



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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	訪問サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-7514

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) 高齢者が要介護状態になっても、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援します。</p> <p>2) 障害者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援します。</p> <p>3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービス地域支援を目的とする関係者との連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所の力量が評価され、数多くの居宅介護支援事業所より利用依頼がある <p>事業者の設立法人は、生活共同組合（生協）を母体に設立された経緯があり、生協活動を通して地域に貢献してきている。そのため、法人並びに事業所も、地域に開かれた事業を進めており、事業所の運営方針が地域で評価されている。さらにサービス提供の中心的存在である訪問介護員は、離職率が低く、年齢幅も広いと、利用者の複雑な要望に応えている。こうした訪問介護員の力量が地域における事業所への信頼を高めている。その裏付けにサービス提供の窓口となる居宅介護支援事業所は、併設事業所ばかりでなく市内全域に渡り30事業所に及んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供責任者の担当制を廃したことにより問い合わせへの即応を可能にしている <p>管理者を含め4人のサービス提供責任者は、それぞれ利用者を担当するのではなく、全サービス提供責任者が協働して利用者全員を支援するシステムに変更している。その理由は経験の浅いサービス提供責任者が数多くの利用者へ対応することにより、経験幅を広げる教育的な意味合いが大きい。4人のサービス提供責任者が百人近くの利用者の状況を把握するには相応の困難性もあるが、管理者の英断によって担当制を廃している。密な情報共有で訪問介護員や関係機関から利用者に関する問い合わせがあった際は、全サービス提供責任者の即応を可能にしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員から利用者状況について事業所へ報告するしくみに一考を要する <p>当事業所の訪問介護員は、ほぼ全員が登録型で基本的に職場へは直行直帰で事業所へは1週間ごとに、利用者へのサービス提供状況を記載した「サービス実施記録」を届けるよう義務付けている。サービス提供中の利用者状況に異変が起こった際はメール等で事業所へ報告している。とはいえ、サービスが計画通り実施されたかについて確認できるのは1週間後であり、また、その間は訪問介護員が「サービス実施記録」を保管することとなる。訪問介護員が実施記録を置き忘れる等により利用者の個人情報漏えい予防対策に一定の配慮はあるものの、善処を期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理念の浸透を図り、権利擁護意識の向上が期待されている <p>当事業所の運営法人は基本理念の頭書に「尊厳・自立」を謳っている。事業所ではその意を汲み、利用者支援を実践している。例えば職員による利用者への不適切な対応防止に「虐待について」を毎年、研修を実施しており、ヘル</p>
--

パーミーティングでも話し合いの俎上に載せている。しかし、この度の職員調査の結果では、職員の不適切な言動防止並びに被虐待者を把握した際の対応について、回答者の凡そ3割の職員が「知らない・わからない」と回答している。管理者も課題認識しているように、さらなる不適切な対応防止対策の徹底に期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・外部講師を招聘するなど接遇・マナーの徹底を図っている

事業所では、利用者・家族の信頼を得るには、接遇・マナーが殊の外、重要と考えている。また対人スキルの基本として「接遇・マナーの五原則」（挨拶 表情 身だしなみ 言葉使い 態度）それぞれに注釈を加え徹底に努めさせている。ヘルパーミーティングなど、ことあるごとに、福祉に従事するものとして適切な接遇はどうあるべきかについて、グループワークをしている。昨年度は外部講師を招聘して、接遇・マナーについての研修を実施している。研修を通して職員は自らの行動を振り返る機会にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/98

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	89.0%		6.0%	
	いいえ：4.0%	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	85.0%		8.0%	6.0%
	いいえ：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	85.0%			10.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	76.0%		8.0%	14.0%
	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%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%		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	89.0%			10.0%
	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	82.0%		12.0%	
	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%		8.0%	8.0%
	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	63.0%		14.0%	10.0%
			10.0%	



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「プライドの保護 プライドの保持 自由」が保障される。 3) 地域社会への貢献

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の生活に欠かせない通院ニーズに配慮し、今年度も継続して通院サービスを実施している 病院への通院は利用者の生活の必須事項であるので、利用者の生活上かかせない医療機関受診について今年度も通院サービス（自費サービス）を実施している。さらにサービスに齟齬をきたすことのないように一人の利用者に対し複数のスタッフによる担当制を敷いている。また職員のスキルアップを図り、できる限りサービスの厚みを保持するために地域包括センターや居宅介護支援事業所、そして同一法人の他の介護サービス事業所の職員同士のカンファレンスなどを通じて連携を密にしている。 ・経験豊富なヘルパーがあり、エルダーメンター制の導入がヘルパー育成の強化につながっている 当事業所には、勤続15年超のノウハウを持ったベテラン職員が多数在籍している。これらのヘルパーは、実際の利用者へのサービスを行う以外にも、他の登録ヘルパーを引っ張って行ってくれている役割を担っている。サービス提供責任者は登録ヘルパーの立場を理解できるほか、新人登録ヘルパーの悩みを聞いたり、助言や指導をする事で良き相談相手となっている。またメンターにとってもイニシアティブをとる事での役割が創出され、相互の動機付けにもつながり、組織的に良い効果が出ている。 ・ヒヤリハット・苦情・相談などの報告に対し、書式ではなく聞き取り方式で、より多くのヘルパーの声を吸い上げられるようになった 前年度は書式の工夫もなされていたがヒヤリハット・苦情・相談の登録ヘルパーからの提出は少なかった。しかし、サービス提供責任者会議やヘルパーミーティングでその重要性を周知し、内容を共有し再発防止の検討などを行うことで登録ヘルパーの意識も向上し、報告する姿勢が見られるようになっていく。登録ヘルパーの負担なども考慮し、日々の関わりやヘルパーミーティング時にヘルパーから聞き取りを行う事で、ヒヤリハット案件やより利用者の意向や希望に対する情報収集が可能となり、その事が気づきや自己啓発につながる大切な材料になっている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括ケアの実践に向けてヘルパーアセスメント表の更なる充実に取り組むことを期待したい 事業所独自のヘルパーアセスメント表をヘルパー育成や利用者とのマッチングに活用してきている。今後は如何に在宅でのケアが続けられるかや、その為には医療依存度の高い利用者にも対応出来るかが課題となっている。当事業所では、登録ヘルパーも医療や難病などの様々な知識を学ぶ事で専門性を高めていくことが不可欠であると考えている。そのため、当事業所では地域包括ケアシステムの充実に向けた更なる専門職の育成を検討しており、現在のヘルパーアセスメント表に難病、医療の強化に向けたアセスメント項目の追加が、今後必要であると考えている。 ・管理者およびサービス提供責任者の業務負担の軽減への取り組みが期待される

当事業所ではワークライフバランスに配慮した勤務体制など、特に子どものいるヘルパーなどについて手厚い処遇が実施されているため求職状況は悪くはない。しかし、法人、事業所ともに人材の育成について各種の研修を行っているが、職員のスキルアップは一朝一夕にはできない。利用者の支援に穴をあげないため複数のヘルパー配属などを行っており、非常勤を含め28名のヘルパーのマネジメントのため、現在4名のサービス提供責任者や事業所長の負担は大きくなっている。さらなる業務の洗い直しを行い、業務負担の軽減へつなげたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の介護状況を把握するため独自のアセスメントシートを使っている。

主介護者の状況を把握するために、利用者との関係や勤務先、健康状況、病歴や介護状況、協力者などを把握記録した独自のアセスメント表を活用し、サービス提供を行っている。また、支援の継続性を図るため、サービス提供責任者が利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況を直接把握するよう努めている。さらに認知症や精神疾患の利用者に関しては、意思疎通を図り、介護に必要な事項を紙面に記載して手渡すなどの工夫を行っている。また当事業所では

、法人が複合施設である利点を活かし他の事業所や地域包括センターとの情報共有に努めている。

- ・サービス提供責任者と登録ヘルパーのコミュニケーションを非常に大事している。

利用者の状態変化やサービス内容変更など生じた場合は、サービス提供責任者が登録ヘルパーに対して、紙面による指示だけでなく、電話連絡、または同行訪問、事務所窓口などで直接伝達し、情報共有できるように努めている。また登録ヘルパーを日々気に掛け、声掛けをし悩みや困り事、不安や負担度、ストレスなどはないかの確認を行っている。電話代の負担がないようにフリーダイヤルを設置し気軽に報告、連絡、相談ができるようにしている。

- ・ヘルパーの特性の把握やスキル評価に関する独自のシステムがある。

ヘルパーを項目別に評価する当所独自にヘルパーアセスメント表を導入している。項目は排泄、入浴、外出介助、調理、掃除、認知症対応、精神疾患対応、ターミナル、介護技術全般、性格、特技、腰痛などの持病の有無、どれだけ働けるか（収入制限）などヘルパーの事情も加味した13項目に渡り評価している。また一人のサービス提供責任者が独断で評価するのではなく、事業所全体で評価し、半年に1回程度見直し更新することで適切な評価となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/117

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：4.0%	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	85.0%		12.0%	
	いいえ：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	85.0%		6.0%	6.0%
		いいえ：2.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	89.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：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	85.0%		10.0%	
	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	76.0%		12.0%	10.0%
		いいえ：0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%			10.0%
	どちらともいえない：4.0%	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%		6.0%	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%		6.0%	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	74.0%		10.0%	12.0%
		いいえ：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	70.0%		10.0%	14.0%
		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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1614

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) お客様であるご利用者・ご家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・チーム制を取ることで、職員全体で利用者の意向や状況を確認するとともに職員の資質向上を図り、質の高いサービスの提供を行っている

事業所ではチーム制をとっており、職員の訪問先を3カ月ごとに替え、チームとして全利用者を支援することを基本としている。このため緊急の訪問依頼にどの職員でも対応ができ、また多数の職員の視点から利用者の意向や状況を把握することで、掘り下げた考察や検討が可能になっている。利用者の安心や安全につながり、また多くの職員がかかわることで利用者の社会性にも利する取り組みとなっている。職員が困難ケースを一人で抱え込むことを防ぎ、かつ他の職員と同じサービスを提供することが求められるので職員の資質向上も図られている。

・職員の工夫を生かした支援方法を全職員で共有し、難しいケースへのサービス提供を可能にして、家族の介護負担を軽減している

事業所では他事業所が断るような困難なケースも受け入れている。利用者の中には入浴を拒むなどサービスを拒否する場合があります。専門性の高い職員が信頼関係を築き、声かけやタイミングを工夫しながら支援を受けるよう勤めている。利用者がふとした時に話した生活歴や趣味を話題にすることがきっかけになることがあり、利用者ごとのきっかけを見出すために話の内容や成功例を記録し、共有して支援の継続につなげている。またこのような利用者の家族は深刻な介護負担を抱える場合があります。職員は家族の心情を理解し負担軽減を図っている。

・事業所で介護技術や接遇などについてさらなるレベルアップに努め、利用者や家族から高い満足度や信頼を得ている

前回に引き続き今回の利用者調査も高い満足度が得られ、利用者や家族からの信頼が厚い。総合的な満足度は、「大変満足」40%、「満足」56% 合計96% と、無回答とした利用者1名を除き、全員からの満足を得ており、前回の90% に引き続き、高い満足度を示ししかもレベルアップしている。項目別でも3項目が全員「はい」と回答している。全員が経験豊富なスタッフがチーム制をとり、同一の援助目的で利用者の情報共有し、スタッフそれぞれが状況判断し、危険予測したうえでその場に応じた介護ができることが反映されていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・働き方への工夫や職員の育成により、事業所サービスの継続への取り組みを期待したい

事業所の職員はほぼ介護福祉士で高い技術を持っており、またこの仕事に長期にわたってかかわったベテランである。しかし数年内に定年を迎える職員が多いため、働き方の工夫や職員の採用・育成が課題となっている。施設や事

業所には充実した職員育成・研修プログラムが用意されているが、一人で訪問する仕事であるとともに、困難ケースも含めてチームの一員として共通したサービスを行うためには、職員の育成には時間が必要である。在宅高齢者の生活を支える重要なサービスであることを考え、職員の働き方への工夫や育成への取り組みを期待したい。

- ・将来を見据えた情報共有の仕組みの工夫が期待される

チーム制を取り複数のスタッフが定期的に入れ替わるため、利用者に関するスタッフ間の情報共有は特に重要となる。一方現状では、例えば入浴可の血圧の値は利用者の年齢や状態により異なるため、入浴可の血圧の値を目立たせるよう緊急連絡カードなど様々な書類に手書きで記入している。同じ記述を複数回記録する事務作業を省力化するため、将来的には、介護事業者支援システムの活用、電子データ化などを目標にし、情報共有の仕組みを見直すことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・携帯電話の貸与や、昼食時のミーティングにより迅速な情報共有や対応が行われている

職員は訪問の前後に毎日のサービス提供状況について事業所で記録・確認を行い、毎月ミーティングを行って情報共有を図っている。さらに職員には携帯電話を貸与し、定期的や緊急の連絡を行っている。また事業所では職員に対して常勤に近い雇用形態を取っており、多くの職員は訪問の合間や昼食時に事業所に戻り、記録の作成・確認や職員同士の情報交換を行っている。特に昼食時は強制ではないがほぼ全員が集まるため、直近の状況や職員同士の情報確認により利用者の変化を察知することができ、迅速な検討や対応を行うことが可能となっている。

- ・担当ケアマネジャーや関係機関と連携し利用者の生活を支えるよう努めている

併設事業所のケアマネジャーが担当する利用者の状況は、絶えず顔を合わせるため随時情報を共有し、他事業所のケアマネジャーには毎月実績送付表を送付して、利用者の様子を伝えている。利用者の状況に変化が生じた場合は、緊急性に応じてサービス提供責任者がケアマネジャーや家族、訪問看護事業所など関係機関に連絡している。困難事例やターミナルの利用者も多いことから、場合によってはケアマネジャーにサービス担当者会議の開催を要請し、関係機関・職員で情報を共有して支援内容を見直すなど、関係機関と継続的にまた密接に連携している。

- ・チーム制をとり困難ケース・虐待・精神疾患・ターミナル等に全スタッフで対応している

スタッフが基本的に3カ月毎に交替するチーム制により利用者を支援している。スタッフは全員で情報や工夫などを共有している。そのためスタッフ全員の多角的な視野で支援内容の検討が可能である。また工夫事例の共有により各スタッフの介護技術のレベルアップが図られ、様々なケースを担当することで状況判断が的確になるなど、事業所としての強みが蓄積されている。虐待、精神疾患、ターミナルなどにスタッフが一人で抱え込まず対応可能なことや緊急の訪問要請にも対応できるなど、チーム制は事業所の特徴的な取り組みとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/55

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	80.0%	0.0%	12.0%	4.0%
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	92.0%	4.0%	0.0%	4.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	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	92.0%	0.0%	0.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	0.0%	0.0%	8.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0%	0.0%	0.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	4.0%
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%	0.0%	12.0%	0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	0.0%	0.0%	8.0%
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	76.0%	0.0%	16.0%	8.0%