

# 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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・日々の体調などに配慮してサービス提供に取り組んでいる</li></ul> <p>利用者の個人情報を得る機会が多い仕事の性質上、個人の尊厳や尊重については、定例のヘルパー会議において、不適切な対応の防止に努めている。また、日頃より入室時や退室時には事業所へ電話連絡して、通常のサービスが提供できたかを報告することをルール化している。また、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。その際にも、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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・担当のケアマネジャーとの連携を大切にしている</li></ul> <p>初回のサービス提供時にはサービス提供責任者が同行し、訪問介護員の紹介・サービス内容や記録類の確認・緊急事態の対応などを行い、利用者や家族に安心してサービスが受けられるように取り組んでいる。初回のサービス終了後には、担当する訪問介護員からの報告をケアマネジャーにフィードバックし、適切な受け入れがなされたか否かの確認を行っている。定例のヘルパー会議においても研修を実施しており、ヘルパー一人ひとりの「責務や心構え」に関する注意喚起を促している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ヘルパーの交替は、利用者の負担が生じないようにしている</li></ul> <p>止む負えない事情でヘルパーの交替を必要とする時は、サービス提供責任者が必ず利用者と事前連絡と相談を行った上で、変更手順に沿った変更を行うように努めている。引き続き訪問介護計画書に沿ったサービスが提供できるようにヘルパーの力量や技術などを総合的に判断し、サービス提供責任者が必ず同行して引き継ぎを行っている。今回の利用者アンケートの「ヘルパーが替わる時も安定的なサービスが受けられるか」の設問に対しても、高い満足度が得られていた。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービス提供に関わる個々の所要時間は、さらに詳しく表記することが望まれる</li></ul> <p>訪問介護計画は、利用者の身体や生活状況の変化に応じて、担当ケアマネジャーと相談しながら随時の見直しを行うほか、要介護認定の更新に合わせて定期的に見直している。緊急の場合は、サービス提供責任者を介して担当ケア</p>
---

マネジャーに直接指示を仰ぎ適宜変更することになっている。また、訪問介護計画書のサービス提供に関わる個々の所要時間は、さらに詳しく表記することが望まれる。別途タイムスケジュール表を作成することも検討されたい。

- ・計画の達成度が確認できるようなモニタリングに努められたい

利用者宅を訪問しモニタリングを行い、定期的にサービスの内容の評価と状況変化の確認を行っている。モニタリングは、現在の生活で困っていること・病気についての新たな情報・訪問介護計画に沿ったサービスの提供・日常生活動作や社会的日常動作の変化や解決が必要と思われる事項・事業所に対する要望などになっている。目標に向けた達成度と満足度がモニタリングできるようになっており、介護支援専門員と地域包括事業所に報告されている。ただし、内容によっては差異も見受けられるため、さらに精度を高めることも望まれる。

- ・現在は積極的な情報提供は控えている

現在、地域の居宅介護支援事業所約10か所より約30件の訪問介護のを受託している。事業所では、その10か所を中心に地域の居宅介護支援事業所に情報提供を行っている。管理者やサービス提供責任者は、訪問介護計画書や状況報告書などをFAXしたりケアマネジャーを訪問して情報提供に努めている。また、事業所は特別養護老人ホーム、短期入所生活介護、通所介護などを併設していることから、それらの各事業の紹介にも努めている。ただし、訪問介護については要員体制から積極的な情報提供はなされていない。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用開始時にはサービス内容の分かりやすい説明を心がけている

居宅介護支援事業所からアセスメントを提供してもらい、利用者情報を把握したうえで、サービス提供責任者がケアマネジャーと同行し利用者宅を訪問することになっている。意向や要望を詳しく把握して、重要事項説明書や契約書を用いサービス内容や基本ルールを説明している。必要に応じて家族や関係者の同席を促し、共通認識を得てもらえるようにしている。今回行った利用者アンケートの、「安心してサービスが受けられるか」の設問に関しても、高い満足度が確認できている。

- ・さまざまな利用者ニーズに対応できる体制を整えている

心身状況の変化やサービス提供が困難な場合には、事業所への連絡を行い、コーディネーターの訪問やケアマネジャーへ指示を仰ぐ体制が整っている。その際の判断基準は、緊急対応マニュアルに明示され全職員への配布も行われている。また「金銭取り扱いマニュアル」や「合鍵取り扱いマニュアル」を定め、さまざまな利用者ニーズに対応できる体制を整えている。重要な案件については、月1回開催されているヘルパー会議によって周知に努めている。

- ・ヘルパーの変更は安定するまでサービス提供責任者が利用者の意見を傾聴している

ヘルパーの変更時には、基本的にサービス提供責任者が同行するため変更直後の利用者の負担度を直接確認するようにしてる。その後は、サービス提供責任者による定期的な利用者宅への訪問や毎月実施しているモニタリングの中で援助内容の確認とともに利用者の負担の有無も確認している。モニタリングシートにより記録が行われている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/28

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	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	66.0%	25.0%	8.0%	
		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	66.0%	33.0%		
		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%			
	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%	
		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%	
		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	75.0%	8.0%	16.0%	
			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	50.0%	33.0%	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	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	75.0%	8.0%	16.0%	
			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%	8.0%	16.0%

# 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	株式会社ダイユウケアシステム
事業所名称	城北介護センター
事業所所在地	東京都足立区千住宮元町30番4号ヤクルトビル3階
事業所電話番号	03-3870-4888

## 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) 私たちは健康で住みよい豊かな社会づくりに奉仕いたします。 2) 利用者にとって価値ある企業（事業所）でありたい。 3) 働く仲間にとって価値ある企業（事業所）でありたい。 4) 地域社会、関係機関にとって価値ある企業（事業所）でありたい。 5) 私たちは在宅介護サービス提供の地域一番を目指します。

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

・入社時研修には介護サービスの実践前に母体である宅配乳酸菌飲料の訪問販売員とともに接遇マナー研修を取り入れています

城北介護センターは宅配乳酸菌飲料の訪問販売事業を母体とする介護事業所です。昭和62年から70歳以上の独居高齢者を対象に、地域社協の委託を受けて、安否確認をしています。そこで、訪問介護における入社時の研修として2週間ほどかけて接遇マナーの一環としてOJT手法にて、新人職員は介護サービスの実践前に、乳酸菌飲料を配達する販売員とともに各家庭を訪問して訪問時の挨拶・その際の言葉がけ・観察ポイント・安否確認などについての基本的姿勢や手法及び独居高齢者の特徴などを学ぶ機会を設けています。

・組織的に取り組むサービスプロセスにより、サービス水準を支えており、利用者満足度の向上にあらわれていると推察されます

事業所で運用する訪問介護計画書は、サービス提供の全体像が一目でわかるものであり、さらにサービス内容を時系列で具体化したサービス手順書を訪問介護員に配布することで、サービスの標準化が図られています。さらに、サービス提供責任者によるモニタリング実施と、支援の経過をケアマネジャーに毎月状況報告するしくみが、計画の進捗管理と状況変化の際の細やかな対応につながっていると考えられます。組織的に取り組むサービスプロセスにより、サービス水準を支えており、利用者満足度の向上にあらわれていると推察されます。

・長年培われた奉仕の精神が具体的なサービスの提供の場でも実践され、利用者の安心と信頼を勝ち得ています

営利法人であるにもかかわらず、母体の会社が地域に根ざし、地域の方々の安心に配慮したサービスを具体的な形で提供してきて、多くの方々の信頼を得てきた歴史があります。それを踏まえ高齢者世帯のみの片方の利用者が逝去された後も、人員的に厳しい状態でも、残されたり困ったりしているご家族に対してのサービスを提供していくといった「奉仕の精神」を持って地域に対して貢献していく姿勢が介護の分野でも地域の方々からの高い信頼や好評を受けると共に、サービスに従事する職員の矜持となっていると感じられます。

### さらなる改善が望まれる点

・さらなる事業発展に向けた、利用者の意向把握の実施と意向に応える取り組みに期待します

事業所は、長年地域に密着した宅配乳酸菌飲料事業を母体とし、18年前より介護事業を開始して以来、現在では120名もの利用者を獲得しています。利用者の声に耳を傾ける方策では毎月のモニタリングの際に、サービスに対する満足度を聞いている他、意向調査の実施を検討していますが、実施には至っていません。今回の第三者による評価

では、総合的な満足度は94.5%と成果があらわれていますが、期待を含めた指摘や要望も一部みられています。今後のさらなる事業発展に向けた、利用者の意向把握の実施と意向に応える取り組みに期待します。

- ・職場での職員と組織の一体感の醸成につながるシステム構築や工夫になお努められることを希望します

事業所は高い理念と長年培い工夫をしてきたサービスの提供によって、地域の方々からは高い信頼と評価を受けています。しかし、職員のアンケート結果では、特に職員と組織の能率向上の 카테고리において、リーダーや職員も低い評価であり、コメントでも低い内容の記述もみられました。事業所では福利厚生として、年2回の職員の懇親会、毎月の誕生会など職員同士のコミュニケーションの場を設け、信頼関係を醸成する工夫が見受けられますが、なお一層組織としての一体感の造成等に取り組まれていかれることを希望します。

- ・職員一人ひとりのアクセス権限を明確化し利用者及び職員の個人情報に係る適切な情報管理が求められます

事業所のパソコンはLANシステムで構成されています。市販の介護ソフトについてはパスワードの入力にて記録者等がわかるようになっていきます。また賃金管理については、課長クラスの職員のみ操作ができるようです。一方で、事業所・職員単位の実績は一元管理にて有効なパソコンツールとなり得ますが、誰もがアクセスできる点では責任の所在が不明瞭となるかもしれません。リスクマネジメントの観点からも、利用者個人や職員の個人情報等に関するセキュリティ方法について、早期の検討が望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・年度計画でも短いスパンでの評価と検証を行い、計画の着実な実行へとつなげています

事業所としては年度の計画として年度行為計画書（事業計画）を策定していますが、四半期ごとに計画の内容について実施の進捗確認を含めての検証を行っており、達成度合いを 80%以上、60~80%、40~60%、×40%以下の四段階で評価し、必要があれば計画の変更も行われます。自らの立てた計画の達成を四半期ごとという短いスパンで検証、評価して、事業の推進を図ろうとする姿勢が組織に適度の刺激と緊張をもたらして、計画の着実な実行への推進力となっていると思われます。

- ・ヒヤリハットや事故報告書は法人全体で共有し事故の予知・予測に役立てています

法人では城北介護センターのほかに4か所の合計5か所の訪問介護事業所を展開しています。毎月、定期的に管理者ミーティングを実施していることで、互いの事業所の情報を共有する機会となっています。中でも事故報告書やヒヤリハット報告書に対して、いわゆるパッドニュースに対する報告は迅速に行うことが周知されています。ヒヤリハット報告書及び事故報告書には、部長からの助言等と共に感謝の言葉が含まれていることから報告書の件数が多く、5事業所すべての報告書を閲覧できる工夫も見られます。

- ・チームケアのしくみが、安心感や多角的な視点からの問題解決の効果を生み出しています

ケースに関する情報共有とサービスの向上・適正化につながる取り組みとして、訪問介護員とサービス提供責任者が複数で一人の利用者を担当する仕組みがあります。現場の訪問介護員からの要望もあって仕組み化したもので、職員の中にも浸透してきています。担当者は、定期的に利用者への訪問にも関わり、月に2回実施しているミニカンファレンスの場で、計画書をもとに報告し、ミニカンファレンス記録に要点をまとめています。この取り組みにより、チームとして支援できる安心感や多角的な視点からの問題解決の効果を生み出しています。<BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/100

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	82.0%	13.0%	いいえ : 1.0%	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%	9.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない : 2.0%	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	80.0%	15.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	10.0%	いいえ : 1.0%	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	86.0%	10.0%	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	89.0%	8.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	87.0%	8.0%	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	82.0%	16.0%	いいえ : 0.0%	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	58.0%	16.0%	20.0%	いいえ : 4.0%

# 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"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・訪問介護計画書の様式を変更しサービスに係る提供時間及び具体的な援助方法（手順）を記入できるようにした 居宅サービス計画と連動した訪問介護計画書の様式を使用していたが、その様式では、サービス行為ごとに係る提供時間を記入できなかった。今年度は、訪問介護計画書の様式を変更し、本人・家族の生活に対する意向、訪問介護の目標、提供するサービス行為（項目）及び各行為に係る提供時間及び具体的なサービス内容を記入できるようにした。同時に訪問介護員への指示書兼ケア手順書も、開始時から終了時までに行うサービス行為を時系列に記載するようにした。結果サービス行為に係る提供時間がより明確となり利用者及びヘルパーに説明しやすくなった。</li><li>・サービス提供責任者が二人体制となり計画的に研修へ参加する事で地域内でのネットワークが広がっている サービス提供責任者が二人体制に戻ったことを受けて、訪問介護計画書の様式を見直すことができた。見直しにあたっては、個別の利用者宅を訪問しモニタリングを行い、各利用者の現状に見合ったサービス行為ごとに係る時間調整を行い、訪問介護計画書を書き換えて、利用者に説明を行い同意を得ている。また、新規利用者を受け入れやすくなり、利用者数の増員にもつながっている。さらにサービス提供責任者同士が協力し合い外部研修へ参加する機会も増えたことで、他の事業所との情報交換が出来るようになり地域内でのネットワークが広がっている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・自立支援のための見守りの援助を明確化する取り組みを行い、利用者の自立支援に資するサービス提供を行っていく</li></ul> <p>介護報酬改定では、「訪問介護の自立支援の機能を高めることが求められる観点から、身体介護と生活援助の内容を規定している通知（老計第10号）について、身体介護として行われる「自立支援のための見守りの援助」を明確化することとした」とある。これは調理・買い物・洗濯・掃除を「生活援助」に区分した中には、身体介護である「自立支援の見守りの援助」が含まれていることによる。今後は、現在提供しているサービスを見直し、サービス区分</p>
--

の調整を行い、利用者の自立支援に資するサービス提供を行っていくことを課題としている。

・サービス提供責任者自身が就職フェアなどに参加して、訪問介護の魅力を伝えつつ宣伝を行い人材確保を図っていく

サービス提供責任者の体制が整い、訪問介護計画書の見直しや介護報酬改定に伴う身体介護の報酬の増加が見込まれることから、訪問介護員の増員が求められている。事業所では、今までも地域にチラシなどを配布して、登録ヘルパーの募集を行ってきた。それでもなかなか訪問介護員の確保は難しい状況にある。今年度は、サービス提供責任者自身が就職フェアなどに参加して、訪問介護の魅力を伝えつつ、当事業所の宣伝を行い、より多くの人材確保を図っ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

・利用者に対するサービスマネジメントの経緯の記録を残している

サービス提供責任者は、訪問介護の管理を行いつつ、安定的に継続的な支援ができるように、サービス提供責任者の記録として「経過記録」を残している。これは、個別の利用者ごとに作成されている。その内容は供責任者の責務である、サービスの申込みにかかる調整から、介護支援専門員とのやりとり及び利用者や家族からの問い合わせなど、「連絡・相談・調整・報告」である。これは一人の利用者に対するサービスマネジメントの経緯の記録として誰がみてもわかるように書き方を統一して残している。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/40

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%	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	93.0%	6.0%	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	87.0%	12.0%	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	81.0%	18.0%	0.0%	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	93.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	87.0%	12.0%	0.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	0.0%	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	93.0%	6.0%	0.0%	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	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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"><li>・利用者一人ひとりの家庭環境や諸々の事情などを受け留め、安心して快適な在宅生活の継続を目指した様々なサービス提供への取り組み</li></ul> <p>利用者一人ひとりの様々な諸事情を受け留めながら最善のサービス提供を目指し取り組んでいる。利用者一人ひとりに作成された見取り図付きの訪問手順書は、サービス提供が誰でも標準的に行えるよう作成されている。また、急な担当変更や代行への通知として不在通知を新たに作成、利用者の戸惑いを解消している。さらに、利用者のヘルパー受け入れを予め認識出来る手段として週間訪問予定表を提供している。事業所独自の行動指針、年間目標を作成、より適切で、良質なサービス提供を目指す実践が行われている。常に、前向きな実践を高く評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者一人ひとりの暮らしの生活の習慣やこだわりの尊重と望む暮らしの実現への支援の確実性を高める手順書が有効に活用されている</li></ul> <p>利用者の支援は居宅のケアプランを基にサービス提供責任者が訪問介護計画書を作成して支援を具体化している。更に、一人ひとりの支援の手順書が整備されている。その手順書はケアプラン、訪問介護計画書に連動して、実際の支援現場での支援の方法や用具の使い方や置き場所、自宅訪問で留意すべき事項、家族等からの元栓は必ず閉めて、出入りは名乗らないでしてほしい等の譲れないこだわり、洗濯物は裏干し、食事の味付けは利用者が等の暮らしの習慣や希望も明確にして確実な支援とトラブル防止に繋いでいる。良質な取り組みを評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・良質なサービス提供に繋がる半年に1回の自己振り返りシートと個人目標の設定、年に5回実践に即した内部研修の取り組み</li></ul> <p>事業所では、サービスマナー向上の為、半年に1回の自己振り返りシートへの記入を職員に実施している。サービス実践の中で、不適切な声掛けを行っていないか、傾聴の態度、利用者の意向を確認しているか、個人情報保護、基本的なマナーなどの項目で自己点検し自分の目標を決め、具体的な場面や声掛けの方法を記録に残している。更に内</p>
--

部研修として、年に5回職員からの要望も考慮して、今年度は接遇マナー、職業倫理、排泄、認知症、調理実習を夕方時間帯で各回2時間ほどで開催、サービスの質向上に繋がる取り組みとして高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

- ・制作中の「利用する方々の立場に立って、制度やサービス内容が具体的にわかる」事業所の独自パンフレットの完成に期待を寄せたい

事業所情報は法人で管理するホームページ（HP）とパンフレットで提供している。HPでサービス内容や提供時間等を紹介、パンフレットは法人の全事業所と所在地を掲載し、各施設版を差し込む方式に変更されたが、訪問介護は所在のみで詳細は触れられておらず、訪問介護事業を初めて利用しようとする人に伝わる内容とはなっていない。事業所ではすでに事業所独自パンフレットの作成に着手しており、繁忙の合間の仕事でその大変さは推察できるが、内容が具体的に伝わり、電子媒体の閲覧が難しい方にも配慮した独自パンフレットの完成に期待を寄せたい。

- ・全てのヘルパーの事情を受け留め、空き時間などの有効活用を行い、利用者、家族へのより良いサービス提供への取り組み

事業所では、現在25名の登録ヘルパーを擁し、日々訪問介護サービスを提供している。登録ヘルパーは、夫々の家庭環境や事情による休みや急な時間変更が生じることから、その代行として職員による業務受け継ぎが行われている。そのため、利用者、家族には時間の変更などを急遽お願いすることが発生している。そのような事態を少しでも減らすことを目指し、全ヘルパーの空き時間を系統的に情報化し、有効な活用を図っている。今後、確実な情報コントロールを整備し、利用者、家族へのより良いサービス提供に期待を寄せたい。

- ・様々な状況で暮らす利用者への良質なサービスを目指したケース検討の機会の確保と記録のデジタル化など業務の効率化に注目

利用者の生活の状況は様々であり、一人暮らしや老々介護、認知症、精神疾患など課題が多く、日々変化する利用者の生活をヘルパーが支えている。複数のヘルパーで担当しているケースも多く、事業所ではケース検討会が必要と考えているが、登録ヘルパーも多く情報共有や検討の機会が取りづらいことが課題と考えている。更に今年度は、職員の連絡を携帯メールで行うことで効率化を進めている。記録も手書きの為に、重複する項目を複数の記録に記入するなどを見直し、業務日誌、ケース記録のデジタル化に取り組んでおり、今後業務の効率化に注目したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・職員と登録ヘルパーの連携・コミュニケーションへの密な取り組み

事業所では、職員と登録ヘルパーの連携・コミュニケーションの不足により、すれ違いが多くコミュニケーション不足により、リアルタイムに情報共有が出来ずに、様々な場面において、不都合が生じている。そのような現状を踏まえて、年間目標・行動指針を掲げ、その遂行を目指し実践している。適切な情報提供と情報共有は室の高いサービス提供に繋がる取り組みであり、強力に実践することに力を入れている。

- ・煩雑な記録の整理、より良い情報の共有を目指したアナログからデジタル化への取り組み

事業所では、登録ヘルパーへの連絡はすべて電話での連絡であったが、業務時間外になってしまったり、いっこうにつながらなかつたり等スムーズな連絡ができないなどの状況を踏まえ、メールアドレスを取得しメールでの連絡が出来る様になり業務の効率化が図れた。他は、ケース記録や日誌がアナログであり、記録の作業が重複、滞ってしまうため、パソコンでの入力出来る様に調整中である。煩雑な業務の効率化を目指し、取り組んでいる。

- ・登録ヘルパーの空き時間を利用して代行ヘルパーの確保に努めている

事業所では、サービス提供の基本として担当ヘルパーで対応できればよいが、担当ヘルパー全員が家庭環境や夫々の事情による休み等の理由で訪問できない場合には、職員での対応と成っているのが現状である。利用者には、急遽のお願いとして、訪問時間を変更して頂いたりしている為、必ず決まった時間に訪問が出来る様に登録ヘルパーの空いている時間を活用し調整を試みている。利用者へのより良いサービス提供を目指した取り組みを行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/20

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%			
	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	54.0%	27.0%	18.0%	
		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	72.0%	18.0%	9.0%	
		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	81.0%	9.0%	9.0%	
		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%	
		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	72.0%	27.0%		
		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	90.0%		9.0%	
		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	72.0%	18.0%	9.0%	
		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%		9.0%	9.0%
		どちらともいえない : 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%	18.0%	27.0%	
		どちらともいえない : 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	株式会社福寿
事業所名称	ヘルパーステーションえにし六町
事業所所在地	東京都足立区六町4丁目5番1号オーシャン鹿島101号室
事業所電話番号	03-5851-9008

## 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) 社是の「一期一会」をモットーにご支援します。 2) 気持ち溢れる、温かいサービスをご提供します。 3) 社員全員が上級救命を取得しています。

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・管理者やサービス提供責任者が何度も訪問し、利用者だけでなく訪問介護員の不安も和らげている

利用者への初回サービスは必ず管理者かサービス提供責任者が行き、状況により複数回訪問を繰り返している。担当する訪問介護員を決める際は、利用者への支援内容や訪問介護員の力量以外にも相性を重視して決めている。訪問介護員の訪問に関しても、複数回の同行訪問や確認のための訪問を繰り返し、利用者や家族からの意見や感想を確認している。訪問介護員へのフォローも行き、不安材料の有無を確認、困ったことがあれば一緒に考え解決に繋げている。

- ・詳細なアセスメントを行い利用者の課題を把握、計画に反映させている

サービスの依頼時には、担当するケアマネージャーから利用者の家族関係や病歴、主治医やADL・IADLなどの基本情報の提供を受け、事業所独自の書式に記載している。さらに事業所では管理者やサービス提供責任者が頻りに居宅を訪問し、独自のアセスメントシートに記載している。事業所はケアマネージャーのケアプランに基づく介護計画書の作成を基本とし、さらにアセスメントで把握した課題を計画書に反映させている。

- ・利用者の自立生活に必要な介護保険以外の独自のサービスを提供している

高齢者世帯や独居世帯では、介護保険で対応できない生活援助が多くみられる。事業所では、保険外の特別生活援助として、5分以内で僅かな金額でのオリジナルサービスを提供している。仏壇の水や花、電球交換等々、所定の訪問時の前後どちらかに5分間行い対応している。さらに安価な自費サービスの紹介も行い、自立に繋がる支援を行っている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・外部研修も活用し、職員一人ひとりに応じた育成が期待される

事業所や法人では毎月研修を実施し、職員の資質向上を図っている。登録職員も多く、全員の参加は難しい状況である。そこで、年間目標を定め、基本的な技術や専門性等、職員一人ひとりに応じた研修の受講が期待される。外部研修も含め、1件から工夫していきたい。

- ・ヒヤリハットをさらに多く収集し、利用者の安全を確保するための手順書に繋げていきたい

ヒヤリハットの報告を推奨し、すべての職員にルール等を伝えている。そのため、徐々に報告件数も増えてきている。そこで、さらに多くのヒヤリハットを収集し、利用者一人ひとりの安全の確保に繋げることが期待される。自立支援では特にヒヤリハットとすることが多く見られる。ヒヤリを支援での手順書に繋げていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ 6回分の推移を比較できるモニタリング表とともに、訪問職員も毎月評価を行っている

利用者の様子や支援状況は、訪問時の「実施記録」や「連絡ノート」に記載し、サービス提供責任者も「サービス提供経過シート」に記載、支援状況を確認し共有している。さらに毎月、訪問職員が「状況報告書」で短期目標に対する状況とともに評価も記載し、報告している。サービス提供責任者はモニタリング後、評価を続けて6回記載できる「モニタリング表」に記載、利用者の状況や支援の推移も確認し、計画の変更やさらなる自立に繋げている。

- ・ 職員全員が救命技能認定を取得している

利用者の健康や安全に力を入れ、職員全員が講習を受講し救命技能認定を取得、緊急時に備えている。さらに体温計と血圧計を携帯し、訪問の都度バイタルチェックを行っている。データ化しているため、僅かな変化にも連携した支援に繋げている。法人は看護師や理学療法士、作業療法士等による訪問サービスも行い、連携して利用者の安全や健康に配慮した支援を行っている。

- ・ 管理者やサービス提供責任者を中心に安定した支援に力を入れている

すべての情報を管理者とサービス提供責任者に集中するようにルールを徹底している。また、利用者への支援もサービス提供責任者も加えると3名以上が担当し、緊急時にも対応できる体制を確立している。新人職員も含め、利用者との相性を踏まえている。また、同行訪問で職員を育成したり、毎月の訪問時には利用者からも状況を把握し、安定で安心した支援を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/31

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	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	95.0%	4.0%	0.0%	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	87.0%	4.0%	0.0%	8.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	95.0%	4.0%	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	91.0%	4.0%	0.0%	4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	4.0%	0.0%	4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
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	79.0%	0.0%	12.0%	8.0%
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%	0.0%	20.0%	4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	4.0%	4.0%	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	66.0%	8.0%	20.0%	4.0%

# 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	株式会社福寿
事業所名称	ヘルパーステーションえにし
事業所所在地	東京都足立区辰沼1丁目9番14号辰沼マンション102号室
事業所電話番号	03-5856-2910

## 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) 社是をモットーとしより良いサービスを提供する。 2) 利用者を尊重しその人の生きてきた過程を理解しようとする心を持つこと 3) 地域に密着し、仕事を通じ奉仕活動を展開する 4) 法令を遵守し秘密保持に努める 5) 自己研鑽による資質向上を目指す

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・利用者とのコミュニケーションを深め、自立も踏まえた利用者本位の支援を行っている

利用者を知り、利用者の思いに沿った支援を目標に、利用者と家族、さらにサービス提供責任者と職員4者間のコミュニケーションを大切にしている。自立生活への継続に関しても、利用者の意思を確認しながら徹底している。そのため、料理や洗濯物干し・たたみ等、すべてを職員が行わず、一つでも利用者が関わるようにして日常生活に繋がっている。意志を持った利用者は、身体を動かしている。毎月、サービス提供責任者も利用者とのコミュニケーションをとり、自立とともに利用者本位の支援に繋がっている。

- ・訪問の都度バイタルチェックを行い、利用者の健康に繋がる支援を行っている

職員全員が血圧計と体温計を携帯し、訪問時には毎回利用者のバイタル測定をすることとしている。顔色や身体状況だけでは判断できない事もあり、データ化することで僅かな数値の動きにも反応、家族とも共有している。早期での対応や処置により、誤嚥性肺炎を起こしていた利用者の発見とともに、大事に至らない支援にも繋がられている。さらに法人として看護師や理学療法士、作業療法士の事業所も在り、利用者の健康管理で連携している。

- ・利用者の自立生活に必要な介護保険以外の独自のサービスを提供している

高齢者世帯や独居世帯では、介護保険で対応できない生活援助が多くみられる。事業所では、保険外の特別生活援助として、5分以内で僅かな金額でのオリジナルサービスを提供している。仏壇の水や花、電球交換等々、所定の訪問時の前後どちらかに5分間行い対応している。さらに安価な自費サービスの紹介も行い、自立に繋がる支援を行っている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・外部研修も活用し、職員一人ひとりに応じた育成が期待される

事業所や法人では毎月研修を実施し、職員の資質向上を図っている。登録職員も多く、全員の参加は難しい状況である。そこで、年間目標を定め、基本的な技術や専門性等、職員一人ひとりに応じた研修の受講が期待される。外部研修も含め、1件から工夫していきたい。



- ・ヒヤリハットをさらに多く収集し、利用者の安全を確保するための手順書に繋げていきたい

ヒヤリハットの報告を推奨し、すべての職員にルール等を伝えている。そのため、徐々に報告件数も増えてきている。そこで、さらに多くのヒヤリハットを収集し、利用者一人ひとりの安全の確保に繋げることが期待される。自立支援では特にヒヤッとすることが多く見られる。ヒヤリを支援での手順書に繋げていきたい。

- ・チーム支援の強化に向け、担当職員同士の意見交換の機会をさらに充実させることが期待される

サービス提供責任者を中心とした利用者支援の体制が構築され、利用者や家族とのコミュニケーションが図られている。そこで、利用者を担当する職員間で意見交換の機会を増やし、共有化とともに利用者サービスに繋げることが期待される。経験の差はあっても、成功例等の共有から利用者や担当職員それぞれとの信頼度の向上に繋がるものと思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・6回分の推移を比較できるモニタリング表とともに、訪問職員も毎月評価を行っている

利用者の様子や支援状況は、訪問時の「実施記録」や「連絡ノート」に記載し、サービス提供責任者も「サービス提供経過シート」に記載、支援状況を確認し共有している。さらに毎月、訪問職員が「状況報告書」で短期目標に対する状況とともに評価も記載し、報告している。サービス提供責任者はモニタリング後、評価を続けて6回記載できる「モニタリング表」に記載、利用者の状況や支援の推移も確認し、計画の変更やさらなる自立に繋げている。

- ・職員全員が救命技能認定を取得している

利用者の健康や安全に力を入れ、職員全員が講習を受講し救命技能認定を取得、緊急時に備えている。さらに体温計と血圧計を携帯し、訪問の都度バイタルチェックを行っている。データ化しているため、僅かな変化にも連携した支援に繋げている。法人は看護師や理学療法士、作業療法士等による訪問サービスも行い、連携して利用者の安全や健康に配慮した支援を行っている。

- ・サービス提供責任者を中心に安定した支援に力を入れている

利用者の様子や支援状況は、訪問時の「実施記録」や「連絡ノート」に記載し、サービス提供責任者も「サービス提供経過シート」に記載、支援状況を確認し共有している。さらに毎月、訪問職員が「状況報告書」で短期目標に対する状況とともに評価も記載し、報告している。サービス提供責任者はモニタリング後、評価を続けて6回記載できる「モニタリング表」に記載、利用者の状況や支援の推移も確認し、計画の変更やさらなる自立に繋げている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/84

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	77.0%	5.0%	5.0%	11.0%
				いいえ : 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	75.0%	13.0%	8.0%	
				いいえ : 2.0%
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	77.0%	11.0%	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	86.0%	8.0%		
			いいえ : 2.0%	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	86.0%	13.0%		
			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	77.0%	11.0%	8.0%	
				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	72.0%	19.0%	5.0%	
				いいえ : 2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	16.0%		
			いいえ : 2.0%	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	61.0%	25.0%	5.0%	8.0%

# 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	株式会社福寿
事業所名称	ヘルパーステーションえにし弘道
事業所所在地	東京都足立区弘道2丁目13番28号1階
事業所電話番号	03-6807-2912

## 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) 社是の「一期一会」をモットーにご支援します。 2) 気持ち溢れる、温かいサービスをご提供します。 3) 社員全員が上級救命を取得しています。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者とのコミュニケーションを深め、自立も踏まえた利用者本位の支援を行っている

利用者を知り、利用者の思いに沿った支援を目標に、利用者や家族、さらにサービス提供責任者と職員4者間のコミュニケーションを大切にしている。さらに自立生活への継続に関しても、利用者の意思を確認しながら支援を行っている。そのため、料理や洗濯物干し・たたみ等、すべてを職員が行わず、一つでも利用者が関わられるように日常生活に繋げている。毎月、サービス提供責任者も利用者とのコミュニケーションをとり、自立とともに利用者本位の支援に繋げている。

- ・訪問の都度バイタルチェックを行い、利用者の健康に繋がる支援を行っている

職員全員が血圧計と体温計を携帯し、訪問時には利用者のバイタル測定をすることとしている。顔色や身体状況だけでは判断できない事もあり、データ化することで僅かな数値の動きにも反応、家族とも共有している。早期での対応や処置により、誤嚥性肺炎を起こしていた利用者の発見とともに、大事に至らない支援にも繋がられている。さらに法人として看護師や理学療法士、作業療法士の事業所も在り、利用者の健康管理で連携している。

- ・利用者の自立生活に必要な介護保険以外の独自のサービスを提供している

高齢者世帯や独居世帯では、介護保険で対応できない生活援助が多くみられる。事業所では、保険外の特別生活援助として、5分以内で僅かな金額でのオリジナルサービスを提供している。仏壇の水や花、電球交換等々、所定の訪問時の前後どちらかに5分間行い対応している。さらに安価な自費サービスの紹介も行い、自立に繋がる支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

- ・外部研修も活用し、職員一人ひとりに応じた育成が期待される

事業所や法人では毎月研修を実施し、職員の資質向上を図っている。登録職員も多く、全員の参加は難しい状況である。そこで、年間目標を定め、基本的な技術や専門性等、職員一人ひとりに応じた外部研修への受講が期待される。

- ・ヒヤリハットをさらに多く収集し、利用者の安全を確保するための手順書に繋げていきたい

ヒヤリハットの報告を推奨し、すべての職員にルール等を伝えている。そのため、徐々に報告件数も増えてきている。そこで、さらに多くのヒヤリハットを収集し、利用者一人ひとりの安全の確保に繋げることが期待される。自立支援では特にヒヤリハットとすることが多く見られる。ヒヤリを支援での手順書に繋げていきたい。

- ・サービス提供責任者と職員とのさらなるコミュニケーションの場づくりが期待される

サービス提供責任者を中心に職員間の連携が図られ、利用者の情報を共有している。内容もメールや連絡ノート等で漏れなく伝えられている。さらにコミュニケーションを深めるため、サービス提供責任者と職員間で意見交換をしたり話し合いの場を設定することが期待される。雇用内容や勤務上、難題も多いが、アイデア等でカンファレンスに繋げていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・6回分の推移を比較できるモニタリング表とともに、訪問職員も毎月評価を行っている

利用者の様子や支援状況は、訪問時の「実施記録」や「連絡ノート」に記載し、サービス提供責任者も「サービス提供経過シート」に記載、支援状況を確認し共有している。さらに毎月、訪問職員が「状況報告書」で短期目標に対する状況とともに評価も記載し、報告している。サービス提供責任者はモニタリング後、評価を続けて6回記載できる「モニタリング表」に記載、利用者の状況や支援の推移も確認し、計画の変更やさらなる自立に繋げている。

- ・職員全員が救命技能認定を取得している

利用者の健康や安全に力を入れ、職員全員が講習を受講し救命技能認定を取得、緊急時に備えている。さらに体温計と血圧計を携帯し、訪問の都度バイタルチェックを行っている。データ化しているため、僅かな変化にも連携した支援に繋げている。法人は看護師や理学療法士、作業療法士等による訪問サービスも行い、連携して利用者の安全や健康に配慮した支援を行っている。

- ・サービス提供責任者を中心に安定した支援に力を入れている

すべての情報がサービス提供責任者に集中するようにルールを徹底させている。また、利用者への支援も2名以上の職員が担当し、サービス提供責任者を加えると3名以上が緊急時に対応できる体制を確立している。新人職員も含め、利用者との相性も踏まえている。また、同行訪問で職員を育成したり、毎月の訪問時には利用者の状況も確認、安定で安心した支援を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/45

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	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	83.0%	5.0%	8.0%		
			いいえ : 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	72.0%	5.0%	19.0%		
			いいえ : 2.0%		
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	75.0%	5.0%	19.0%		
			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	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	86.0%		11.0%		
			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	91.0%		8.0%		
			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	80.0%	8.0%	11.0%		
			いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		13.0%		
			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%	11.0%	22.0%		
			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）	法人の考える「社会福祉法人の定義」の実践、とりわけ「制度の有無にかかわらず、すべての社会的弱者を受け入れ、手を差し伸べ、社会に安心を提供しなければならない」ことを大切に考えています。また、質の高いサービスの提供とその担い手である人材の育成を行なうこと、事業継続のために必要な収益を確保しながらも非営利の姿勢を貫くこと、地域の中で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することも理念として掲げています。サービス提供に関しては、法人運営理念（相手の立場で見る・聴く・考える / 相手の笑顔・自分の笑顔 / その人がその人らしく生きること）の具現化に資する法人行動指針の実践を重視しています。具体的な姿勢としては、高齢者を人生の先輩として敬い、丁寧な言葉使いで接する、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う、利用者の尊厳を守り、相手の意思を確かめ、その意思を尊重して介護を行なう、福祉専門職として利用者（特に認知症の方）のいかなる言動に対しても感情的にならず常に冷静に対応する、という4つの柱に則って利用者の支援にあたることを基本方針としています。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「気づきシート」を活用して利用者の安全確保に努めています</li></ul> <p>事業所では、利用者の安心・安全に関する小さな気付きについて、サービス提供責任者への報告および担当者間の情報共有に使用できるよう定型の「気づきシート」を作成しています。「気づきシート」は、「ヒヤリハット報告書」に取り上げる必要がないような小さな気付きを埋もれさせないように、「みつけた」「気づいた」「防いだ」「感じた」「思った」などの項目に分類して、「トイレ前の失禁の跡に気が付いた」、「椅子のねじ外れに注意」など、利用者の安全・安心の向上となるよう、事業所独自の工夫を行なっています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービスの質向上と職員が自信を持って業務にあたるように、研修等の充実で職員のスキル向上を目指す良質な取組みが行なわれています</li></ul> <p>事業所の研修は法人内の別事業所との委員会で作案・実施されています。職員が何を学びたいかの意向も反映させて内容を決定、職員の積極的な学びへの気持ちに働きかけています。特に希望の多い調理実習、1対1の自宅支援に求められる接遇やリスクマネジメント、信頼に繋がる傾聴、情報共有の要の記録等の研修が実施されています。また、感染症や個人情報保護等の法人内研修への出席も呼び掛けています。学びは報告書にまとめ、欠席者にも資料を配布、利用者の安心と業務の自信に繋がるスキルアップを目指す良質な取組みが実践されています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員が安心して働き続けられるように円滑なチームワークとアットホームな雰囲気に溢れた職場風土の構築が実現しています</li></ul> <p>訪問先で一人で利用者支援に当たる職員の心に寄り添い支える細やかな取組みを実践しています。「ヘルパーを独りにしない・課題を抱え込まない」ように、ヘルパー会議は職員の都合に合わせて複数回開催し、全員参加を目指しています。困った時のミニカンファレンス開催、連絡票で日々のコミュニケーション、暑気払いや職員の送別会等へ</p>
---

の参加で交流機会を提供して、気軽に話せる環境や法人の一員であることを実感できるようにしています。良好なチームワークとアットホームな雰囲気の中、安心して働き続けられる職場風土が構築されています。

さらなる改善が望まれる点

- ・訪問介護事業の特性に配慮し、訪問途中や訪問時に発生する可能性のある自然災害等に職員がスムーズに対応するための対策を期待します

事業所では各種マニュアルを整備し、訪問介護業務マニュアル、感染症や虐待、事故、苦情、倫理、緊急時の連絡フロー等広範な内容に対応しています。一方、訪問介護事業は自宅訪問で1対1のサービスを提供するという特性があるため、訪問途中や訪問先で発生する地震や火災等に職員がスムーズに対応するため対策を立てる必要がありますが、まだ充分とは言えない状況です。訪問先の危険個所の確認や避難通路の確保、広域避難場所や緊急時の連絡体制等を改めて確認し、いざという時に職員がスムーズに対応できる備えの取組みが必要と思われます。

- ・個人情報保護の取り扱いの原則に立ち戻り、職員が情報取り扱いやプライバシー保護により高い意識を持つような改善が期待されます

事業所では職員が研修等で個人情報保護について学び、入職時には宣誓書等で自ら規律ある行動を約束しています。個人情報は施錠できる書庫で保管、情報提供のFAXは伏字にして情報保護に努めています。さらに、利用者との契約時には利用等とその扱いや利用目的を明示して同意を得ています。サービス提供責任者は、熱心さのあまり職員間でつい利用者の支援について場所を考えず大きな声で話してしまう、正確に業務を遂行しようと連絡先が記載された手順書を訪問時に携帯してしまう等の行動を課題と感じており、今後は改善していくことが望まれます。

- ・2人のサービス提供責任者の間で利用者担当が定まっていないことに対して、事業所として対策を取ることを期待しています

事業所では、2人のサービス提供責任者が細やかな連携を取り、ヘルパーとともに利用者・家族の生活を支えています。ヘルパーは訪問後、サービス実施の内容を速やかにサービス提供責任者に伝え、連携の取れたチームケアに繋がっています。2人のサービス提供責任者は、常に情報の共有・連携を取りながら、事業所運営に尽力しています。しかし、サービス提供責任者の利用者担当が定まっていないことで、どちらに聞けばよいかわからないという声があり、事業所として対策を取ることを期待しています。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者への確実で安心な支援の提供を目指して職員が情報を共有しています

利用者へ確実な支援が提供できるように日々の情報共有に注力しています。毎日の支援実践は活動報告書にまとめて、原則当日事業所に提出して利用者の様子や支援状況をサービス提供責任者と共有、業務日誌(ルート表)で事業所全体の動きを記録し共有しています。ヘルパーへの情報提供や伝達は2種類の連絡票を使い分けて連絡事項・留意点・変更点等の周知を図っています。毎月のヘルパー会議や随時のミニカンファレンスによって、職員が顔を合わせ利用者の状況変化等を共通理解、疑問を確認し、対応の意思統一を図る等、情報の共有に取り組んでいます。

- ・サービスの質の向上を目指し、職員のスキルアップに努めています

サービスの質の向上とヘルパーが自信を持って業務にあたれることを目指し、職員のスキルアップに取り組んでいます。法人内の別事業所とのヘルパー委員会で資質向上のための研修計画を立案・実施しています。研修プログラムにはヘルパーが何を学びたいかの意見を反映し、今年はリスクマネジメントをはじめ5項目を実施、希望の多い調理等の実技講習を組み込んでいます。さらに、法人が開催する個人情報保護や感染症等の利用者支援に必須の研修にも取り組んでいます。研修受講後の報告書提出や欠席者への資料配布等で学びを全員の財産としています。

- ・安心した在宅の暮らしの継続を支援するために信頼される事業所運営に取り組んでいます

事業所では利用者や家族に信頼される接遇や対応に努めています。サービス開始時にはサービス担当者会議や契約作業で顔馴染みとなったサービス提供責任者が担当ヘルパーを紹介し利用者に安心していただいています。活動報告書や連絡帳で支援の内容が家族にも見えるよう透明化を図っています。毎月のモニタリング訪問やヘルパーの日々の活動から利用者や家族の状況変化を発見した場合には、即座の訪問やケアマネに連携して必要な対応を行なっています。研修で接遇を学び、心に寄り添う支援の提供で利用者・家族に信頼される事業所運営に努めています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/28

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	88.0%	8.0%	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	84.0%	12.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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 : 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	84.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		どちらともいえない : 4.0%	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%	8.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 4.0%	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	88.0%	8.0%	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	96.0%		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	80.0%	12.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%



# 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	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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1)ご利用者の尊重：長年に渡り社会に貢献されてきた利用者の方々を敬愛し人格を尊重するとともに、利用者の立場に立ったサービスを提供する。</li><li>2)自立支援：利用者の方々が個人の尊厳を保持し、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支援する。</li><li>3)地域との連携：地域社会との連携、協力を行うとともに、地域福祉サービスの拠点を目指す。</li><li>4)安定した施設運営：的確な収支管理のもと安定した事業運営を行う</li><li>5)人財管理：適正数値の職員を確保するとともに能力向上に向けた支援を行う</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・自分らしい生活が営める様な取り組み</li></ul> <p>法人理念として「ご利用者様の尊重」「自立支援」「地域との連携」の3つを掲げている。訪問介護事業所としては「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。利用者本人や家族・ケアマネージャー等からの情報収集のほか、個別事情や生活歴などの綿密なモニタリング等を行い利用者個々が有する能力に応じた訪問介護計画作成に努めている。計画を基としたきめ細やかなサービス提供がなされるよう、職員間での情報共有を図り、住み慣れた地域で自分らしい生活が営めるような支援に力を入れて取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・質の高い業務水準に向けた取り組み</li></ul> <p>業務の一定水準を確保する為、手引書やマニュアルの整備がなされているほか、独自のきめ細かいアセスメントによる指示書を使用して職員全体での共通理解に取り組んでいる。又、施設全体の研修会への参加もヘルパーに推奨している他、訪問会議においては調理やサービスマナーの研修を行う事で利用者の現状に出来るだけ即した高い水準でのサービス提供がなされるよう努めている。会議に出席出来なかった職員にも会議録を配布する事でより詳細な情報共有が行われている。質の高い業務水準を確保する事でヘルパーを含めた全体のレベルアップに繋げている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員のやりがいや達成感に向けた取り組み</li></ul> <p>法人が決定した重要な事項や自施設の目指していることについて、施設長が毎日の朝礼で具体的に伝えて、職員が迷うことが無いように取り組んでいる。また、非常勤職員を含めた職員一人ひとりの思いや意見・相談などもリーダー、役職者、部門長、施設長により重層的に面談することで、小さな芽の段階で問題（課題）を解決できる体制が確立されており、自己の職務展望についても面談時に聞き取り、人事考課結果と照らし合わせ資格取得支援等について可能な限り実現できるような、人材育成・能力向上のための取り組みが行われている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・休息や意見交換の出来る環境の確保が望まれる</li></ul> <p>デイサービスを含む在宅事業の事務所を施設の1階フロアにまとめてあり、職員間の情報共有や相談が行いやすい環境となっている。しかしながら、職員がリラックスできるような寛げる場所、他者に気遣うことなく情報交換を行</p>
--

うためのスペースが不足しているという現状があり、訪問介護事業所としては登録ヘルパーが気軽に立ち寄り意見交換の出来る環境を確保することが希望となっている。休憩場所の確保は、つぎの仕事に向けての休息や職員のストレス軽減に繋がると思えることから施設として一考される事が望まれる。

- ・サービス提供責任者の業務が円滑に進むような体制の構築

サービス提供責任者の業務として、利用希望者への訪問調査、モニタリングや現場でのOJTによるヘルパー指導

- ・サービス担当者会議への出席など様々な仕事があり、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は、管理業務を担うサービス提供責任者の役割や動きが特に重要であることから、業務に対する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。

- ・利用者の迅速な安否確認に向けた訪問介護事業所独自のマニュアル設置

施設として利用者の安全の確保のため、事故防止体制の整備を行っており、防災委員会・感染対策委員会・事故防止委員会にて予防対策の検討、確認を行なっている。また、災害等の発生時においてもサービス提供の継続ができる体制を整えており、非常災害時における緊急招集職員も定めている。訪問介護事業所としてはさらに独自の大規模災害時のマニュアル設置を課題と捉えている。マニュアル設置を行いそれに沿った訓練等により、更に迅速な利用者の安否確認等につながると思われる事からも実現に向けた取り組みに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者に対する情報共有

利用者情報に関してはヘルパーからの利用者状況や意向把握のほか、毎月のモニタリングでも把握されている。また、必要に応じサービス提供責任者が現場に出向くなど、出来る限りタイムリーな情報収集に努めている。収集された利用者情報に関してはアセスメントシートや作業指示書・介護記録・居宅サービス計画書・訪問介護計画書・モニタリング表等に記入されている。それらは全て個人ファイルにファイリングしており、まとめて閲覧できる事でADL等の推移等も確認出来、ヘルパーを含めた全職員での情報共有の徹底がなされている。

- ・独自のアセスメントシートを用いた利用者支援

利用が決定した利用者に対しては、ケアマネの作る居宅サービス計画書を基にサービス担当者会議で話し合いがなされ、作成されたアセスメントシートや訪問介護計画書・作業指示書やモニタリング表は、個人ファイルにまとめて綴じられている。施設独自のアセスメント表は生活歴はもちろん現在の身体状況に関してはかなり詳細な情報が聞きとれる様式となっており、出来るだけ現在の生活様式に沿った支援がなされるよう訪問介護計画書が作成されている。それを踏まえて利用者が自分らしく生活出来る作業指示書が作成され、職員間での共有が図られている。

- ・利用者並びに家族からの信頼が厚い24時間365日のサービス体制が整っている

利用者の要望に応じるため24時間365日の支援体制を整えており、緊急時の対応も敏速に行うことが可能であるため、利用者や家族が安心して暮らしていけると、サービスに対する信頼も厚いものとなっている。2名のサービス提供責任者のどちらかが携帯電話を所持することで常に連絡を受けられるようにしているほか、24時間365日の支援体制を可能にするために、サービス提供責任者が、利用者一人ひとりの居宅介護計画の内容や個人の記録を情報共有しており、訪問ヘルパーに対しても適切な指示、助言を行うことが出来る体制を整えている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/60

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%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	76.0%	15.0%	7.0%	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	69.0%	20.0%	10.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	7.0%	5.0%	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	71.0%	15.0%	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	87.0%	10.0%	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	89.0%	7.0%	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	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	84.0%	12.0%	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	79.0%	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	58.0%	17.0%	7.0%	15.0%

# 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	株式会社フロンティアの介護
事業所名称	ヘルパーステーションすいじん
事業所所在地	東京都足立区保木間5丁目34番4号
事業所電話番号	03-6859-6465

## 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) 超高齢社会に向け医療・介護の事業を通して社会に貢献します。 2) 常に顧客満足度を高めハイクオリティのサービスを提供し続けます。 3) いつでも互いの事を思いやり、愛と誠意をもって行動します。 4) いかなる場合においても法令を順守します。

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

・利用者の居宅が同じ建物内にあり、相談や対応が迅速に行われる環境が安心感につながっている

事業所は住宅型有料老人ホームの一角に設置され、管理事務所、居宅支援事業所、訪問介護事業所、福祉用具事業所があり、各事業所合同の朝礼・夕礼が行われている。そこでは、利用者の様子や状況等が報告され情報の共有が行われている。また、利用者にとっては同じ建物内に訪問介護事業所があることで、迅速な相談、対応ができる環境にあり、大きな安心感につながっている。居宅に訪問した際に気づいた利用者の最新の状況なども「ヘルパーノート」に記載して、事務室に置き、関係者で閲覧している。

・管理者が定期的に利用者宅を訪問する他、必要に応じて担当職員との同行訪問で利用者、職員にとって安心できる取り組みとなっている。

毎月モニタリングで管理者やサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、サービス実施状況や訪問介護サービス計画書の目標達成状況及び生活状況の変化を確認している。更に、現在のサービスについての課題・新たなニーズを把握し、対応している。また、初回利用時や、担当職員からの依頼など、必要に応じて同行訪問し、サービス提供方法の確認や助言を行っている。管理者がこまめに利用者宅を訪問することで、利用者、担当職員にとって安心できる取り組みとなっている。

・各ケアごとの手順書が記載されている訪問介護指示書に沿ってケア場面での安全性に配慮している

通所介護計画書に沿って、各ケアごとの手順書や注意事項を詳細に記載した、訪問介護指示書が作成されている。担当職員はその指示書に沿ってケアを提供することができ、ケアの場面で安全に配慮した支援を実践できている。また、担当職員が訪問できなくなった場合や担当者が変更になった場合にも各ケアごとの指示書に沿って、ケアを継続することができ、利用者、職員にとって安心できる仕組みづくりができており、ケア場面での安全性に配慮している。

### さらなる改善が望まれる点

・在宅介護を支える包括的サービスを提供できる事業者として、媒体を整備し情報発信を期待したい

本事業所は、他企業の運営施設を、住宅型有料老人ホームとして再整備した事業所に併設されている。新たな運営形態で事業を開始してわずか2年の事業所であり、これまで、ホーム内の利用者への高品質で適切なサービス提供を重視してきた。外部からの問合せもほとんどがホームの入居に関するものとなっていることもあり、ホームページやパンフレットなど、当該サービスのPRや、説明できる媒体の整備が全体に不足している。在宅介護を支える包括的なサービスが提供できる強みをアピールする媒体を整備し、利用者に対し、情報提供を行ってほしい。

- ・ヒヤリハットや事故記録の作成、分析結果の共有機会を増やし、予防力を高めてほしい

ヒヤリハットおよび事故報告書の様式は、整えられており、事故情報については、法人のシステムで毎月入力した事故情報を、自動的に分析するシステムが整備されている。事故予防の観点からヒヤリハットの記録が分析し活用されることが望ましいが、現状は、利用者の日誌や支援記録などに分散しているため、折角の情報や気づきが、改善に繋がりにくい点が課題となっている。これを予防につなげるには、記録先を定めて収集し定期的に分析して、その結果を共有する取り組みが求められる。事故防止委員会をホームで横断的に立ち上げることも視野にいれたい。

- ・利用者の生活に身近な事業所の強みを活かし、自立支援の観点から、地域ニーズへの対応を検討してほしい

訪問介護サービスは、在宅での介護の安心を支えるために欠かせないサービスの1つである。現在は、当該サービスの利用者は、初年度ということで、有料老人ホームの居住者となっているが、いずれは、地域に生活する高齢者等の在宅介護を支える資源として、対象者を広げていくことが期待される。また、以前実施されていたデイサービスによる筋力トレーニングの独自プログラムには、再開を希望する声も多く現在対応を検討している。利用者が身近にいる事業所の強みを活かし、自立支援、重度化防止をめざす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

- ・同じ建物内に利用者の居宅がある環境を活かしサービス開始時の不安軽減に努めている

訪問介護サービス利用者のほとんどが、同じ建物内にある住宅型有料老人ホーム入居者で、サービス開始時には管理者やサービス提供責任者が居宅を訪問している。その際、利用者の意向を確認するとともに、重要事項説明書で営業時間の他、電話による24時間常時連絡が可能な体制を説明している。また、朝礼、夕礼で利用者情報を共有していることから、利用者が直接事務所に相談に来ても迅速な対応ができるなど、同じ建物内に利用者の居宅がある環境を活かしサービス開始時の不安軽減に努めている。

- ・利用者情報は電子媒体でタイムリーに職員間の情報共有化に取り組んでいる

タブレット端末の導入で、訪問介護時すべての職員がタブレット端末を持参し、ケア記録をタイムリーに入力している。ケア記録は訪問介護計画書に沿って、サービス提供時間や日常生活動作、主訴、前回サービス提供時の様子、家族を含む環境など必要な事項に分類され、それぞれの内容、(様子)、報告者の氏名等が入力されている。管理者やサービス提供責任者とは電子媒体により共有が図られている。また、他の担当職員についても、必要事項は口頭での説明と電子媒体により情報の漏れがなく継続的支援ができる等、職員間の情報共有化に取り組んでいる。

- ・体系的プログラムに基づく法人とも連携した内部研修への計画的実施に力をいれている

本法人は、1年前に運営を民間から引き継ぎ、訪問介護支援事業所としての運営を平成28年6月から実施している。運営主体の変化に伴い、職員体制の変動が続く中で、職員の人材育成に力を注いでいる。責任者は、今年度より当事業所に本部から赴任しており、法人本部が全国の事業所を対象に展開する研修において、講師を務めるなど、サービス提供責任者の底上げに尽力している。また、外部研修だけでなく、OJTを活用した職員のスキルアップに努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/80

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

	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	81.0%		6.0%	6.0% 6.0%
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%		18.0%	6.0% 6.0%
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%		12.0%	6.0% 6.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	81.0%		12.0%	6.0%
			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	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	81.0%		12.0%	6.0%
			いいえ：0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%		12.0%	6.0%
			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%	6.0% 6.0%
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%		6.0%	6.0% 6.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%		18.0%	6.0% 6.0%
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	56.0%	12.0%	6.0%	25.0%