

評価結果概要版



平成29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	株式会社クールヘッド
事業所名称	ウォームハート杉並
事業所所在地	東京都杉並区西荻南3丁目22番9号エクセリア西荻窪2-A
事業所電話番号	03-3335-5690

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) 介護の支援をこえて、毎日がこちよく、生きることを喜べる暮らしそのものをご支援したい。 2) マニュアルどおりの介護サービスをこえて、その人、その暮らし、その人生によりそいたい。 3) ご利用者さまとスタッフという関係をこえて、人間同士の心のかよったつながりを育みたい。 4) 目の前のご利用者さまをこえて、そのご家族、ご近所、地域の方々すべてに安心を広げたい。 5) この街を、日本でいちばんあたたかい心が行きかう街にしたい。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者が気持ちよく生活できるよう、きめ細やかな配慮を行っており、利用者の満足度も高い

利用者調査では「ヘルパーの接遇・態度」に関して、回答者全員が満足との返答であった。「スタッフ皆が共通して礼儀正しく、利用者本人の気持ちにも細やかに対応してもらい、安心して任せられることができる」などのコメントが寄せられていた。職員は、洗面所や台所など水周りに飛び散っている水滴も必ず拭いてから退室するようにしている。その後を使う人が気持ちよく使えるようにという配慮である。職員は、利用者・家族が直接見ていないところでもきちんと気を配り、利用者が気持ちよく生活できるよう、きめ細やかな支援に努めている。

- ・利用者が一番近いところで支えている家族の気持ちに寄りそい、利用者の在宅生活を支えている

会社の理念は「介護を、こえて」であり、「ご利用者さまとスタッフという関係をこえて、人間同士の心のかよったつながりを育みたい」を大切にしている。「家族が苦境にいるときは“孤独ではないですよ”と伝えるようにしている」「家族が話をしているときは、聴くことを中心としている」「連絡ノートに記載する際も家族の気持ちに配慮した書き方で利用者の様子を伝えている」などにより、利用者が一番近いところで支えている家族の気持ちに寄りそい、利用者の在宅生活を支えている。

- ・利用者・家族だけでなく、働く仲間や地域も大切にし、温かい心が行きかう街づくりを目指している

ビジネス用のチャットツールを使って、リアルタイムで情報を共有している。また、ミーティングや個別面談、社内報「こえ」、「スタッフ総会」などを使って、ひとりの悩みを皆で共有し、孤独にさせないようサポートしている。会社は「杉並区子育て優良事業者」の優良賞を受賞している。産休・育休制度を整備し、男性職員も育休を取得している。さらに、地域の消火訓練や防犯パトロールへの参加、お祭りや朝市への出店など、「地域ともっとつながろう」と職員が自主的に地域活動に参加し、地域とのふれあいを深めている。

さらなる改善が望まれる点

- ・虐待防止・権利擁護に向けたさらなる取り組みを期待する

これまで、虐待の疑いのある事例は無かったが、虐待の疑いがあった場合は、関係機関に連絡を取る体制を整えて

いる。訪問介護事業所職員は、定期的に高齢者宅を訪問するため、高齢者虐待の防止や早期発見に大きく寄与するものと考えられる。そのため、職員の虐待発見の感性を高めるためにも、高齢者虐待防止の研修の実施など、虐待防止・権利擁護に向けたさらなる取り組みを期待する。

- ・今後もより一層の努力を絶やさずに、会社の理念に共感する人材確保に向けた取り組みを望む

事業所のサービス提供の拡大を求める地域からの声は大きいものの、人員不足のため必ずしも期待に応えきれてはいない。人材確保のため、求人広告だけでなく、ホームページやSNSを多用して、実際に働いているイメージをわかりやすく伝える工夫をしている。これを引き継ぎ、今後もより一層の努力を絶やさずに、会社の理念に共感する人材確保に向けた取り組みを望む。

- ・今後の業務拡大を見据えて、リーダー層の育成に向けたなお一層の取り組みを期待したい

地域包括システム構築の目安となる2025年に向けて策定したビジョンで、地域ニーズに応えるための事業拡大や業態の進化を打ち出している。さらに事業所の開設や介護予防サービスの提供など新規事業の展開に伴い、リーダー層の充実が必要となると想定されている。リーダー層の育成に向けたなお一層の取り組みを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・質の高いサービス提供のため、マニュアル類の見直しを進めている

介護のプロとして職員の専門性を高め、質の高いサービスの提供を事業所として目指している。その一環として、育成のシステム化とマニュアル類の整備に取り組んでいる。若手職員が苦手とする家事についてのマニュアルを作成するなど、属人的となっていた教育をシステム化し、法人全体としてレベル向上が図れる仕組みづくりを進めている。業務マニュアルは現在見直し中であり、例えばおむつ交換など文章よりも視覚による理解が効果的なものは、実際の場면을動画によって作成している。

- ・インターネットを使って、積極的に会社の思いや実践を幅広く社会に発信している

会社のホームページやブログなど、インターネット上で事業所の情報を積極的に公開している。ブログ担当者を配置しているが、全職員が順番に日頃の取り組みなどを載せている。写真を多用し、事業所の温かな雰囲気伝わってくる。また、平成17年以降、毎年お客様を対象にアンケート調査を実施しており、その結果もホームページで公開している。インターネットを使って、積極的に会社の思いや実践を幅広く社会に発信している。

- ・ビジネス用のチャットツールを導入し、情報共有の強化や業務の効率化を図っている

今年度から、コミュニケーションツールとして、ビジネス用のチャットツールを導入している。訪問介護員は実際に顔を合わせる機会が少なく、申し送りなど情報共有が課題であったが、チャットツールを導入することで、携帯端末で正確かつタイムリーに申し送り・情報共有を図ることが可能となっている。これまで事務所の職員が個別に訪問介護員に連絡していたが、チャットツールによる情報共有を原則としたことにより、業務負担が減り効率化が図れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/57

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	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	82.0%		7.0%	10.0%
		いいえ : 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	82.0%			17.0%
	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	89.0%			10.0%
	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	82.0%		10.0%	7.0%
		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	78.0%		10.0%	10.0%
		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	82.0%		7.0%	10.0%
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%		14.0%	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	60.0%		14.0%	21.0%
		いいえ : 3.0%		

評価結果概要版



平成29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	S O M P O ケア株式会社
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）	<ol style="list-style-type: none">1)障害を持った高齢者に対して、良質な住まいを整え、生活を支えます。2)お客さまの満足度を高めることを全てにおいて優先し、お客さまの喜びが職員の喜びとなる仕組みを作ります。3)高齢者の「普通の生活」の回復を目指すとともに、高齢者の価値を高める努力を行います。4)私たちは、知識の向上のため研修に努め、誠実な対応を心掛け、情熱を持って仕事に取り組めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ヘルパーに対するスキルアップシート再構築の取り組みにより、ケアの技術向上に取り組んでいる <p>サービス提供責任者がヘルパーの技術向上のための活動を、シートを使用することにより見える化し、利用者の自立支援に役立っている。サービス提供責任者が、サービス提供時に利用者宅を訪問し、各ヘルパーのスキルアップシートを再作成しケアの技術向上に取り組んでいる。利用者の特性に合わせ、ヘルパーが不安に感じている技術等について細かく助言、指導を重ねている。その結果、訪問介護手順書の見直しや、ヘルパーのケアに関する意見を取りあげやすい環境づくりにつながっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・詳細に把握・記録された帳票を活用した、ケア内容の共有、標準化を図っている <p>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・標準化している。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あげ、全体に周知して見直しに活用している。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・向上を実践している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者のニーズに合わせ必要な介護サービスをパッケージで提供できる組織力と実績を持っている <p>当事業所では、在宅介護サービス事業所として、豊富なサービスメニューをそろえている。訪問介護、居宅介護支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護の部門を、同じ建物内にそろえていることにより、部署間で連携をとり、利用者の状態変化にともなう支援ニーズにあわせて、必要なサービスを組み合わせ、また、切り替えて提供することが可能となっている。その背景には、訪問介護員のスキルを見える化し、組織的にチームで対応する仕組みを確立し、“人”のスキルに頼らない標準的なサービス提供技術を蓄積してきた実績がある。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・業界再編の動きが続く中で、事業所の強みを再確認し、利用者や家族の地域生活の安心を支えつづけてほしい
--

本事業所は、訪問介護を原点とする在宅介護サービスの業界再編の動きの中で、2013年以降、運営主体となる法人が3回変化することとなった。その中ではスタッフの負担もあったが、理念も、地域包括ケアシステムの実現に不可欠なサービスを整える組織にふさわしいものに見直しが予定されている。これまでマネジメントスキルを高め、多様なサービスのヘルパーを一体的に運用していたが、今後は、それぞれのサービスでスタッフを動かす仕組みに変わる。ベテランスタッフを中心に、訪問介護にできることを増やし、新たな時代のニーズに挑戦してほしい。

- ・訪問介護員のスキルレベルの変化に合わせ、業務水準の向上を図る仕組みの見直しが求められる

訪問介護員のスキル向上に向けて、新たに「ヘルパースキル評価同行チェック表」を定め、サービス提供責任者が支援に同行して、身体的ケアと介護技術の2つの視点で、評価を行い、気付きを提供している。また、事業所内研修を、法人で統一したテーマ・資料で継続開催し、実技研修は同法人の他事業所で開催し情報を提供しているが、参加につながりにくい現状がある。同行チェック表は、スキル向上のツールとして今後の活用方法を工夫し、研修についてはヘルパーのニーズに応じたプログラムや研修運営の工夫などで参加率の向上が期待される。

- ・フィードバックシートで収集した情報を分析し、予防や再発防止などの研修に活用することが期待される

現在のフィードバックシートの意義や記入・活用方法をより明確にし、集計結果だけでなく、長期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くことで研修効果が期待できる。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、個々に「フィードバックシート」で報告している。今後、シートで蓄積した情報の収集分析により、さらなる予防・再発防止に役立て、研修等で活用していくことが期待される。

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訪問を重ね、利用者の意向把握と不安軽減に努めている

サービス提供責任者がケア開始時の担当ヘルパーとの同行訪問のほか、月1回、定期訪問を行い利用者の意向の把握と不安の軽減に努めている。利用者や担当ヘルパーの様子を観察し状況を把握し、必要な助言を行っている。ヘルパー退室後に、利用者や家族に気になることを尋ね、本人や家族が意向や要望を言いやすい環境作りに努めている。何度も訪問を重ねていくうちに、本音が聞ける仕組みができつつある。定期訪問以外でも随時、訪問や電話連絡を行っており不安軽減につながっている。

- ・利用者のサービスへの意向を確実に伝達する仕組みのブラッシュアップを図っている

本事業所では、留意事項伝達シートを応用し、多くのスタッフが関わる中で、申し送りを確実にする仕組みを構築しており、利用者のADL・意欲の状況、利用者の主訴やサービス時特段の要望、家族を含む環境、前回のサービス提供時の状況、その他サービスに必要な事項を共有している。更に、伝達が確実に行われたことを確認するため、入力システムと連動させた留意事項伝達シートを作成し、伝達を受け取ったヘルパーからの確認済み状況が印字されるようにし、伝達の確実性を高めている。

- ・地域の研修や交流で得た情報を職員間で共有し、利用者・家族にも積極的に提供している

管理者が地域の事業者向け研修の企画に参画し地域情報が収集できている。また、サービス提供責任者が直接、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所に向け情報発信等交流を重ね、情報共有に努めている。介護保険サービスや区の高齢者サービスについて事業所内共有を行い、情報提供が必要な利用者や家族に周知している。区の介護支援サービスとして、「ほっと一息、介護者ヘルプ」、介護用品の支給、おむつ代費用の助成、見守り配食サービス等希望に応じて活用の支援を行っており、利用者の生活の幅の拡大につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/57

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	77.0%	16.0%	5.0%	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	77.0%	16.0%	5.0%	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	75.0%	13.0%	5.0%	5.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	80.0%	11.0%	5.0%	いはいえ：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	80.0%	13.0%	5.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	8.0%	5.0%	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%	13.0%	5.0%	5.0%
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	77.0%	13.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	16.0%	5.0%	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	58.0%	25.0%	11.0%	5.0%

評価結果概要版



平成29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	株式会社クールヘッド
事業所名称	ウォームハート上井草
事業所所在地	東京都杉並区上井草3丁目17番24号
事業所電話番号	03-6383-1095

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) 介護の支援をこえて、毎日がこちよく、生きることを喜べる暮らしそのものをご支援したい。 2) マニュアルどおりの介護サービスをこえて、その人、その暮らし、その人生によりそいたい。 3) ご利用者さまとスタッフという関係をこえて、人間同士の心のかよったつながりを育みたい。 4) 目の前のご利用者さまをこえて、そのご家族、ご近所、地域の方々すべてに安心を広げたい。 5) この街を、日本でいちばんあたたかい心が行きかう街にしたい。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族が気持ちよく生活できるよう、きめ細やかな配慮を行い、利用者・家族満足度向上に取り組んでいる
おむつ交換後に新聞紙に包んでいるおむつのゴミをみた家族から「ウォームハートの出すゴミはきれいにまとまっていて気持ちが良い」との声が寄せられた。当事業所では、おむつを新聞紙で包む練習をしている。これは一例であり、日ごろより誰もみていないような小さなことにも気を配り、利用者・家族が気持ちよく生活できるよう努めている。利用者調査でも、「いつも変わらず気持ちよく明るく対応してくれる」「機転のきくスタッフばかりです」などの満足や感謝の声が多く寄せられていた。

・社内報「こえ」を活用し、ノウハウの水平展開を図ると共に、組織内のコミュニケーションの活性化を図っている
社内報「こえ」を作成している。「ご家族さまに、より満足いただくためにやっていること、心がけていることは」などのテーマを掲げ、職員個々が日常のケアで心がけていることや、ケアへの思い・考えなどを載せ、全職員で共有している。社内報を通して、他の好事例を知り、ノウハウの水平展開を図ると共に、職員個々の自己開示や価値の交流を図ることで、組織内の人と人のつながりを深め、チームワーク力を高めている。職員アンケートからも、風通しのよい、成長意欲のある組織文化を築いていることがうかがわれる。

・ビジネス用のチャットツールを導入するなどシステム化を進め、情報共有の強化や業務の効率化を図っている

今年度から、コミュニケーションツールとして、ビジネス用のチャットツールを導入している。訪問介護員は実際に顔を合わせる機会が少なく、申し送りなど情報共有が課題であったが、チャットツールを導入することで、スマートフォンで正確かつタイムリーに申し送り・情報共有を図ることが可能となっている。これまで事務所の職員が個別に訪問介護員に連絡していたが、チャットツールによる情報共有を原則としたことにより、業務負担が減り効率化が図れている。

さらなる改善が望まれる点

・虐待防止・権利擁護に向けたさらなる取り組みを期待する

これまで、虐待の疑いのある事例は無かったが、虐待の疑いがあった場合は、関係機関に連絡を取る体制を整えて

いる。訪問介護事業所職員は、定期的に高齢者宅を訪問するため、高齢者虐待の防止や早期発見に大きく寄与するものと考えられる。そのため、職員の虐待発見の感性を高めるためにも、高齢者虐待防止の研修の実施など、虐待防止・権利擁護に向けたさらなる取り組みを期待する。

- ・今後もより一層の努力を絶やさずに、会社の理念に共感する人財確保に向けた取り組みを望む

事業所のサービス提供の拡大を求める地域からの声は大きいものの、人員不足のため必ずしも期待に応えきれてはいない。人材確保のため、求人広告だけでなく、ホームページやSNSを多用して、実際に働いているイメージをわかりやすく伝える工夫をしている。これを引き継ぎ、今後もより一層の努力を絶やさずに、会社の理念に共感する人財確保に向けた取り組みを望む

- ・今後の業務拡大を見据えて、リーダー層の育成に向けたなお一層の取り組みを期待したい

地域包括システム構築の目安となる2025年に向けて策定したビジョンで、地域ニーズに応えるための事業拡大や業態の進化を打ち出している。さらに事業所の開設や介護予防サービスの提供など新規事業の展開に伴い、リーダー層の充実が必要となると想定されている。リーダー層の育成に向けたなお一層の取り組みを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・質の高いサービス提供のため、マニュアル類の見直しを進めている

介護のプロとして職員の専門性を高め、質の高いサービスの提供を事業所として目指している。その一環として、育成のシステム化とマニュアル類の整備に取り組んでいる。若手職員が苦手とする家事についてのマニュアルを作成するなど、属人的となっていた教育をシステム化し、法人全体としてレベル向上が図れる仕組みづくりを進めている。業務マニュアルは現在見直し中であり、例えばおむつ交換など文章よりも視覚による理解が効果的なものは、実際の場면을動画によって作成している。

- ・インターネットを使って、積極的に会社の思いや実践を幅広く社会に発信している

会社のホームページやブログなど、インターネット上に事業所の情報を積極的に公開している。ブログ担当者を配置しているが、全職員で順番に日頃の取り組みなどを載せている。写真を多用し、事業所の温かな雰囲気伝わってくる。また、平成17年以降、毎年お客様を対象にアンケート調査を実施しており、その結果もホームページで公開している。インターネットを使って、積極的に会社の思いや実践を幅広く社会に発信している。

- ・利用者の情報をリアルタイムで共有できる体制を整えている

利用者に関する全ての情報は、利用者ごとのファイルにまとめ、チャットツールで閲覧できるようにしており、職員は、いつでもスマートフォンを使って利用者情報を確認できる。また、事務連絡も含め、チャットツールを使用して、担当する職員間でリアルタイムに情報を共有できるようにしている。家族との情報交換もメールで行っている。チャットツール上では、利用者の氏名はイニシャルではなく、決められた法則に従ってアルファベット4文字で表記しており、関係者にしか個人が特定できないよう配慮している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/28

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%	5.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	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	68.0%	21.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	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	84.0%	15.0%	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	84.0%	15.0%	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	94.0%	5.0%	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	73.0%	21.0%	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	84.0%	10.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	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	47.0%	36.0%	5.0%	10.0%