



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成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）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

## 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して生活支援し、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. ヘルパーの待遇・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"><li>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</li><li>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</li><li>3) 利用者様の残存能力に注目し、生活の質の向上を図る</li><li>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</li><li>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</li></ol>

## 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%