

# 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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	ケアセンター美郷森野ステーション
事業所所在地	東京都町田市森野1丁目30番8号ノアビル3階
事業所電話番号	042-710-3714

## 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) 利用者様の意向を尊重した個別支援 2) 認知症ケアの充実 3) 専門知識や技術の向上 4) 心のこもったサービス提供 5) 職員の働きやすい環境づくりと仕事と家庭の両立

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

・家族や関係機関および関係職員が連携して支援を行えるように、工夫している

必要に応じて家族との連絡ノートを用意して本人の様子を記録しており、家族の信頼を得ている。訪問看護やリハビリがケアプランに入っている場合には、ヘルパーの気づきや提案を手書きでメモして置いてくるので、情報の共有に役立っている。更に、利用者や家族の希望があれば、水分・食事・バイタル・ガスの元栓等のチェックリストを作成して自宅に掲示し、関係機関や関係職員も見やすいように配慮している。上記の実践により、家族や関係機関および関係職員が情報の共有を出来るようになっている。

・利用者の意思を尊重することを大切にしている

サービスについては計画に沿った内容を提供することを原則としながら、訪問時に体調、気分などを丁寧に聞き取り、意向に沿ってサービスを提供することにしている。拒否が見受けられた際には無理強いしないことを原則とし、サービス提供責任者と連携を図りながら対処することにしている。今回行った利用者調査の、「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」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの尊厳の尊重に関する設問においては、かなり高い満足度が得られており、事業所の真摯な姿勢が確認できている。

### さらなる改善が望まれる点

・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を目指している

定例のミーティングや勉強会の開催に加え、法人内の特別養護老人ホームにおいて開催される研修や委員会などに参加している。また、事業所は11名（常勤職員3名・非常勤職員8名）の規模であり、タイトな人員体制であることも含め、訪問介護員の介護保険に対する知識の習得や、サービスの話し合いの強化の改善をしていきたいと考えている。ヘルパーの知識の習得や自己研鑽の機会を増やすための機会の充実が、今後の課題としてあるとしている。

・さらに安全性の高い事業所運営を目指している

安全性の確保・向上を図るために、事故や感染症などの事例や関係機関からの情報を職員会議を通じて伝え注意喚起を促がしている。また、ヒヤリハットや事故報告書の提出・分析によって、事故防止や再発防止に取り組んでいる。報告された内容をもとに適宜ミーティングを開催し対応策を検討することで、職員への意識の高揚を促している。ヒヤリハットに対する気配り・目配りについては、さらに全職員へ注意喚起を促すことを重視している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・訪問時には必ず体調確認をして必要に応じて関係機関に連絡することになっている

訪問時には、顔色を見て、声掛けをして反応を観察することにしており、いつもと異なる場合にはバイタルを測定し（自宅にある体温計や血圧計を使う）、家族やケアマネジャーに連絡を入れることになっている。利用者アンケートの「安心してサービスを受けることができるか」の設問には回答者の約9割が「はい」と答え高い満足度を得ている。自由意見では、「利用者の小さな変化も、連携によって家族まで知らせてくれる」「急な対応をして下さるので、とても助かっています。有難いです」などの声が聞かれている。

- ・訪問介護員が変わる時には、サービス提供責任者が引継ぎをしている

訪問回数が増えたり重なったり、時間の希望が変更になるなど利用者の都合で訪問介護員を変更せざるを得ない場合や、訪問介護員が辞める等事業所側の都合で訪問介護員が変わる時には、必ずサービス提供責任者が新任の訪問介護員と同行訪問している。訪問介護員を変更する場合には、サービス提供責任者が事前に電話などで利用者の確認を取り、了承を得た上で変更手続きを行うことになっている。その際、利用者の希望や意向・留意点・特性等必要な情報は必ず申し送りをしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/31

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	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	64.0%	23.0%	5.0%	5.0%
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%	23.0%	5.0%	
	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	70.0%	23.0%	5.0%	
	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	76.0%	23.0%		
	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	64.0%	11.0%	5.0%	17.0%
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%	5.0%	5.0%	11.0%
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	64.0%	23.0%	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	64.0%	23.0%	11.0%	
	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%	35.0%	5.0%	11.0%

# 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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番9号
事業所電話番号	042-797-3655

## 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)質の高いサービス 2)認知症ケアの充実 3)人材の育成 4)職員が働きやすい環境作りを支援 5)仕事と家庭の両立

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ヘルパーの特性を把握して、利用者の性格やニーズに揃えてコーディネートしている

事業所では、掃除を得意としているヘルパーは20名、料理を得意としているヘルパーは15名在籍している。それらヘルパーの性格を穏やか（20名）、シャキシャキ（10名）、話好き（10名）と分析し、利用者の性格やニーズに揃えてコーディネートしている。また、利用者の性格やニーズを把握するためにサービス提供責任者自身も援助に入っている。利用者アンケートの自由意見でも「清潔感がある」、「話を良く聞いてくれる」、「満点です」、「優秀なヘルパーがいる」等の評価の声が聞かれている。

- 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、利用者に対してヘルパー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なっている。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82.2%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・ヘルパーの連携を大切にしていることがうかがえる。

### さらなる改善が望まれる点

- ヘルパーのスキルの差異を改善することを目指されたい

今回行った利用者アンケートの回答者の属性は、「利用者本人」が37.0%であり、総合的な満足度に関する調査の結果は「大変満足」または「満足」が86.4%と大変高い満足度を示している。ただし、自由意見欄には、職員の異動やスキルの差異を指摘する声も聞かれていた。「職員の異動により、人間関係が崩れる恐れがある」、「慣れたヘルパーに辞められると本人にとってはストレスで、家族も不安」、「ヘルパーのスキルに差異が感じられるため、エキスパートを育ててほしい」などの声も聞かれており、さらなる改善が期待される。

・ヘルパーステーション会議をさらに充実させることを目指している

事業所の訪問介護員の勤労形態は、登録ヘルパーが多く、月1回予定しているヘルパーステーション会議において連絡・確認・スキルアップなどに取り組んでいる。具体的な事例をヘルパー会議で話し合って注意喚起を促したり、必要とスキル学ぶ機会としている。ヘルパー会議の中で研修も行なわれていることから、さらに出席率を向上させることを目指している。特に、ヘルパー一人ひとりが介護保険に関する理解を深めることで、サービスの向上に繋がるような意識改革をしていきたいとしている。改善に向けての取り組みが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問開始時には「同行」によって業務の確認と検証を行なっている

訪問介護計画書は、利用者の生活歴・疾病・特性・趣味趣向などを配慮しながらサービス提供責任者によって作成されている。計画書の同意を利用者や家族に得た上で、介護手順書を作成し訪問介護員の派遣を開始している。開始時には、必ずサービス提供責任者が訪問介護員に同行したり、状況を把握しながら決められたサービスを提供するなど、利用者が不安やストレスを感じないように2人で業務内容の確認と検証を行なっている。

・地域包括ケアの実施に取り組んでいる

地域に於ける医療と介護の連携を目指す「地域包括ケア」の実施に取り組んでいる。医療の必要な利用者が在宅で生活する比率が高まっている中、医療と介護の連携を目指す「地域包括ケア」は必要かつ不可欠な状況となっている。利用者や訪問介護員の不安の軽減の為に、積極的に地域包括ケア会議に出席し、その情報をヘルパーに周知徹底させている事業所の取り組みは高く評価できる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/129

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	89.0%	2.0%	8.0%	0.0%
		はいえ : 2.0%	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	71.0%	20.0%	5.0%	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	82.0%	2.0%	15.0%	0.0%
		はいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	0.0%	13.0%	0.0%
		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	72.0%	17.0%	8.0%	0.0%
		はいえ : 1.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	2.0%	6.0%	0.0%
		はいえ : 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	78.0%	12.0%	9.0%	0.0%
		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	82.0%	8.0%	6.0%	0.0%
		はいえ : 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	79.0%	10.0%	8.0%	0.0%
		はいえ : 1.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	8.0%	8.0%	0.0%
		はいえ : 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	50.0%	13.0%	16.0%	19.0%

# 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	有限会社友
事業所名称	ヘルパーステーション有限会社友
事業所所在地	東京都町田市小川5丁目8番3号レジデンスリヨン1-A
事業所電話番号	042-788-2604

## 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)住み慣れた地域でその有する能力に応じた生活が送れるように援助を行う 2)個人の尊厳及びライフスタイルの多様性を尊重しご利用者の利益を第一に考える 3)高い専門性及び技術を有するプロフェッショナル集団とし、常に自己研鑽を行い、高品質のサービスをご利用者に提供する 4)町田市、地域包括支援センター、医療関係、ケアマネジャーとの連携を行い総合的サービスを提供する 5)研修等への積極的参加によるスキルアップの継続をはかる</p> <p>&lt; サービス提供の考え方 &gt; ご利用者の心身の状況やその環境にあった介護を提供するために、訪問時にはモニタリングなどで知り得た情報は可能な限りケース会議やメール等を通じて共有化し、ケアマネジャーに情報提供するとともに必要な対策検討を実施する。</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・アセスメントから課題抽出までの根拠を明確にし、モニタリング・評価で計画等の見直しやケアプランへの提案もしています</li><li>事業所ではH28年2月から市の介護事業所連絡会作成の国際生活機能分類（健康状態、活動：日常生活の状況、参加：楽しみ・生きがい、環境因子：生活環境、個人因子：生活習慣）によるアセスメントシートを導入し、利用者情報の解釈（根拠）から課題（必要な介護）抽出までのプロセスを明記しニーズを把握しています。また、モニタリング・評価の期間（短期目標6か月、長期目標12か月）ごとにサービスに対する利用者・家族の満足度と変化、介護計画の見直しの必要性、ケアプランへの提案などを利用者・家族とケアマネジャーに報告しています。</li><li>・専門性の高いベテラン職員が24時間体制で地域での在宅生活を支援し、ターミナルケアや医療的ケアを提供できる事業所を目指しています</li><li>常勤職員の平均在職年数は9年と職員の定着率は高く、介護福祉士12名（うち医療的ケア有資格者7名）を含むベテラン職員が多く在籍しています。理念・方針に「高い専門性及び技術を有するプロフェッショナル集団とし、常に自己研鑽を行い、高品質のサービスをご利用者に提供する」を掲げ、市の総合事業から介護保険の生活援助、身体介護、医療的ケアまでトータルにサービス提供ができる職員を抱えるとともに、24時間体制で地域の在宅生活を支援し、サービス提供責任者を中心にターミナルケアや医療的ケアが提供できる事業所を目指しています。</li><li>・内部・他事業所の研修や地域の情報収集に力を入れ、利用者の安全を守るためにヘルパーの俊敏な対応が表彰されました</li><li>年度初めに年間研修計画を作成し、毎月職員全員による研修を実施しています。サービスの質向上に向け職員全員に個別研修計画を作成し、テーマや目標に沿って実技・研修を受講しています。地域包括支援センター主催の会議や</li></ul>
--

他事業所の研修などにも参加して、情報収集した地域の情報や研修内容の報告をしています。サービス提供時に利用者の電話対応に異常を感じ俊敏な対応で振り込み詐欺の回避や訪問販売員の頻繁な来訪に玄関に張り紙を貼り対応しています。日頃の研修などで察知する能力を身に付け未然に防ぐ対応の成果が表れ警察から表彰されています。

さらなる改善が望まれる点

・24時間対応できる事業所と医療的ケアができる最大な強みをリーフレット掲載により、情報提供の輪の広がりが期待されます

訪問介護事業所としてプロフェッショナル集団で、24時間対応と医療的ケアができることが最大の強みであります。H29年から総合事業A型の導入に伴いに4月にリーフレットを一部改定しました。今後は医療的ケア（たんの吸引・経管栄養等）の対応ができることを掲載し、利用者・家族・医療機関や居宅支援・訪問看護事業所への積極的な情報提供を行うことが期待されます。最近では障がい者の支援も多くなり、支援の重要性を実感し表記にはルビを振り理解できる内容で見やすいリーフレットの改定を行い、利用者確保に取り組むことも期待されます。

・職員間の引継ぎ業務にとどまらず、ヘルパーの交代による利用者・家族の負担感についての確認や負担軽減への取り組みが期待されます

サービス提供責任者は毎月の訪問で担当ヘルパーについてモニタリングを行い、担当ヘルパーの交代が必要な場合はサービス提供責任者が交代するヘルパーを同行して引き継ぎを行っています。サービス提供責任者の交代も前任者が同行していますが、ヘルパーの報告に携帯メールを導入したことで担当外利用者の状態把握ができるようになり引継ぎがスムーズに行われるようになりました。しかし、サービス提供責任者や担当ヘルパーの交代による利用者・家族の負担感について確認するなど負担軽減に向けた取り組みが十分とは言えず今後の対応が期待されます。

・地域に根差した事業所として地元商店街や自治会等とも協力し、利用者の生活の幅を広げ地域の発展に向け役割を發揮することが期待されます

理念・方針の一つに「住み慣れた地域でその有する能力に応じた生活が送れるように援助します」と明記し、今年度は総合事業の市基準型訪問サービスでヘルパー「まちいきヘルパー」による生活援助の支援も始めました。しかし、地元商店街の行事や自治会活動の夏祭りや桜まつりなどへの参加は地域の情報収集にとどまり、地元商店街や自治会等との協力で利用者の生活のしずらさの解消や暮らしやすい地域づくりへの働きかけには至っていません。地域に根差した事業所としての役割を發揮し利用者の生活の幅を広げ地域の発展に向けた取り組みが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・一人ひとりの情報はヘルパーからのメールでリアルタイムな報告を受け記録化しています

利用者一人ひとりの情報は、サービス提供終了時に担当ヘルパーからサービス提供責任者に随時携帯メールで報告が入ります。これらの情報を担当サービス提供責任者が、利用者ごとの経過記録に時系列に入力し情報を収集しています。担当するヘルパーには毎日利用者の情報を提供して、リアルタイムの利用者情報を共有できるよう取り組んでいます。利用者の情報把握の作業には時間を費やしますが、状態の推移などの把握やサービス提供時の対応に結びついています。担当ヘルパーが多数の場合は、全員が集まりケース会議を開催し情報共有に努めています。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

59/70

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	91.0%	5.0%		
	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	84.0%	10.0%	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	84.0%	11.0%		
	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	88.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 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%	8.0%	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	89.0%	5.0%	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	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	86.0%	6.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
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%	11.0%		
	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	83.0%	11.0%	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	72.0%	11.0%	6.0%	8.0%