる業務スキルの違いを、均等化する取り組みに期待します

ヘルパー職員の新人育成にこれまで力を入れてきましたが、経験者を採用し業務の均等化を図らなければならないという職員の経験値によるサービス内容の違いを問題視しています。職員の職務レベルの把握として、ヘルパーの評価をヘルパー研修時に行っています。事業所では、東京都の「キャリア段位制度」のシートを活用し、オリジナルの「個別研修評価」と「OJT指導計画」の評価制度を作成しています。今後も、職員の職務レベルアップに向けて継続的な取り組みがなされることを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月、研修を開催して接遇・マナーの徹底とスキルアップ・意識向上を図っています

介護職員に対し、利用者や家族への接遇・マナーの徹底を図っています。毎月1回研修を実施し、月別にテーマを決めて接遇・マナー、認知症への理解、倫理と心得、生活援助技術等様々な研修を実施して、介護職員のスキルアップ、意識向上を図っています。また、個別研修では、ヘルパー技術を磨くために実技試験等助言、指導を行っています。毎月の研修は、事前に年間の研修計画を作成して日程を決めており、介護職員全員が参加しやすいように配慮しています。そのため毎月の研修には、全員が参加できており、スキルアップや意識の向上が図られています。

・接遇・マナーの徹底を図り、自己啓発に努めています

事業所では、利用者や家族が求める「プロとしての接遇・マナー」に関して、どの程度要求されているかを考えておく必要性を感じています。接客対応、マナーを磨く事は単にスキルや要領を身に付けるだけでは自己満足な対応となってしまうばかりではなく、利用者にとっては不愉快な対応となってしまう事があると考えています。利用者や家族の心理を理解し、喜ばれる優しさや思いやりのある接遇に磨きをかけて利用者や家族にとって安心・快適なものとなるように日常生活を尊重し、利用者の価値観に合ったサービス提供に努めています。

・利用者毎の手順書や報告・情報伝達の様式を整備して安定したサービスを提供しています

事業所では、ヘルパーが利用者へのサービス提供を行う際には、業務手順書やヘルパー指示書等を作成して報告・情報が確実に伝わり適切な支援が行えるように工夫しています。さらに、「ご利用者状況連絡票」、「連絡受理記録」、「サービス変更確認書」等書式を整備して、サービス提供責任者とヘルパー間のスムーズな情報伝達と連携を図っています。また、緊急時に備えて派遣ヘルパーを担当ヘルパーと代行要員も確保した体制でシフトし、円滑にヘルパー派遣を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/40

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	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%	
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%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%	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	84.0%		15.0%	
		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	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	92.0%		7.0%	
	どちらともいえない : 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	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	88.0%		11.0%	
		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	88.0%		7.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	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	80.0%		11.0%	7.0%
		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	53.0%	15.0%		26.0%
			いいえ : 3.0%	

評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	有限会社ユピテル
事業所名称	ライフサービスぱーとなー
事業所所在地	東京都西東京市田無町3丁目3番7号海老沢第1ビル303号室
事業所電話番号	042-452-9323

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">1) 介護保険法の目的と理念をよく理解し、それらの実現に努める2) 一人でも多くの利用者様が住み慣れた自宅で最後まで暮らせるようサービスの質の向上に努める3) 利用者様の残存能力に注目し、生活の質の向上を図る4) 看護職、リハ職等他職種との信頼関係を築き、連携して利用者様の安寧な生活の構築に努める5) 新しい介護技術の開発と実行にも積極的に挑戦し、介護職の専門性確立に貢献する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・どのような課題を持った利用者であっても対応できる事業所として評価されている

従前より医療ニーズが高い利用者、対応困難な利用者への適切なサービス提供で地域から信頼される事業運営を行っている。地域の期待に応えるため、介護技術のスキルの高さが求められる。本事業所の職員は常勤・非常勤を問わず「サービスの質の向上」への意欲が高く、さまざまな資格取得に挑戦している。事業所の資格取得への後押しもあり、「介護福祉士」の資格取得率はゆうに50%を超えている。このようなたゆまぬ努力の結果、昨年は市内唯一の「特定事業所加算」としての認定を受けており、職員は誇りを持って利用者支援に取り組んでいる。

・先駆的な取組で関係機関との連携強化を図っている

「医療職と対等な立場で利用者支援」を方針としている事業所は、利用者の望む在宅生活の維持に、関係機関との連携をことのほか重要としている。医療職等、関係機関とは昨年度より先駆的に取り組んだ「完全非公開型」であるソーシャルネットサービスを活用したシステムの導入を図っている。このシステムによって利用者支援に関わる本事業所職員をはじめ、居宅介護支援事業所や訪問看護事業所などの医療職と効率よく、漏れの無い情報共有が可能になった。リアルタイムでの情報共有は利用者支援の深化につながっている。

・職員の提案や意見は積極的に事業運営に生かす方針である

管理者を含むサービス提供責任者を中心に職員は、常にサービスの改善を念頭に就業している。事業所では職員の提案や意見を積極的に事業運営に生かす方針である。今までに職員の提案を反映させさまざまな改善に取り組んできた。直近の例では、社会に向けた情報媒体であるホームページに加え、インターネット上のソーシャルネットサービスを活用した事業所情報の発信によりリアルタイムに情報提供ができています。さらに、名刺やリーフレットに、二次元バーコードを刷り込むアイデアにより、ホームページへのアクセスの便宜性を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・「訪問介護計画」による支援項目以外にも日常生活全般にわたってのアセスメントが、将来的な介護予防につながる

アセスメントに必要な利用者の個別情報は、担当介護支援専門員からの情報提供に加え、サービス提供責任者は利

用者を観察し家族等より聞き取りをして得られた情報を所定の「アセスメントシート」に記載し、管理者、他のサービス提供責任者と意見交換して課題抽出のための分析を行う。アセスメントのための情報は、ADL、家族の状況、健康面、日常生活の様子等過不足なく収集されているが、ケアプランとの整合性において「訪問介護計画」に挙げた項目は丁寧な分析がされている。「もてる能力を生かす」には項目全てについて掘り下げた分析が望ましい。

・安全な利用者支援に尽力しているが、さらにヒヤリ・ハット記録の集積とその分析に期待する

福祉サービスの提供者として利用者の安全性に配慮した支援は、最優先課題であり使命でもある。本事業所では非常災害時の利用者の安否確認の方法や体調変化時の対応を整備している。さらに日常の支援は、利用者のニーズに応えられる担当訪問介護員を、独自の「選定表」により選定しているほか、介護技術について随時、サービス提供責任者が指導している。このように利用者の安全性確保に注力している。一方、危機感知力の養成に効果的との定評がある「ヒヤリ・ハット」記録の集積が事業所の奨励もあり進みつつあるがまだ十分とは言えない。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・工夫により広報活動を充実させている

福祉サービス提供事業所には、サービス利用の選択の資となるべく適切な方法で事業所の情報提供が求められている。また、事業所運営の透明性確保の観点からも重要である。本事業所ではホームページの充実に加え、インターネット上のソーシャルネットサービス（SNS）を活用している。ホームページ、SNSともに過不足のない、しかも新鮮な情報で事業所の現況を伝えている。さらに今年度は、職員の発案により、名刺とリーフレットに「二次元バーコード」を刷り込み、スマートフォン等からも容易にホームページにアクセスできるよう工夫している。

・福祉用具の有効活用により利用者の地域生活の幅を広げる取り組みをしている

「利用者が住み慣れた地域で暮らし続けられる」ことを念頭に、サービス提供をしている事業所では、エレベーターのない公立住宅に住む利用者のQOLの向上に配慮している。その一環として、操作資格を要する福祉用具「可搬型階段昇降機」（介護保険適用）の利用に取り組んでいる。この昇降機は階段がバリアになって外出が困難な利用者にとり、生活の幅を広げるための有効な資源である。まだ一般的とはいえない福祉用具ではあるが、先駆的な取組は他の事業所のモデルとして評価できる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

188/227

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%		
			いいえ：1.0%	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%	15.0%	6.0%	
			いいえ：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	86.0%	9.0%		
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	82.0%	6.0%	10.0%	
			いいえ：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	75.0%	10.0%	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%	6.0%		
			いいえ：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	87.0%	10.0%		
			いいえ：1.0%	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	85.0%	10.0%		
			いいえ：1.0%	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	81.0%	12.0%		
			いいえ：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	79.0%	7.0%	11.0%	
			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%	22.0%	
			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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護千代田
事業所所在地	東京都千代田区飯田橋1丁目3番2号曙杉館1階
事業所電話番号	03-6272-6475

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">1) 礼儀・感謝・尊敬の気持ちを大切にす。2) 利用者本位・自己決定・自立支援・ケアの専門性を日々研鑽する。3) 多職種が連携し「よいケア」で地域貢献度ナンバーワンを目指す。4) 後進の育成に邁進する。5) ケアの受け手と提供者双方の満足度が最大化するような、継続可能な事業を目指す。 <p>。ソフトとハードの両面にわたる経営効率の在り方を追求し休むことなく成長を目指す。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多様な窓口を設け、利用者の本音に耳を傾け、より良いサービスに繋がっています

利用者の言えないことをすくい挙げ、質の高いサービスを提供するために多様な窓口を設けています。利用者の意見や苦情を受け止める窓口として法人本部に「お客様相談窓口」を設け、専門の担当者が意見を徴収しています。徴収した意見は、一覧表にまとめられ、法人が運営する全サービスに事例としてフィードバックされています。緊急性の高い事例の場合、研修を行い、同じミスが繰り返されないよう学習を行っています。

・自社開発の情報共有ツールを使うことで、状態の変化に早期の対応ができる体制となっています

自社開発の情報共有ツールである「Gフォース」が事業所のシステムとして設置されていて、職員が有効活用しています。また、当事業所では、職員にスマートフォンや携帯電話を貸し出していて、それらから経過記録等を入力するとGフォースに反映されて記録として社内のシステムに掲示されます。関連する職員はいつでもそれらの記録をタイムリーに確認することができ、状態の変化に早期に対応することが可能となっています。

・職員の法令順守のために、法人本部にコンプライアンスホットラインを設けています

法人本部において「コンプライアンスホットライン」窓口を設け、職員からの意見を聞いています。介護保険制度に則りサービスを提供している事業者として、法令順守意識が高いことは大いに評価できると思われます。行政による実地指導や監査とは別に法人独自の取り組みとして社内窓口を設置していることはサービスの品質向上に貢献していると思われます。介護保険は公金をベースに財源が成り立っている仕組みであるため、行政に対しても利用者に対しても法令順守の取り組みをもっと積極的にPRしても良いと考えられます。

さらなる改善が望まれる点

・より良いサービスの品質向上のため、職員のスキル向上の仕組みの構築が望まれます

社内システムを最大限に活用しながら情報共有を行っています。情報を共有した後のサービスの実施について職員によって差があるようです。マニュアル、手順書も整備されていて、情報端末でいつでも確認できるものの、訪問介護員の個別スキルは人によって異なるようです。介護は対人サービスであり、利用者の望むサービスは一律ではなく、利用者によっても要求水準は異なると考えられますが、訪問介護員が提供するベースとなるサービスの水準（調

理技術等)が職員によって異なる点において、さらなる育成体制が望まれます。

・利用者ごとのサービスの情報提供を平準化するためにサブ職員の育成が望まれます

当事業所では、常勤のサービス提供責任者と一緒に利用者を支援する職員として「サブ職員(サービス提供責任者の補助者)」をケアチームの中に設置しています。サブ職員は、サービス提供責任者をサポートするだけでなく、自らも担当の利用者のサービス等に関わることで、利用者の情報収集等をサービス提供責任者と一緒に行うことが職責となっています。しかし、まだまだ情報収集等ではサブ職員ごとにスキルの違いがあり、非常勤の訪問介護員からの質問等の対応にもばらつきがあることが見受けられるため、今後、更なる育成体制が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス提供責任者が変更になった場合には必ず関係各位に知らせている

訪問介護サービスの要であるサービス担当責任者の変更が生じた場合には、利用者はもとより、サービス担当者会議に出席する他事業所の担当者にも知らせています。利用者の担当責任者ともいえるサービス担当責任者は、利用者の信頼を得ている立場であり、情報伝達の要でもあります。そのため、変更が生じた際にはできるだけ速やかに関係各位に知らせることが、利用者の心理的不安と事業所に対する信頼感の醸成につながっています。

・法人開発の情報共有システムを使用し、情報の共有化、業務の標準化が図られています

当法人ではIT化が進んでいて、法人開発の情報共有システムを使用し、情報の共有化、業務の標準化が図られています。特に、勤務時間が異なる職員同士の情報共有化のための情報連携システムは、業務の標準化に大きく貢献しています。職員は情報端末を持参し、訪問先からでも法人のシステムに接続し、最新の利用者情報、業務マニュアルを確認することができます。さらに、年7回実施される支店研修において責任者同士が情報を共有し、法人すべてのサービスにおいてばらつきのないサービスを利用者に提供できるような仕組みが構築されています。

・法人内の他事業所等からの情報も活用し、利用者の生活を豊かにする体制を整えています

同一敷地内には、居宅支援事業所、訪問看護事業所等があり、居宅支援事業所のたてるケアプラン等でわからないことがあった場合でも、直接、担当のケアマネジャーに確認することができます。他事業所のケアマネジャーのたてるケアプランに関しては、併設する居宅支援事業所のケアマネジャーにアドバイスをもらうことでケアプランの対応に関して真摯に取り組むことができます。また、医療的な問題点等があった場合でも同様に、併設の訪問看護事業所の訪問看護師からの助言をもらうことで、利用者の生活が豊かになるような支援体制を整えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/95

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%	7.0%	0.0%	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	67.0%	25.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 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	71.0%	15.0%	13.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	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	82.0%	7.0%	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	90.0%	9.0%	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	80.0%	11.0%	7.0%	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	82.0%	11.0%	5.0%	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	76.0%	19.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	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	84.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	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	57.0%	30.0%	9.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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 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

・チーム制による支援、丁寧なOJTが、安全・安心な支援につながっている

利用者の状況及びサービス内容と訪問介護員の希望を踏まえて、派遣する訪問介護員を決定している。サービスの提供に際しては、一人の利用者に対して複数で支援にあたるチーム制を組んでおり、その日に訪問する予定の訪問介護員が行けない場合も、他の訪問介護員が代替要員としてサービスに入ることが可能である。また、新任の訪問介護員に対しては、丁寧なOJTを行い、利用者負担をかけることがないようにしている。このような仕組みが、支援を受ける利用者にとってはもちろん、支援にあたる職員にとっても、不安の軽減につながっている。

・利用者が地域の中で在宅生活を維持・向上できるように支援している

事業所は、特養、通所介護、居宅介護支援、地域包括支援センターなどからなる複合施設の一角を占めており、地域包括支援センターがある一階は、地域情報の発信の場所となっている。介護保険情報はもちろん、地域で開催されるお祭りなどの情報もある。また、訪問介護の利用者は、もともとこの地域で生活してきた方が多く、地域の情報を訪問介護員よりも多く持っており、様々なことを教えてくれる。そこで、利用者が参加したお祭りやイベントの情報をうかがい、参加できたことを共に喜び、利用者の意欲の向上に向けた支援を行っている。

・共通認識に基づく運営を行う仕組みを確立している

訪問介護および定期巡回・随時対応型訪問介護看護の2部門による合同会議を開催し、共通認識に基づく運営を図っている。登録利用者や利用者状況の確認といった支援状況の理解に加え、事業計画や報告体制の確認など、事業所として目指すべき重点目標などを認識した上で、一人ひとりの取り組みが、個人プレーではなく、組織的なものとなるよう図っている。こうした取り組みが、チームアプローチを下支えしている。

さらなる改善が望まれる点

・コミュニケーション能力や観察力の向上を通して手順書の更新につなげていく

訪問介護計画書のほかに、訪問介護員が提供する援助の具体的な介護技術を記した手順書がある。チームメンバーは、その手順書に沿って援助を行っている。チームリーダー等は、定期的にモニタリングを実施し、援助の手順について振り返りを行い、必要に応じて手順書を見直している。手順書の変更については、訪問介護員も一翼を担っている。従って、利用者によって手順書の更新漏れが生じないよう、サービス提供責任者は、引き続き、訪問介護員のコミュニケーション能力や観察力の向上に力を入れていくことを課題としている。

・利用者ファイルの蓄積された情報を整理し、訪問介護員等が一層情報を得やすくしていく

利用者の情報は、介護ソフトによる管理を基本としつつ、必要に応じて紙媒体としても利用し、個別の利用者ファイルに綴じて管理している。利用者ファイルの一枚目には緊急連絡先を掲示し、緊急事態に備えている。また、何が入っているのかわかるように項目立てを行い識別している。ただ、長期にわたる支援により帳票が増え、情報処理に時間がかかる面も出てきた。今後は、サービス提供責任者は、利用者ファイルを整理して、訪問介護員が必要な情報をすぐに得られるように工夫していくことを課題としている。

・学びに対する高い意欲に応えていく

今年度は、年間7回の内部研修を計画し、必要な知識や技能の習得、専門性の向上を図ってきた。組織としては、定期的な研修の実施により底上げを図っていく必要性を認識している。職員の側にも、様々なテーマに関する学びに対する高い意欲がうかがえる。一人ひとりの意欲に応え、また、組織として全体の質の向上を図っていくためにも、学びの機会を意識的に設定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

・利用者情報の一元的な管理、活用・共有のための仕組みを確立している

利用者の情報は、介護ソフトによる管理を基本としつつ、必要に応じて紙媒体としても利用し、個別の利用者ファイルに綴じて管理している。利用者ファイルの一枚目には緊急連絡先を掲示し、それ以降はフェイスシート、保険者証のコピー、アセスメント票、居宅サービス計画、訪問介護計画、経過記録、契約書などの項目を付けて識別し、綴じ方を統一しており、誰がみてもどこに何があるのか把握しやすくしている。また、部署会議や担当者会議を定期的に行い、利用者の状態がどのように推移しているかを把握し記録に残している。

・緊急時を想定した緊急時対応表を作成している

サービス提供責任者は、事前訪問時に利用者等と面談を行い、緊急事態を想定して連絡方法を確認している。事業所の利用者ファイルの冒頭には利用者の緊急連絡先を明記し、緊急事態に備えている。また、事業所として緊急時対応表を作成しており、利用者を担当する介護支援専門員、主治医、家族などの連絡先を明記して、敏速に連絡ができるようにしている。加えて、利用者によっては、援助手順書の中で、具体的な例を挙げて個別の対応方法を明記して、訪問介護員が困らないように指示を出している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/19

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	75.0%	25.0%		
	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	75.0%	16.0%	8.0%	
	いいえ : 0.0%			
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	91.0%		8.0%	
	どちらともいえない : 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	83.0%		16.0%	
	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	91.0%		8.0%	
	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	83.0%	8.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		16.0%	
	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	58.0%	16.0%	25.0%	
	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	Hervey & MacLaurin 特定非営利活動法人
事業所名称	ハービー & マックローリン・陽だまり介護センター
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目19番23号702号室
事業所電話番号	03-3473-6896

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>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。</p> <p>基本方針：</p> <ol style="list-style-type: none">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、移動の思うようにならない方たちの自由な行動を支援している

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福祉運送サービスを提供している。パンフレットには有償福祉運送の情報を掲載している。利用希望者等にサービスの情報を提供し、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、個人情報保護の遵守、連絡先などが明記されている。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護員のミーティングは情報交換を主な目的として、定期的開催する

訪問介護員のほとんどが直行直帰型の就労形態であるため、一人で利用者宅に赴いてサービス提供することも多く、情報交換の機会が少ない。毎日のサービス提供実施報告や利用者や家族の要望等はサービス提供責任者にメールや

電話等で報告される。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。より良い介護をするためには、情報伝達を含めた職員同士のコミュニケーションを図り、一人ひとりの利用者が必要とする援助・サービスの情報を職員全員が共有できる体制作りが望まれる。

・利用者の安心な暮らしを支えるため、介護時における事故防止の具体的な方法を定めた安全管理

利用者の安全の確保・向上を図るための仕組みが整備されている。「事故の発生又はその再発防止に関するマニュアル」「感染症及び食中毒予防マニュアル」「非常災害時の対応手順、役割分担等マニュアル」を作成し、職員に研修を実施している。一方、事故事例、ヒヤリハット事例等事故防止につながる事例の検討が少ない。事故の発生又はその再発の防止のために、自らの事業所での発生事例だけでなく一般的な事例を用い、介護時における事故防止の具体的な方法を定め、安全管理に取り組むことが望まれる。

・利用者の意向、満足度等の把握とサービスに関する自己評価を定期的に行い、サービスの質の向上を図る

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向上を図る仕組みづくりが望まれる。

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サービスに関する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。業務の基本事項の周知や研修等を通じて、継続的・安定的な支援を行っている。一方、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、利用者ごと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。

・訪問介護員は利用者一人ひとりの特性を把握し、利用者とは十分な意思疎通を図っている

利用者・家族との連携や介護支援専門員との情報の共有を図り、利用者一人ひとりの状況に応じた自立支援を行っている。サービス提供責任者は定期的に利用者等を訪問し、支援状況などに関する聞き取りを行っている。利用者のこれまでの生活状況・環境、人間関係などを詳細なアセスメントにより、「フェースシート」「基礎調査資料」に記録している。文字や話し言葉によるコミュニケーションが不自由な方にはコミュニケーションボードやサイン言語などを使用し、意思疎通を図っている。利用者一人ひとりが望む生活像を把握し、支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/4

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	75.0%		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	25.0%	75.0%	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	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%