

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	養浩荘ホームヘルパーステーション
事業所所在地	東京都豊島区池袋4丁目25番10号特別養護老人ホーム養浩荘
事業所電話番号	03-3971-6541

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援をする。2) 利用者の心身機能の維持、活性化を図る。3) 職員の人間性や専門性を高める。4) 地域や関係機関との積極的な連携・交流を図る。5) 利用者の環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・併設の通所介護施設に兼務する訪問介護職員が、利用者を多様な視点から捉え、サービスを充実させています
登録ヘルパーの3分の1が養浩荘事業部の通所介護施設（デイサービス）の介護職員を兼務しています。利用者の中にはデイサービスに通所している方もいます。利用者が在宅で見せる顔や表情、言動などと、デイサービスで見せる発見や気づきなど、訪問介護員が多様な視点から捉えることで、利用者理解を深め、サービスをより充実させています。

・同一事務所を在宅サービスの居宅介護支援・訪問介護・地域包括支援センターが使用することにより、連携が取れ、情報共有もスムーズです

事業所が地域包括支援センターと居宅介護支援と同一事務所内にあることで連携が取れ、情報共有もスムーズです。そのため、サービス提供時に時間が延長する場合や急変時等は介護支援専門員の指示を迅速に受けられます。また、訪問介護員が事務所に訪れた際には利用者の情報交換ができ、サービス提供責任者が不在時も報告を受けてくれるなど、職員にとってメリットがあります。月1回「在宅サービス会議」を開催し、サービスを共通利用している利用者の情報共有と在宅生活を継続していくための連携もおこなっています。

・在職するベテランの訪問介護員は利用者信頼関係を築き、高い満足度を得ています。

訪問介護員は介護福祉士などの有資格者や、在職期間が長く人生経験が豊かなベテラン揃いです。サービス提供責任者は、利用者のニーズを基に、訪問介護員の得手不得手と利用者の相性などを考慮して担当者を決めています。担当となった訪問介護員は利用者の有する能力を活かし、また接し方や言葉かけで意欲を引き出し、共に家事をおこなう自立支援を心掛けることで信頼関係を築いています。第三者評価の利用者調査では9割以上が満足をしており、「とても丁寧な対応をしていただき感謝しています」などの声があり、利用者から高い満足度を得ています。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護サービスとしてのホームページ上の情報提供を工夫する必要があるでしょう

利用希望者や登録ヘルパー希望者が事前に訪問介護サービスに関する情報を閲覧する媒体として、ホームページは重要な位置づけにあります。事業所のサービス内容についての情報提供がされているようですが、現状は、法人全体

としての情報提供の中で、訪問介護サービスが紹介されています。特養、通所介護、ショートステイなどと一緒に、さらに法人内の全事業部の内容が盛り込まれており非常に情報量が多いように思われます。利用希望者や登録ヘルパー希望者がホームページに訪れた際の見易さや希望する情報まで容易にアクセスできる工夫が必要でしょう。

- ・利用者や利用者家族等の忌憚のない意見や要望を把握できるような事業所独自の利用者アンケートが望まれます

今まで、利用者や利用者家族等の実態を把握するために事業所独自の利用者アンケートを実施していましたが、利用者がアンケートに回答する事が難しくなったため、回答をしやすくするためのアンケート内容を検討中です。今年度は第三者評価を受審し、利用者調査を実施しました。利用者や利用者家族等の忌憚のない意見や要望を把握するため、事業所が必要と考えている利用者調査アンケートの内容を検討し、事業所独自のアンケートの実施が望まれます。

- ・サービス提供責任者と登録ヘルパーの連絡体制を整備する必要があります

登録ヘルパーは直行直帰で働いており、訪問先で利用者の気になる点や状態変化等が見られた場合は事業所へ電話連絡をしたり、立ち寄り、サービス提供責任者と情報共有しています。また、サービス提供責任者から登録ヘルパーに電話やファックス等で時間変更や利用者の状態変化等を連絡していますが、すぐに連絡が取れなかったり、何らかの行き違い等で連絡漏れが生じることがあるようです。さらに連絡をしやすくするためには、連絡体制を整備する必要があります。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業所はヘルパー手帳を配布し、職員が日常的に手引書として活用しています

事業所は、サービス提供責任者や訪問介護員にはヘルパー手帳を配布しています。ヘルパー手帳には介護保険制度、訪問介護の基本姿勢、コミュニケーションの取り方、生活支援の方法など、日常的に手引書として活用できるようにまとめられ、職員は訪問時に携行しています。職員がわからないことや生活支援の確認など日常的に見直すことで、訪問介護員としての意識を高め、スキルの向上にもつながるようにしています。

- ・介護ヘルパーステーション日誌などは試行錯誤を重ねて充実した内容に更新しています

活動記録簿は6月から、介護予防・日常生活支援総合事業への移行にも対応できる、チェック式のサービス実施記録に変更しました。記録の仕方はヘルパー会議で研修を実施しました。また、介護ヘルパーステーション日誌は、派遣調整、連絡事項、個別記録（特記事項）、担当者会議、当日キャンセル、勤務体制、契約など、その日の出来事全てが網羅できるようにしています。今なお、試行錯誤を重ねてより充実した内容となるように更新しています。

- ・職員に知識と技術の向上につながる研修を実施して、能力向上と標準化を進めています

毎月のヘルパー会議では研修や勉強会を継続的におこない、職員の積極的な参加を促しています。月毎に食中毒、看取り、感染症等の時々テーマにあった研修をしています。外部研修にも参加を促し、ヘルパー会議で伝達研修し情報共有しています。また、職員は通所介護のスタッフも兼ね訪問介護だけでは得られない知識や技術を習得しています。看取りの研修には特に注力しています。年間を通じて利用者や家族への対応などの理解と知識を深めて、今後の支援につなげていく意向にあります。研修を通じて、職員的能力向上とサービス標準化に繋がっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/47

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：3.0%	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	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない：3.0%	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	81.0%		12.0%	6.0%
		いいえ：0.0%		
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：0.0%	いいえ：3.0%	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	75.0%		18.0%	6.0%
		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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%		9.0%	
		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	78.0%		15.0%	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	60.0%		27.0%	9.0%
		いいえ：3.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%		18.0%	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	54.0%		30.0%	15.0%
		いいえ：0.0%		

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都豊島区西巢鴨2丁目30番19号
事業所電話番号	03-5961-3033

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)常に自己研鑽に励む 2)質の高い職務 3)明るく活力ある職場 4)地域福祉の推進 5)人材育成・人材確保

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の特性やサービス内容に配慮しヘルパーの適性を考慮してコーディネートしており、必要な時には再コーディネートしている

利用者の特性や要望に配慮し、ヘルパーの適性を考慮しコーディネートしている。コミュニケーションが難しい利用者にはゆっくり待って話を聞けるヘルパーを、入浴介助に同性介助を望む時には同性ヘルパーを、調理に配慮が必要な時には調理の経験豊かなヘルパーを当てる等、特性やサービス内容に配慮しコーディネートしている。担当直後には負担がないかサービス提供責任者は利用者・家族、ケアマネジャーに聴取し、必要な時にはヘルパーに指導している。利用者が担当ヘルパーをどうしても受入れられない時には改めてコーディネートし直している。

・視力の弱い利用者のために大きな文字のパンフレットを用意して分かりやすく説明している

事業所では、A4判二つ折りのコンパクトなパンフレットで、事業所が提供する身体介護・生活援助サービス内容や利用料金を分かりやすく伝えられるようにしている。また、ホームページは、パンフレットの内容を基本に載せ、利用者から質問の多いキャンセル料についても明記している。さらに、視力の弱い人のためにA3判2つ折りの大きな文字のパンフレットと、A3判に拡大した見やすい料金表を用意して、利用希望者のニーズに応じて提供している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の重度化に対応できるようヘルパーのスキルアップを支援し、事業所全体のスキルアップを図っていくことが喫緊の課題である

事業所では職員に「誰もが住み慣れた地域で、安心して豊かに暮らし続けることができる地域福祉の担い手」を求めている。事業所では毎月のヘルパーミーティングで研修や事例検討を行っているが、年間計画を立てて計画的に実施していない。利用者の重度化に寄り添って在宅での生活が継続できるよう、能力に応じて適切な研修を受けさせて介護技術の向上を図ったり、経験を積むことで資格取得を促すなど、ヘルパーが目標を持ってスキルアップに取り組めるよう支援するしきみを整え、事業所全体のスキルアップを図っていくことが喫緊の課題である。

・災害発生時を想定した訓練を実施し、利用者の安全を確保する体制を整えるとよい

緊急時の対応については作業手順をフローチャートにして、ヘルパーが対応を迷わないようにしている。災害時に

は、まず自身の安全を確保することを明記しているが、事業所として防災についての研修は実施していない。また、訪問時や通院・買物同行時などに事故や災害があった場合を想定したマニュアルにはなっていない。災害発生時をシミュレーションして訓練を行うなど、日頃から防災への意識を高め、利用者の安全を確保できる体制を整えることが求められる。

・ヘルパーが利用者の支援の目標を確認し、一人ひとりの利用者が在宅での生活が継続できるための支援を共有する工夫が望まれる

サービス提供にあたっては「サービス指示書」と「サービス手順書」を各ヘルパーに手渡して提供するサービス内容や支援方法について周知を図るとともに、支援の目標を確認している。しかし、指示書等は、全員が同じサービスを提供することに主眼が置かれており、訪問介護計画に照らして、支援の結果どのように利用者の自立や生活を支援するのかを確認するしくみにはなっていない。ヘルパーが、利用者一人ひとりが在宅での生活を継続するための支援を意識して提供できるよう、工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・状態の変化に速やかに対応し、安心してサービス利用できるよう力を入れて取り組んでいる

高齢の要介護者は体調の変化も起きやすく、ヘルパーは細かい変化にも注意を払い、気付いたことは事業所に連絡している。事業所ではすぐにケアマネジャーに伝え、必要に応じて家族や医療機関等に連絡している。利用者から援助内容について新しい要望が出た時には、「サービス提供記録」に記入し、電話で事業所に伝え、必要な時にはケアマネジャーと相談している。また利用者の急な体調の変化や怪我の時には、その場で事業所に連絡を入れ指示を仰ぎ、速やかに対応し、安心してサービスが受けられるよう力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/79

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%	18.0%	6.0%	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	81.0%	18.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	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	81.0%	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	81.0%	18.0%	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	56.0%	12.0%	31.0%	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	81.0%	18.0%	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	62.0%	12.0%	25.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	12.0%	25.0%	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%	12.0%	37.0%	いいえ : 0.0%