

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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) 利用者に深い共感を持つ 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切に 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る 5) 地域の方々に感謝する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護保険サービスと地域密着型サービスを実施しえおり、区別したサービス提供が出来るように指導している
当事業所では、介護保険制度による訪問介護と、区の指定による地域密着型定期巡回随時対応型訪問介護看護サービス（いつでもサポート）を行っている。働く訪問介護員も、両方のサービスを隔てることなくそれぞれの利用者に必要なサービスを提供している。ただ、介護給付の訪問介護は、「老計第10号訪問介護のサービスごとの区分等」によりサービス提供内容が定められており、それ以外のサービス提供は出来ない。そこで、訪問介護員が困ることがないように、詳細な手順書を作成し、同行訪問を行い、OJT教育を行っている。

・援助方法を具体的に示す手順書があり、利用者の状態の変化に応じてこの手順書が更新される仕組みがある
当事業所では、常勤者が個別の利用者を担当する担当制を取っている。その上で、職員を二つのグループに分けて各グループにチームリーダーを置き、リーダーが計画の進捗状況を管理している。サービス提供責任者は、チームリーダーがこれらのプロセスを滞りなく遂行出来るように支援し、全体のサービス内容を管理している。各担当者は、支援に必要な援助マニュアル（手順書）を作成しており、手順書には、目的が記入され、その目的を達成するための詳細な手順が書かれている。この手順は、利用者の状態の変化に応じて更新される仕組みがある。

さらなる改善が望まれる点

・軽度者における生活援助が出来るヘルパーを育成していく
介護保険制度改正に伴い、介護予防訪問介護は、区が行う総合支援事業のサービスとなった。このサービスは、有資格者の訪問介護員はもちろん、サービス内容によっては、ボランティア等の参画も求められている。そこで、法人では、地域の社会福祉協議会とも連携してボランティアの育成事業に力を入れている。サービス提供責任者は、この事業において軽度者における生活援助が出来るヘルパーを育成することを課題としている。

・介護保険制度改正の内容について、引き続き、利用者・家族の理解を図っていく
訪問介護のサービスは、介護保険制度の中で、身体介護・生活援助に区分され、時間単位で介護報酬が定められている。度重なる改正に伴いサービス提供方法が変容してきている。このような中で、サービス提供責任者は、法令遵守のもと、利用者の生活機能を維持・向上出来るように、時間調整を行い、担当者は詳細な手順を作成し、訪問介護

員は統一したケアの提供に努めている。介護保険制度は、今後も定期的に改正されるので、その都度、利用者・家族に対して、理解して頂けるように説明をし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

- ・統一した援助が出来るように訪問介護計画書に沿ってケア手順を作成している

管理者は、常勤の訪問介護員を利用者別に担当者にして、利用者の状況の変化を把握している。担当者は、支援を担当する各ヘルパーが統一された援助が出来るように、訪問介護計画書に沿ってケア手順を作成している。ケア手順は、利用者の出来ることやしていることの変化に応じて書き換えられる。担当者は、これらのケア手順の変更にに応じて、サービス提供責任者へ報告している。サービス提供責任者は、それらの情報からモニタリングを行い、介護支援専門員へ報告している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/20

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	90.0%	10.0%	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	60.0%	30.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%	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	50.0%	50.0%	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	60.0%	40.0%	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	60.0%	10.0%	30.0%	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	60.0%	40.0%	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	70.0%	30.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	40.0%	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	50.0%	20.0%	30.0%	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	株式会社こめつつじ
事業所名称	こめつつじ会訪問介護事業所
事業所所在地	東京都港区東麻布3丁目5番15号瀬里奈グリーンハイツ803号室
事業所電話番号	03-5570-4730

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) 使命 (mission)、情熱 (passion)、思いやり (compassion) の意識を持って介護に従事すること 2) お一人毎のご希望を尊重し、在宅生活の継続を主眼に置きつつ、その実現に努めること 3) 法令遵守ということを大原則にして、一人ひとりが正しい事を正しく行っていくこと 4) ご利用者のご意向を第一義とし、またご家族等のご意向との両立を可能な限り図り、その実現に努めること 5) 業務の質の向上を常に意識し、サービスについても質の標準化を図っていくこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・訪問介護員が複数介入する場合等にも、安定したサービス提供が行われるよう手順書を作成しています
訪問介護員が違って、サービスが継続して提供されるよう利用者毎の手順書を細部に亘って詳細に作成しています。手順書には、買い物のサービスがある場合、普段購入する食品や日用品のリストも作成し、商品名だけでなく銘柄やサイズ、店舗に至るまで記載されています。視力障害のある利用者については、物を置く場所についても注意が必要となる為、自宅の間取り図に物の設置場所を書き込む等の工夫がなされています。サービス内容によって、また利用者の特性に合わせた必要な情報をまとめ、一人ひとりの手順書として大切に作成し活用しています。
- ・事業所に宿直を置き24時間、365日間体制でサービス提供しています
当事業所は営業時間等を年中無休とし365日・24時間対応体制をとっています。休日や祝日、夜間も休まずサービス提供を行ない利用者の安全と安心の確保をしています。管理者も含め職員交替で宿直を行ない利用者宅に誰がサービスに入っても同様のサービス提供が可能となるよう職員全員で対応しています。利用契約書にサービスの時間帯は通常時間帯（8時～18時）、早朝（6時～8時）、夜間（18時～22時）、深夜（22時～6時）とあり時間帯により料金が異なりますとの記載があります。
- ・徹底したOJTにより職員の質を高め、サービス計画書に基づいたサービスが確実に提供されています
現任間での引継ぎの際、また新任者が新しく担当に付く際の同行訪問で確実なOJTを行っています。いずれの場合も初回時に2回は同行訪問を行っています。手順書等を確認しながら現任者による実際のサービス提供を見学し、2回目の同行訪問では現任者の指導の下、新任者がサービス提供を行い引継がれます。その後も3ヶ月後と6ヶ月後にもサービス提供責任者が同行しOJTを行う他、必要があれば都度指導を受ける体制があります。このような取り組みにより、利用者に関わる全職員が一定レベルの技術と知識を持ってサービス提供に当たっています。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者の重度化に伴った緊急時の体制強化を図り、利用者と訪問介護員の安心が更に得られることが期待されます
利用者の重度化や高齢者のみの世帯、日中独居を含めた独居世帯の増加に伴って緊急時の体制を強化し、整備を進

めることも、今後は必要性が高まると思われます。必要な利用者に対しては既に、個別の緊急時対応手順が書式化されています。個別の手順書作成でのノウハウを活かして、特に独居や高齢者のみの世帯については緊急時における個別の対応手順の作成を進めることで利用者や訪問介護員にとっても安心に繋がることが期待されます。自宅での看取りを希望する利用者についても、こうした整備がより確実な支援に繋がるものと思われます。

- ・各種マニュアル類の更新を行い、閲覧の機会を増やすことで職員の意識が更に高まることが期待されます

各種マニュアル類は一冊のファイルにまとめられ、事業所の事務所に置かれています。法改正に伴って更新されるマニュアル以外の、現場で必要となる基礎知識として感染症に関するマニュアルや、接遇、事故対応等の一般的なマニュアルにおいても定期的な見直しと、最新の情報を基に適宜更新を行い、その設置場所についても現場に出る訪問介護員も含めた全職員が閲覧しやすい所に置くことで、職員の意識が更に向上することが期待されます。

- ・将来を見据えた、情報技術（IT）の順次導入とその活用を期待します

高齢化の進展と、施設介護から在宅介護へと重点が移っていく中で、利用者に関する関係者間の情報共有はますます重要なものとなってきています。これは一事業所内での共有に留まらず、例えば利用者の皮膚の状況を撮影して訪問看護師や訪問ドクターと瞬時に共有する等のことは間近に迫った情報技術の利用例と言えます。一方で、情報技術（IT）の導入は一朝一夕で行えるものではありません、訪問ヘルパーとの情報端末の一層の活用など、まずは事務処理の合理化などの目標を定めて、順次取り組むことが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者のプライバシー保護への最大限の配慮を怠りません

訪問介護における身体介護サービスは、基本的に利用者ヘルパーとの1対1の対応であり、家族以外の他人が関与することはありません。入浴や排泄介助に際しても他人から見られることが無いためプライバシーは守られていますが、当事業所においては一人暮らしの利用者への介助に際しても羞恥心に対する最大限の配慮を行っています。誰も見ていなくても入浴時にはカーテンを閉めることで、利用者に安心感を持ってもらうことを大切にしています。

- ・独自のマニュアルを各手順書作成に反映させて活用しています

独自に作成されたマニュアルを身体介護手順書や生活援助手順書に反映させて活用しています。手順書は利用者ごとに個別に作成を行いません。身体介護マニュアルを活用し入浴介助手順書、排泄介助手順書等が安全に配慮して作成されます。生活援助手順書は掃除、洗濯、調理、買い物等、利用者個別の習慣や嗜好等を考慮して作成されており、地域の中で暮らし続けることを支え、家族の介護負担軽減を図っています。接遇マニュアルは身体介護や生活援助の両方に活用され利用者や家族へ良い接遇が行なわれるようにしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/120

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	90.0%	9.0%	0.0%	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	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			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	90.0%	9.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			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	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			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	54.0%	9.0%	36.0%	0.0%
			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	有限会社妙徳ビハーラ
事業所名称	ワークスタッフ鶺の木
事業所所在地	東京都大田区鶺の木2丁目17番3号ライオンズマンション鶺の木 1階
事業所電話番号	03-5741-8239

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><理念> 住み慣れた家で、安心して生活して頂けるよう、笑顔と優しさ、真心を込めて介護します。</p> <p><基本目標> ・利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、その有する能力に合わせた自立を目指す日常生活を営むことが出来る様、入浴、排泄、食事の介助、その他生活全般のサービスの提供を行う。 ・地域の保健、医療、福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。</p> <p><基本戦略> ・他事業所と連携しつつ、在宅生活が続けられる様に衛生面を保ち、障害物をなくす。 ・利用者様を不安にさせない為に、客観的に広く大きな心を持ち冷静に対応する。 ・心を込めて利用者様の気持ちに寄り添い身体面に合わせてサービスをする。 ・訪問中プライベートは持ち込まず、利用者様の事を好きになるような気持ちで声掛け先回り行動をする。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所内の人間関係が良好であり、職員間の報告・相談が円滑に行われている <p>職員がいつでもサービス提供の方法やわからないことが起きた時に、相談できる雰囲気や管理者とサービス提供責任者で作っている。その結果、職員アンケート一般職員からのコメントとして「風通しが良く、意見要望が言いやすい。」「自分の仕事の不安材料に対して助言してもらえる。」等が、寄せられている。また事業所に専属の事務員を配置し、情報を集約し職員が情報共有するための窓口となり、各スタッフへの申し送りを速やかに行っている。種々の取り組みにより、職員間の報告・相談が円滑に行われている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者から急遽訪問依頼があった場合でも対応できる体制がある <p>利用者やケアマネジャーから要請があり、急遽支援に入らなくてはならなくなった場合であっても、シフトや時間を調整し訪問介護員を確保するようにしている。また電話で要請を受け、緊急で支援に入ることも行っている。日頃からの柔軟なサービス提供が、利用者からの感謝の声に繋がっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の働きやすさを考慮した、職場環境の整備が行われている <p>訪問介護員は、原則自転車を利用し事業所から利用者の自宅までの移動を行っている。事業所は、電動自転車を用意して職員の移動に使用してもらっている。電動自転車は、従来の自転車からすると導入コストは雲泥の差であるが、職員の身体的な負担を少しでも軽減したいという、事業所が職員を思う気持ちからの導入である。</p>
--

さらなる改善が望まれる点

- ・ 人員不足を解消するためにさらなる採用活動が望まれる

今や介護業界の人手不足は、社会問題に発展するほどの課題であり、ご多分に漏れず事業所においても人員不足は継続的な課題である。事業所としてもただ手をこまねている訳ではなく、事業所ホームページやハローワークへの求人票提出さらに折込広告やWEB広告に求人を掲載し採用活動を進めている。これからは、さらに新たな採用活動として、例えば、新卒者の採用活動や職員への紹介料支払い制度など、様々な方法での採用活動を期待したい。

- ・ 有給休暇取得率の向上を図る取り組みが望まれる

有給休暇取得について、取得はしているが全員が同じような条件で出来ていない。今後は、事業所内でルール作りを行い有給休暇取得の向上が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ 専属の事務員配置より、問い合わせ窓口の体制を強化し迅速に情報提供している

事業所に専属の事務員を配置し、個別の状況に合わせた対応がいつでも出来る体制が敷かれている。専属の事務員は、絶えず管理者ならびにサービス提供責任者と連携し情報の共有を図っている。そのため管理者・サービス提供責任者の不在時、サービス利用にあたり細かい内容について、問い合わせがあっても速やかに対応することが可能となっている。また、連携する訪問看護事業所や居宅介護支援事業所からの問い合わせに対しても同様に、管理者・サービス提供責任者の不在であっても、事務員で対応が可能である。

- ・ 独自で作成したアセスメント様式を用いて、定期的にあセスメントする仕組みがある

アセスメント様式は、これまで事業所が蓄積してきたノウハウを反映させた独自で作成されたものを用いている。アセスメントは、利用開始時だけでなくその後も定期的に行われている。事業所として支援を行う上でアセスメントを重要視しており、事業所内ではアセスメントについての研修が定期的に行われている。アセスメント様式については、これまで以上にきめ細やかな様式作成を検討しており、さらなる進化を遂げようとしている。

- ・ サービスの質の向上を図るため、定期的なミーティングと研修を実施している

事業所内のミーティングは、月1回定期開催している。ミーティングでは、一定水準のサービスを担保するためサービス内容ならびに利用者情報についての共有や、提供しているサービス手順等の見直しを行っている。サービス手順の見直しにあたり、ミーティング等で出された職員からの意見を反映させている。また支援の中で職員の工夫により上手くいった事例は、ミーティングで報告し職員全員で共有し事業所全体でサービスの向上に努めている。また定期的な研修開催により、職員一人ひとりのスキルアップにも努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/35

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	82.0%	10.0%	6.0%	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	86.0%	13.0%	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	86.0%	6.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% 無回答・非該当：3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	82.0%	17.0%	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	79.0%	13.0%	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	75.0%	20.0%	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	72.0%	24.0%	3.0%	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	68.0%	17.0%	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	68.0%	20.0%	6.0%	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	75.0%	20.0%	3.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	68.0%	17.0%	10.0%	無回答・非該当：3.0%

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	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）	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. ヘルパーの接遇・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%

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された支援をする。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くみを整え、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%

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	社会福祉法人新栄会
事業所名称	滝野川ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都北区滝野川2丁目32番12号滝野川病院5階
事業所電話番号	03-5907-2232

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) 人権の尊重：軽視されやすい高齢者の「心の声」に耳を傾け、個々人にあったサービスの提供に努めます。2) 他事業所、医療関連事業所との連携がスムーズにとれ、利用者の健康が守れるように努めます。3) 利用者が住み慣れた地域でいつまでも生活できるよう、地域との連携に努めます。4) 利用者に障害があっても、自身でできることを支援しながら個々人の自立を目指します。5) 専門職としての意識改革、技術錬成に努め、常に利用者様の立場に立ったサービスの提供ができるよう努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が自宅での生活を維持し、住み慣れた在宅で地域の一員として暮らすことができるよう支援しています <p>利用者が自宅での生活を継続するための「支援」を行うことを職員間で共通認識を持ち、「全てを介助する」ではなく、利用者の持つ身体機能維持につながるよう支援しています。制度上、できることとできないことは利用者や家族の心情に配慮しつつ言葉を選んで伝えています。また、利用者が住み慣れた在宅で地域の一員として暮らすことができるよう、地域の最新情報やインフォーマルな情報を提供するなど直接的な介護だけではなく総合的な視点を持ったなかで支援ができるよう取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・メディカルケアステーションシステムを活用し、多職種で情報共有を図り利用者を支援しています <p>事業所では、医療介護専用SNSシステム「メディカルケアステーション」を活用しています。「メディカルケアステーション」は、訪問介護を提供する利用者ごとに、医師、看護師、ケアマネジャーなどが心身状況の変化や取り巻く環境についてタイムリーに書き込みを行い、情報共有を図っています。事業所内では介護記録や訪問介護実施記録にて状況を確認するとともに、SNS上にてそれぞれの専門職から見た利用者の状況を把握した中で、今求められる必要なケアをタイムリーに提供できるよう努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の言葉遣い、服装の一つひとつが利用者との信頼関係を構築していく上で最も重要な一つであると考え、接遇力の向上に取り組んでいます <p>利用者の自宅に出向いてのサービス提供であり、利用者職員、ヘルパーはマンツーマンで接することになるため、事業所では職員の言葉遣い、服装の一つひとつが利用者との信頼関係を構築していく上で最も重要な一つであると考えています。そのため、職員が集まるヘルパー会議の時間内で接遇に関する研修を行い、職員一人ひとりが利用者が「不快感を感じることはない接遇」とは何かを考える時間を作りました。今回の第三者評価における利用者調査においても100%の満足度となっており、成果として結びついていることが推察されます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・研修について内容の共有や参加後の効果測定についての振り返りを行う機会を持つことが期待されます

職員全体研修、個別研修ともに年間計画を立て、計画に基づいた研修に職員が参加しています。計画は新任、主任、サービス提供責任者など各階層に必要な研修を組み込んでいます。また、外部研修に参加できない場合には内部研修を行うなど開催方法についても工夫をしています。しかし、個人ごとの参加記録は提出していますが、外部研修に参加した後の共有や研修後の実践への結びつき度合いの確認については課題があります。計画立てて行っている研修を現場に落とし込んでいくためにも、職員全体で振り返りの場を設けるなどの取り組みも期待されます。

・事業所の特徴、サービス内容等に関する情報提供面での体制構築や、一層の取り組みが期待されます

事業所の特徴として、医療機関、訪問看護ステーションとの連携により、医療的ケアの必要な利用者、難病を持つ利用者、ターミナルケアなどへの積極的な取り組みがなされています。現在サービス情報に関する媒体は区で発行している「ハートページ」を活用していますが、法人のホームページ、パンフレット等には当事業所の事業内容、取り組んでいるサービス等に関する記載が無い状態であり、情報提供に関する課題を認識されております。今後は情報提供面での体制構築や一層の取り組みが期待されます。

・記録内容が重複していることや関わるヘルパーによって記録の残し方が異なるという現状に対する改善策を検討することが期待されます

事業所が訪問している利用者に関する記録は、支援経過記録の他に家族やケアマネジャーなどと情報を共有する自宅にある一冊のノート、医療連携をメインとした「メディカルケアシステム」の3つに残しています。各媒体で記録内容が重複していることや関わるヘルパーによって記録の残し方が異なるという現状があり、事業所は課題と捉えています。3つに切り分けて記録を残す場合、どの内容をどこに記載するのか、職員間での共通理解を図ることや、効率的で共有しやすい方法を再度確認をし、検討することが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・医療的ケアの必要な利用者、難病を持つ利用者、ターミナルケアに取り組んでいます

職員教育において、例えば「血圧測定はしても数字に対する評価を利用者へ伝える事は厳禁である」等医療分野と介護分野の区分けについては重点課題として周知に取り組んでいます。このような考えを土台に、完全非公開型医療介護専用SNS（MCS）に参加し、医療機関や訪問看護ステーションとの連携のもと、医療的ケアが必要な利用者、難病を持つ利用者の介護・支援やターミナルケアに積極的に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/50

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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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%	8.0%	6.0%	
		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	87.0%		10.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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	85.0%	6.0%	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	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	89.0%		6.0%	
	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	74.0%	12.0%	10.0%	
		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	80.0%	10.0%	6.0%	
		いいえ：2.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	65.0%	17.0%	17.0%	
		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	株式会社ニューエイジ
事業所名称	ニューエイジサービス
事業所所在地	東京都板橋区大谷口1丁目28番3号スペースガルボ101号室
事業所電話番号	03-5917-3801

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)ご利用者の「自律」または「自立」した生活に向けて支援を行う 2)職員は福祉の専門家であるとともに、一人の生活者としての視点も大切に 3)ご利用者やご家族、同僚や関係者への笑顔とユーモアを忘れない 4)事業所が地域の一員となり、福祉課題に取り組む 5)適正な経営・運営のもと、事業の継続性を確保する

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">職員間の連携や併設の居宅介護支援事業所とも連携し、利用者本位の支援に繋がっている事業所の統括責任者の配置とともに、管理者やサービス提供責任者との連携が強化され、利用者の情報の共有とともに利用者本位の支援に繋がられている。さらにサービス提供責任者と訪問介護員は支援の都度連携し、自立支援にも繋がられている。また、当事業所は居宅介護支援事業所と併設されているため、利用者や家族の情報はケアマネージャーからも伝えられ、連携した支援が行われている。同一の利用者に複数の介護職員が関わり、サービス提供責任者を中心に連携しているため、利用者や家族に安心も提供している。併設の居宅介護支援事業所と連携し、地域に開かれた事業所として存在している事業所は当地域での歴史もあり、飛び込みや口コミでの相談も多くいつでも快く受け入れている。毎朝近隣の清掃活動も行い、開設当初から地域に根差し、地域密着型事業所と同様に近隣の人たちと接している。犬の散歩途中で当事業所に寄り道する人たちもいる。また、職員も地元の人たちが多く、行事や祭り等も含めた各地域の情報も共有、利用者へも伝えている。併設事業所のケアマネージャーとも利用者とともに地域の情報を共有している。キャリアパス制度を導入し、自己評価とともに職員の資質向上に対する目標等を共有しているキャリアパス制度を導入し、各項目ごとの自己評価や上長評価とともに職員一人ひとりの資質向上に対する目標等を設定、上長と共有している。評価項目は、介護職員としてのマナーや専門技術、対人関係等幅広く設け、それぞれへの点数化により振り返りの機会を提供、年度での目標設定に繋がられている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">職員一人ひとりに応じた研修の受講により、さらなる資質向上に繋げることが期待される当事業所はキャリアパス制度を導入している。そこで、キャリアパス制度や目標管理のための個別面談等を活用し、職員一人ひとりの育成に繋がる研修計画を作成、支援を行うことが期待される。その内容は上長とも共有し、内外での研修を受講したりOJTでの研修により、事業所全体の業務水準の向上に繋がるものと思われる。事業所独自のマニュアルや手順書等の再構築が期待される現在は介護関連の講座のテキストやインターネットを活用してマニュアル化し、事業所業務の標準化を図っている
--

が、事業所オリジナルのマニュアル化が期待される。利用者の安全を確保するためのマニュアルもフロー化等での再構築に繋がっていきたい。担当をつくったり分担したり等、職員参加型も一案と思われる。

- ・ヒヤリハットについてのルールをさらに徹底し、より多くの収集が期待される

事業所は事故ゼロの状態が続き、ヒヤリハットの報告件数も少ない状態が続いている。そこで、ヒヤリハットに関しては報告の基準や簡素化した報告書等々、ルールを再構築してより多くの報告を収集することが期待される。収集したヒヤリハット報告書を集約することで、安全のための利用者個別での手順書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

- ・利用者の希望を第一に取り入れた自立支援のための計画を作成している

「利用者本位」且つ「自立支援」のための計画を作成し、支援を行っている。そのため、担当する訪問職員だけでなくサービス提供責任者も利用者や家族とのコミュニケーションを図り、その思いを傾聴、アセスメントやモニタリングでの評価や満足度の確認に繋がっている。さらにサービス担当者会議でも利用者の思いを共有し、利用者本位の計画作成とともに支援に向けている。

- ・利用者の状況は、訪問の都度サービス提供責任者に集約され全体で共有している

利用者への支援の記録は手書きとともに介護ソフトへも入力し、関係する職員間で共有している。そのため、職員とサービス提供責任者間の連絡を密にし、直接の報告や連絡帳での報告等、リアルタイムでの共有に繋がられている。利用者の状態により、事業所内幹部職員間でミーティングを実施したり、併設の居宅介護支援事業所との相談もでき、その内容は関係する職員間で共有している。

- ・サービス提供責任者が中心となり、職員への指導・助言とともに相談も行われている

当事業所は、併設の居宅支援事業所等とのさらなる連携の強化のため、統括責任者を設置し、さらに管理者やサービス提供責任者と、組織体制の強化を図っている。ベテラン職員も多いが、新しい職員の育成や業務水準の確保・向上に向け、サービス担当責任者を窓口とした指導や助言も徹底している。そのため、話しやすい雰囲気も構築され、全体的な業務水準の向上に繋がられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/43

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%	7.0%	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%	18.0%	いいえ : 2.0%	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	63.0%	26.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	10.0%	いいえ : 0.0%	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	73.0%	18.0%	7.0%	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	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	76.0%	7.0%	15.0%	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	84.0%	13.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	73.0%	18.0%	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	78.0%	7.0%	10.0%	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	50.0%	23.0%	7.0%	18.0%



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"> ・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 <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"> ・担当のケアマネジャーとの連携を大切にしている <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"> ・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 <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"> ・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 <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、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。

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">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。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。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。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。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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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。・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。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <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">・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 <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">・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 <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">・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 <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%	0.0%	20.0%
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%	0.0%	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。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">・「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 <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">・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 <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">・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 <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

利用者に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">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。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。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。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

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・自分らしい生活が営める様な取り組み <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">・質の高い業務水準に向けた取り組み <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">・職員のやりがいや達成感に向けた取り組み <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">・休息や意見交換の出来る環境の確保が望まれる <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職員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%

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	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

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>法人の理念『誠の心』 まことの心の はたらきは 人の心を うごかし 天に通ず(法人創設者 稲永久一郎)</p> <p>倫理綱領</p> <ol style="list-style-type: none">「真心込めた丁寧な福祉サービス」 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。「福祉コミュニティの協創」 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。「仕事を通じた職員の自己実現」 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。「法令遵守の履行」 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">個別手順書や個別指示書で特有の利用者対応を詳細に記載して、「真心を込めた丁寧な福祉サービス」の実現に取り組んでいる <p>当ヘルプステーションは、養護老人ホームに併設されているので開始にあたり、ホームのサービスの提供状況や利用者対応を学びながら、利用者の個別性に配慮したサービスが提供できるように、シュミレーションを丁寧に行ってからサービスを開始している。訪問介護計画書はケプランを基に施設の支援方針も共有し、利用者理解を一つにして作成している。ヘルパーは、個別手順書、個別指示書に従いサービスを提供している。指示書には、留意すべき個別的な利用者対応が詳細に記載され、「真心を込めた丁寧な福祉サービス」の実現に取り組んでいる。敬意とマナーに留意した対応で利用者の施設生活を支え、高い評価を得ている<p>ホームの利用者は、介護だけでは解決できない社会生活能力や認知症をはじめとする多様な精神科領域の問題を抱えていることも多く、個別的な対応が求められる場面も多い。ヘルパーは、丁寧な対応を利用者本位の適切な対応の第一義として、自身の感情をコントロールし声掛けにも工夫を凝らしている。サービス提供責任者が常駐し、サービスの前後は事業所を経由するため、サービス内容を検証し、タイムリーなアドバイスが得られ、ヘルパー間で忠告しあいながら高品質のサービスを提供し利用者からも満足度100%の高い評価を得ている。職員の定着率も高く、意思疎通のとれた見通しの良い組織風土が醸成されている<p>養護老人ホームに併設されている事業所は、施設職員と密に連携し利用者の福祉に向けて方向性を一にした支援体制が整えられている。施設では、職員の資質向上に積極的に取り組む組織的風土が形成されており、ヘルパーも能力</p></p></p>

に応じた必要な研修、感染症をはじめとするホーム全体研修、ヘルパーが希望する研修と多様な学習の機会をもち専門性の獲得に努めている。事業所を拠点とする小規模事業所であることから迅速な情報共有がなされ意思疎通を取りやすい環境にある。

さらなる改善が望まれる点

- ・要望や意見を聞いて訪問介護計画書を作成しているが、利用者の介護サービス内容に対する意識のズレなのか見直しが望まれる

サービス提供責任者は、養護老人ホームのミーティングやカンファレンスなどに参加し情報を得ながら、利用者の特性に配慮した訪問介護計画書を作成している。モニタリングは毎月実施し、日常の中でも利用者から話をして要望や意見を聞いて丁寧に対応している。利用者調査で、「個別計画作成時に、要望は聞かれているか」に対して、はいの回答が昨年度33%、今年度35.7%といいえの回答が多い傾向で推移している。利用者への介護保険サービスと施設の処遇方針との関連性や差異についての理解を深める取り組みが望まれる。

- ・課題となっている後継者育成の取り組みを期待したい

ヘルパー全員が介護福祉士の資格を持つ専門性の高い職員体制のもと、利用者の安心、安全、満足の実現に取り組んでいる。一方、事業所では、法人共通の様々な制度を活用しながら、ホーム固有の各種のマニュアルや手引書を整備し、研修の充実を図っている。ベテランのサービス提供責任者により、日常的に助言・指導できる体制がある。一方で、成長した職員がキャリアアップ等で他の事業所に移っていく状況も見られ、新人職員採用の困難な状況が続いている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・研修を推進する組織風土があり、介護のレベルアップや知識の習得を目指している

「自らの専門能力の向上を図り、お互いを活かしあう職場にします」と掲げ、研修を推進する組織風土があり、職員は内外の研修に積極的に参加している。また、すべてのヘルパーが利用者に対して同じようにサービスが提供できるように新人の時から徹底して研修をしている。ヘルパーは専門性を高めることはもとより、幅広い知識の習得を目指している。勤務を調整しながら参加し、報告書の提出を義務付け、介護のレベルアップや知識の習得と研修の共有を目指している。

- ・介護サービス時に、利用者が不安のないように個別カレンダーを作成している

利用者の生活状況を踏まえて利用者に不安のないように、安心して満足できるような介助を目指している。毎月の介護サービスの予定については、一人ひとりの理解力に応じて月ごとにカラフルな色遣いの個別カレンダーを作成している。利用者の居室の目につく場所に掲示し、ヘルパー訪問の時間が記入してあるので、在室して訪問に備えている。また、ホームの行事の都合でサービス日を変更した場合は、通常と違うことを強調するために、変更日を目立つような色彩で表記している。利用者一人ひとりの介護サービスに応じた便利な個別カレンダーになっている。

- ・ヘルパーが全利用者を把握しているので、安定したサービスを提供している

当ヘルパーステーションは、平成18年4月の介護保険法の制度改正に伴って新規に設立され、1年間の準備期間を経て平成19年3月に事業を開始している。ヘルパーはサービスの提供ごとに事務所に出勤し、サービス終了後は必ず事務所に戻ることになっている。そのために、利用者の状態把握、連絡変更事項などの情報をタイムリーに把握できる環境である。また、ホームとの連携が密に行われ、ヘルパーが全利用者を把握しているので安定したサービスを提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/20

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	92.0%			7.0%
	どちらともいえない：0.0% 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	71.0%		14.0%	14.0%
	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	85.0%			7.0% 7.0%
	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	85.0%			14.0%
	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	85.0%			7.0% 7.0%
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%			7.0%
	どちらともいえない：0.0% 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	28.0%	14.0%	57.0%	
	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	35.0%	21.0%	42.0%	
	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	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	21.0%	7.0%	71.0%	
	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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	うらら多磨ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都府中市多磨町2丁目56番2号
事業所電話番号	042-367-8803

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) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。 2) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。 4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝の気持ち、地域との関わりを持っていく。 5) 資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・熟練したヘルパーが多い中で、サービスが属人的なものにならないよう、組織的な管理体制を整え、利用者満足の高い状態をつくり上げている

10年以上の業務経験を有する熟練したヘルパーが多く、利用者との関係も安定している中で、現在は利用者満足の高い状態でサービスが提供されていることが今回の利用者調査の結果からもうかがえる。これまでその水準の維持してきたのは、個々の能力の高さもあるが、各種の業務手順書の整備・見直しや毎月の実技講習を中心とした研修の実施、サービス提供責任者による随時の同行訪問やこまめなモニタリング、複数担当制による相互チェック体制など、サービスが属人的にならないための組織的な管理体制の整備を進めてきたことの成果と考えられる。

・法令遵守の方針のもと、利用者の状態変化に応じた訪問介護計画の見直しを随時行い、計画に基づくサービス提供を実践している

利用者の心身状態、家族関係、支援ニーズは常に変化していくので、サービス提供責任者が基本的に1か月に1回、最長でも2か月に1回は利用者の自宅を訪問し、所定のモニタリングシートに基づく訪問介護計画の妥当性の評価を実施して、その結果を3人の責任者で協議のうえ、計画変更の必要性を判断している。訪問介護計画の短期目標は通常半年間で設定されているが、利用者の状態変化に応じて半年を待たずに計画を変更している事例が複数確認できた。法令遵守の方針のもと、計画に基づくサービス提供を実践した取り組みとして評価できる。

さらなる改善が望まれる点

・事業所が蓄積してきたサービスのノウハウという財産を事業の継続を図る中で次世代の市民に受け渡していくことが期待される

昨年度は法人内の訪問介護事業所を1か所廃止し、単独の事業運営となったが、それまでの実績に遠く及ばない状態で推移している。事業所は立地条件を利用者確保の障壁としているが、それだけが理由なのか、原因を明らかにし

たうえで、組織的な対策を講じることが期待される。介護報酬改定を見据えると、併設のサービス付き高齢者向け住宅の入居者以外の利用者を増やしていくことが経営的に重要となる。事業所が蓄積してきたサービスのノウハウという財産を事業の継続を図る中で次世代に受け渡していくことは市民にとってもメリットになると思われる。

- ・問題の発見やヘルパーに対する指導の機会を確保するために、記録提出のタイムラグの解消に向けた検討が望まれる

ヘルパーは利用者宅に直行・直帰の就業形態が基本で、事務所への実績表の提出は原則として週1回、経過記録は月末にその月の分をまとめて提出する方式となっている。何か問題があれば、その都度ヘルパーからサービス提供責任者に連絡が入り、解決を図っている。しかし、経過記録の提出が月に1回となると、これから新しいヘルパーが入ってきたときに、ヘルパーから直接あがってこない問題の発見やヘルパーに対する指導の機会が制約されることにもなりかねない。そうした観点から、今後、記録提出のタイムラグの解消に向けた対策の検討が望まれる。

- ・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/39

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	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%	
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	88.0%		8.0%	
	いいえ：2.0%	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	94.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
4. ヘルパーの接遇・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	76.0%		17.0%	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	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	91.0%		5.0%	
	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	88.0%		5.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	82.0%		14.0%	
	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	82.0%		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	52.0%		32.0%	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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルパーステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果す。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域福祉のまちづくりに寄与することを目指して、保険外サービスや総合事業への取り組みなど幅広いニーズに対応しています

利用者が住み慣れた地域で生活が続けられるよう、早朝・日中・夜間帯のニーズに合わせたサービス提供と共に、多様なニーズに対応する介護保険外のサービス提供を行っています。また要支援状態の維持改善を図り要介護状態になることを予防する日常生活支援総合事業への取り組みを前向きに捉えるなど、地域住民の様々なニーズに対応する体制作りに取り組んでいます。さらに地域の職業能力開発センターと連携して見学会を定期的を実施し、福祉事業の現状を発信すると共に地域住民を支える訪問介護員の雇用の促進にも力を入れています。

・職員が働きやすいように配慮することで、チーム内のチームワークとサービスマナーの向上に繋がっています

個々のヘルパーの資質やスキルだけでなく、生活状況や身体状況等にも配慮して、訪問サービスに出向く地域設定やサービス内容等を考慮してコーディネートしています。例えば入浴支援が連続した時や悪天候などによって移動に時間がかかる時等はシフトを変更したり、夜間の対応が難しかったり育児の状況にも配慮するなど、一人ひとりのヘルパーが働きやすい業務シフトを組んでいます。その結果チーム内でのコミュニケーションとチームワークが良くなり、研修や指導体制とも相まってサービスマナーの向上に繋がっています。

さらなる改善が望まれる点

・サービス提供責任者を中心とした人材育成に取り組むために、サービス提供責任者のレベルアップが図られることを期待します

サービス提供責任者を中心とした人材育成は事業課題にもあげられていますが、現在はチーム会議や同行訪問・抜き打ち訪問等の現場での指導をチームマネージャーが中心になって実施しています。連絡会等の出席もチームマネージャーのみ参加しており、今後のリーダーを育てていくためにはサービス提供責任者のレベルアップが求められます

。チームマネージャーの役割を分散し、サービス提供責任者が業務全般で自立し、サービス提供責任者同士の同行訪問等による相互指導等による人材育成への取り組みが期待されます。

- ・利用者のその人らしさを尊重した支援となるようアセスメントの充実と共に、利用者情報の蓄積が期待されます

利用開始に当たってはアセスメントにより利用者の状態の把握に努めていますが、アセスメント表では身体機能や生活状況の把握が中心となっており、利用者の生活歴や価値観、どのような生活をしたいかなどの思いが汲み取りにくいのが現状です。また訪問介護員が日々の支援の中で、利用者との会話から聞き取ったり気づきから得た情報が経過記録に埋もれないためにも、利用者情報の蓄積を意識的に行う必要があると思われます。その人らしさを尊重した支援となるようアセスメントの充実と共に、利用者情報を蓄積する仕組みを作る事が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/94

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 : 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	76.0%	14.0%	5.0%	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	76.0%	17.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	いいえ : 2.0%	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	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	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	11.0%	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	94.0%	5.0%	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	88.0%	11.0%	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	85.0%	8.0%	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	70.0%	8.0%	8.0%	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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者が安心してサービスを受けられるように配慮している

新規利用者へのサービス開始時にはサービス提供責任者が必要に応じて複数回ヘルパー同行を行っている。利用者 とヘルパーの信頼関係早期構築を目的とし、利用者に不安を無くしてもらえよう努めている。また、訪問時（入室時）には必ず安否確認などの様子観察を行ってから、サービスを開始することになっている。心身状況の変化や要望があった際には、家族がいる場合には指示を仰ぎながら対応することを原則としており、担当のケアマネジャーへは事業所から連絡することになっている。

- ・利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定めている

利用者毎の個人ファイルを作成し、利用者の心身状況や生活状況等を個別状況やサービス内容、経過記録等を統一した様式によって把握している。アセスメントの作成は理容開始時、介護認定更新時、訪問介護計画書更新時などを基本とし、訪問介護計画はアセスメントにより生活習慣や心身状況などを把握したうえでケアプランに基づいて作成している。また、計画書には訪問介護としての「目標」、「本人・家族の意向」、「本人・家族がすること」を明記したうえで、援助方法、ヘルパーの派遣日などを落とし込んでいる。

- ・接遇、マナー研修の成果が得られていることがうかがえる

訪問介護員として「できること」と「できないこと」については、契約時やモニタリング訪問時に伝え理解を促している。また、ヘルパー会議において利用者及び家族への接遇、マナーの研修を実施して、尊厳の尊重に配慮できるようにしている。今回行った利用者調査の「職員の態度や言葉遣い、服装は適切か」、「プライバシーの配慮がされているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」などの各設問に関しては高い満足度が得られており、事業所の取り組みが結果を得ていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

- ・ヘルパー会議を充実させ情報共有をさらに推進することを目指している

定期的にヘルパー会議を開催しており、様々な案件を協議したり、テーマを設けて学ぶ機会としたりなど、事業所内のベクトルの統一を図れるようにしている。その際には外部研修参加職員による伝達研修を行い、事業所全体のスキルが向上出来るようにしている。会議では、サービス提供等において不明点が発生した場合には、小さな事でも相談してもらえるように伝えている。さらに、分からないことが起きた際には遠慮なく相談してもらえるように伝え、

情報共有を図り業務水準のレベルを向上させることを目指している。

- ・医療面に関する知識を習得する機会を増やし、ヘルパー資質の向上を目指している

現在、サービス提供責任者3名を中心に20名の職員体制によって、自宅での生活をできる限り継続することを願っている約100名へのサービスを提供している。事業所は地域の中核的な総合福祉施設内に位置していることから地域の信頼は厚く、利用ニーズも高い。特に重度利用者が増加している傾向に対応するため、医療面に関する知識を習得する機会を増やし、介護保険法の改正や既存利用者の状態変化に的確に対応できるよう、さらにヘルパーのモチベーションを向上させることを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている

業務内容、訪問時間、訪問場所、その他条件などをもとに担当ヘルパーを選出し、サービス提供責任者との同行訪問によってサービスを開始する流れとしている。事業所では様々なリスクを想定して複数のヘルパーが訪問できるようにしているが、初回は1名のヘルパーに申し送ることとしている。利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように、ケア手順の確認の他、担当ヘルパーと利用者の信頼関係が早期に構築出来るようにしている。サービスを継続することを主眼としており、初回から無理のないサービス提供としている。

- ・サービス手順書を設け業務の標準化に取り組んでいる

一定水準の業務の質を確保するため、利用者の生活習慣、価値観を尊重したマニュアル(ケア手順書)を作成して、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている。ケア手順書は、利用者個々の対応マニュアルとして位置付けており、複数のヘルパーが担当する場合などは常に同様のサービス提供を支援するツールとして役立っている。さらに、定期的なモニタリング訪問を通じて基本事項やケア手順書の点検を行い、利用者の状態変化なども合わせて確認することに取り組んでいる。

- ・担当ヘルパーが訪問できなくなった場合を想定して代替要員を確保している

1名の利用者に対するサービス内容を複数のヘルパーに申し送ることにしており、様々なイレギュラーケースに対応できるようにしている。予定していたヘルパーが訪問できなくなった場合においても、代替要員を確保していることで、サービスを継続出来るようにしている。また、訪問介護員が変更になる場合には事前に利用者(家族)に連絡を入れることにしており、利用者に不安が生じないように配慮している。その際にはサービス提供責任者も同行し、必要に応じてサービス提供責任者が代行している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/51

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	85.0%	14.0%	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	71.0%	28.0%	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	85.0%	14.0%	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	92.0%	7.0%	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	100.0%		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	85.0%	14.0%	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	92.0%	7.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	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	64.0%	14.0%	7.0%	14.0%



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している。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している。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務形態は、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>< サービス提供の考え方 > 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">・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。・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。・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
--

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%

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	あかしあ株式会社
事業所名称	あかしあ訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都小平市学園東町1丁目4番18号101号室
事業所電話番号	042-208-6465

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) 介護職員（登録ヘルパーを含む）の地位向上と待遇改善を図る。 2) 事業の継続性を目的とした安定的な成長を目指す。 3) 従業員の正社員比率を1割から3割に上げる。 4) 会社の業務全般において標準化を図り作業効率を上げる。 5) 残業時間"0"への対策と意識改革を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者や家族等に、運営方針を明確に示すと共に、その運営方針に基づくサービスを提供するための具体的な取り組みを行っている。

運営方針では、利用者の意思や人格を尊重し、利用者主体のサービスを提供する、利用者の意向や適性、障害その他の個別の事情を踏まえたサービスを提供する、家族や地域との結びつきを重視すると共に、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携に努める、関係法令を遵守し、利用者や家族、地域等に対し積極的な情報開示を行う、研修体制の充実を図り、専門職者としての人材を育成する、等を掲げ、これらの実現に向けた取り組みを行っている。近隣で提供する訪問介護事業所が少ない喀痰吸引等のサービス提供を行っている。

・利用者、サービス提供責任者、訪問介護員が大幅に増加している（概ね倍増している）が、安定した訪問介護サービスの提供を行っている。

近隣の訪問介護事業所の閉鎖に伴い、利用者や訪問介護員等の引き受けを行った。利用者、サービス提供責任者、訪問介護員がそれぞれ倍増し、組織変更（吸収合併）のような大規模な体制の変化があったが、大きな影響もなく安定したサービス提供を行っている。利用者調査では、事業所が変わっても引き続き変わらないサービスの提供を受けることができおり良かった、訪問介護員の自己評価では、サービス提供責任者がしっかりサポートしてくれるので、安心して仕事をすることができる等、利用者調査と自己評価双方において、共に高い評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者や家族等からの意見や要望、苦情等に対して改善の取り組み等を行っているが、その一連の対応を記録する仕組みづくりに期待したい。

「苦情受付票」を備え、苦情を受け付けた日時、受付方法、受付者、苦情の性質（接遇に関するもの、職員に関するもの、援助や技術面に関するもの、設備に関するもの等）、苦情の概要、要望、想定される原因、対応、反省点と今後の注意点、改善策を記録する仕組みを整えているが、苦情等に対する取り組みの経緯や結果等が「サービス経過記録」に記録されている状況が散見される。また、記録を行っている場合と行っていない場合が散見される。「苦情受付票」を有効に活用し、これらを一貫して記録する取り組みや、確実に記録する取り組み等に期待したい。

・利用者一人ひとりに対して、どの訪問介護員がどのようなサービス提供を行っているかをリアルタイムで把握する

取り組みに期待したい。

利用者数や訪問介護員の数が増加したことに伴い、予定していた訪問介護員の変更や、予定していたサービス提供時間に変更が生じる可能性なども高くなっている。このため、現在、どの利用者に対して、どの訪問介護員が、どのようなサービス提供を行っているのか等を把握する取り組みに期待したい。サービス提供状況をリアルタイムで把握し、確実に訪問介護計画に基づく訪問介護サービスを提供する業務管理体制や、訪問介護員が変更になった場合等においても円滑にサービスの提供が行えるようにするための業務管理体制を構築する取り組み等に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問介護員の知識や技術等を向上させるために、研修の受講を積極的に支援している。

訪問介護サービスの質を高めるために、訪問介護員の知識や技術等を習得する取り組みに力を入れており、2か月に1度の周期で研修を実施している。事業所においては、介護保険法の基本、接遇とマナー、訪問介護員が提供できないサービス、訪問介護員の倫理、認知症の理解、コミュニケーション技法等に関する研修を順次実施している。訪問介護員の受講を促進するために、勤務時間内で実施することや基本的な実施曜日、時間帯を明示している。また、研修費用や交通費を事業所が負担し、訪問介護員が外部の研修に参加することを積極的に奨励している。

・訪問介護員の安定的な確保のために働きやすい環境整備の取り組み等に力を入れている。

人員配置基準を大きく上回る（約1.5倍）サービス提供責任者を配置しており、正規雇用の訪問介護員を増やす取り組みに力を入れている。業務の効率化を図り残業を低減する取り組みを行っている。非常勤の訪問介護員に対しても、週の平均労働時間に対し継続勤務期間に応じた日数の年次有給休暇を取得できる仕組みを構築している。週の平均労働時間が2日未満の場合でも継続勤務期間が6か月に達した場合は1日の有給休暇が取得できるようになっている。これらの結果、訪問介護員の自己評価における評価も高く、登録訪問介護員数が大幅に増加している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/41

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	90.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%	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	90.0%	6.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%		
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	83.0%	13.0%	0.0%	3.0%
	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	93.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%	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	73.0%	20.0%	6.0%	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	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	83.0%	16.0%	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	83.0%	10.0%	6.0%	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%	16.0%	0.0%	3.0%
	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	90.0%	6.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%		
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	40.0%	36.0%	20.0%	3.0%
			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	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2404

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・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。 2) 利用者・家族の幸せでご満足いただける利用者本位のサービスに努める。 3) 地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていく。 4) 地域に親しまれ愛されるふれあいの場としての役割を果たしていく。 5) 職員の満足度の向上を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・1人の利用者に対して対応するヘルパーは柔軟に対応するため複数の人数を設定している

ヘルパーが訪問できなくなった場合は代替要員を確保している。代替要員を確保した時点で利用者に変更の連絡を入れ、了承を得た上で訪問を行っている。基本的に1人の利用者に対して対応するヘルパーは複数人数とする設定を行っているため、その内の1人が訪問できなくても、利用者の状況をよく把握している他のヘルパーが対応できている。それでもなお、ヘルパーの欠員が出ることもあり、事業所として確実にカバーできる体制としてサービス提供責任者を増やしている。変更によって利用者への負担が生じないように努めている。

・定例会や研修を通して職員の知識・技術の向上に努め、指導・相談体制を整備している

毎月末の定例会では事務連絡や利用者情報の提供のほか、ヒヤリハットと事故報告をもとにリスクマネジメントについての話し合いを行っており、相談対応も行っている。また、年2回開催する研修や年3回開催するミニ研修等の定期に開催するヘルパー研修を各種実施して専門性を意識した知識・技術の向上を図っている。また、サービス提供責任者の同行訪問時等にヘルパーへの指導・助言を適宜個別に行い、定例会等を活用して、職員とヘルパー、またヘルパー同士のコミュニケーションの場作りやチームワーク向上に繋がるよう取り組んでいる。

・事故などの対応策は実施して一定期間の後に評価し効果を測定している

事故防止委員会や感染症等対策委員会で収集した情報をもとに予防対策を確認し、分析・その後の再発防止に取り組むなど利用者の安全確保の向上に努めている。また、事故・ヒヤリハットの報告に基づく対応策の実施とそれに対する評価を一定期間の後に実施して事故予防などに取り組んでいる。毎年11月～3月の期間については、ノロウイルス・インフルエンザを中心とした対策を強化し、予防接種を実施している。施設全体共通の感染症対策マニュアルを作成し、関係機関との連携方法などの明示とともにサービス提供中の対応について標準化を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・災害時は関係機関との連携なども含め、訪問事業所としての具体的対応を例を掲げながら示していきたい

「緊急時の対応方法」を各利用者宅に備えている。緊急を要する場合の連絡先、緊急時の救急車対応、緊急時に必要な情報などが示されたものであり、常時確認できる場所に設置している。またヘルパーに配布されているマニュアルにも緊急対応について載せている。研修中に、ヘルパー達から、「災害時どこまで助け、責任を負っていくのかわからない。」などの質問が出されている。関係機関との連携なども含め、訪問事業所としての具体的対応を例を掲げながら示していきたい。

- ・細やかな連絡調整・伝達に取り組み、情報の共有化をより推進する

「訪問職員予定」に記載されている月毎のヘルパーの個別の予定は、「予定連絡票」としてヘルパー宅にFAXし、申し送り・引継ぎ事項はFAXおよび電話で確実に伝えている。サービス提供責任者とはオンコールで連絡が取ることができる体制が整備され、スムーズな連絡・相談に努めているが、全ヘルパーがより安心・安定して業務に臨めるよう、膨大な情報の中からの必要な伝達事項の精査や、より細やかな連絡調整、連絡体制のしくみの再確認等に取り組み、サービス向上を図っていく意向を持っており、今後の取り組みが期待される。

- ・係長会での中長期計画の策定に期待

単年度の事業計画は毎年1～2月に準備を開始し、管理職係長合同会議、施設サービス課管理職指導職合同会議などからの提案や家族懇談会などでの意見を参考にして策定する。各部署で作成した素案を全管理職が内容の確認を行い、苑会議に上げて3月の理事会での議決を得るなどの仕組みが構築され実施されている。課題となっていた中長期計画の策定については、係長会が昨年度より計画の策定に取り組んでいる。今年度より中長期計画の策定には、管理職も入り進めている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・大規模災害を想定した研修を行い、緊急時対応に備えた体制の整備に取り組んでいる

緊急対応時に備えて「緊急時の対応方法」を各利用者宅に備えている。またヘルパーに配布しているマニュアルにも緊急対応について載せている。例年、消火訓練、救急救命処置、災害時の備え等の自衛消防訓練等を実施し、緊急・災害時対応の情報を随時提供し、実際に対応ができるよう体制整備に努めている。今年は、定例会にて震度5の大規模災害を想定して、担当訪問先の環境等の危険性や緊急時の対応策や連絡体制などについて話し合いを行い、ヘルパー自身の負担感・不安感にも配慮しながら、早期対応にて安全を確保できるよう取り組んでいる。

- ・ヘルパーからの要望が多かったサービス提供責任者の増員ができている

ヘルパーが替わる場合には、担当となるヘルパーはフェイスシート及び訪問介護手順書の内容を確認するようにしている。その上で支援内容やその方法などを確実に引き継ぐため、利用者及びヘルパーについても負担をかけることのないよう努めている。その後は適時利用者宅を訪問し、ヘルパーや支援内容について利用者・家族から意見・要望を聞き取り利用者に負担や不足がないか確認している。緊急のヘルパー要請や交替がスムーズに行うために、予てからの懸案であったサービス提供責任者の増員があり、ヘルパーの安心と負担軽減につながっている。

- ・心身状況や意向などの把握に努め自立支援に向けたサービスの提供に取り組んでいる

サービス提供責任者は計画期間内に1回及び必要時利用者宅を訪問し訪問介護計画に沿った自立支援に向けたサービスが提供できているか確認するとともに、利用者の心身状況や意向・要望などの把握に努めている。また利用者が希望する事であってもヘルパーが手を出しすぎない対応が必要になってくるため、必要なサービスを臨機応変に把握して実行できる高い技術とコミュニケーション能力が欠かせないことを認識している。同行訪問や定期的定例会・研修等の機会も含めて、サービス提供責任者が指導に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/40

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	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	74.0%	6.0%	19.0%	
		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	80.0%	9.0%	9.0%	
		いいえ: 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		
		いいえ: 0.0%	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	80.0%	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	93.0%	6.0%		
		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%	6.0%	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	93.0%		6.0%	
	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%	12.0%	6.0%	
		いいえ: 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		12.0%	
	どちらともいえない: 3.0%	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%	6.0%	6.0%	29.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ホームヘルパーステーションやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

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、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のこころで支援します 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・ 接遇やマナーについては利用者から高い評価を得ている

入職時には「ヘルパーの心得と訪問時の留意点」を配付し、一定水準の接遇マナーを習得してもらえるようにしている。定期的で開催されているヘルパー会議では、利用者及び家族に対する接遇とマナー研修を実施しており、具体的な事例を説明しながら全職員の質の向上に努めている。今回行った利用者アンケートの「ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切か」については、「はい」が92.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「適切だと思います」、「こちらの要求にすぐに快く応じてくれる」という声が聞かれた。

- ・ サービス手順書を作成して個別支援が提供できるようにしている

各種の業務に関する手順書をマニュアルとして設けており、入職時の説明に加え職員全員に配付している。また、利用者一人ひとりのサービス手順書を作成しており、円滑に個別支援が提供できるようにしている。ヘルパーから上がってきた意見などは、定期的に行っている検討会議で検討して手順書の見直しにつなげている。モニタリング訪問などの機会を通じて得た「利用者の声」についてはヘルパー会議で検証し、同様に見直しや変更に取り組んでいる。

- ・ 状態に沿った支援が提供できるような指導体制が確立している

更衣、食事摂取、入浴、排泄などの身体に関わる各種の介助は訪問介護計画書に具体的な内容が明示されており、適切に提供できるようにしている。また、支援を提供した際にはそれぞれ介護記録に内容を記載し、経過を観察できるようにし、特記事項については事業所に報告するなどによって、職員間で共有できるようにしている。必要とするそれぞれの支援が適切な支援により必要なくなった事例も報告されており、状態に沿った支援が提供できるようにサービス提供責任者が指導している。

さらなる改善が望まれる点

- ・ 訪問介護計画書の作り込みを充実させることを目指している

訪問介護計画書は、「利用者本人と家族の主訴や意向」、「これからの生活についての希望」などの長期や短期目標として明示して現状課題を導き出し、具体的なサービス内容に落とし込んでいる。また、利用者本人ができること

に着目して、できない事柄について支援するようにしている。課題を明確にし、ニーズに沿った支援が提供出来るようになっていくことが見えるが、サービス内容とタイムテーブルをリンクさせたり、アセスメントやフェースシートの内容を更に充実させて、計画書作りのマネジメント力を向上させることを目指している。

- ・職員一人ひとりが高い専門性を持つ事業所運営を目指している

昨年度も離職者はなく、事業所の職員の定着率は高い。定例のヘルパー会議や検討会議をはじめ複合施設内で開催されている各種の委員会の情報を把握し、外部会議に職員を派遣して資質の向上にも取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に認知症状を伴う利用者の対応や家族の支援をさらに充実させるため、研修に力を入れることにしている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・様々な機会を通じて利用者のプライバシー保護の理解を深められるようにしている

事業所では、ヘルパー会議や検討会議などの場を通じて倫理法令順守・接遇に関する理解を深めることにしている。入職時のオリエンテーションにおいてもプライバシー保護や接遇マナーの説明をしている。日常では、「訪問先のことを他言しない」、「訪問先では、決められた場所以外には、立ち入らない」、「ケアを開始する際は、利用者に声かけし了解を得てから開始する」、「利用者の生活のリズムを変えないように心掛け、個々の価値観や生活習慣に配慮する」などを取り決め、徹底できるように図っている。

- ・利用者一人ひとりの緊急時の連絡先を把握している

利用者一人ひとりの緊急連絡先を把握しており、急変時に対応できる仕組みが整っている。サービス開始時には、主治医や家族が不在時の連絡先などを把握しており、緊急時にはいつでも関係者の指示を仰ぎながら対処できるようにしている。訪問時に利用者の様子がいつも異なる場合には、その都度事業所に連絡し、指示を仰ぎながら対応することを周知している。感染症の予防や対策については、適宜事業所からヘルパーに対して情報を提供しており、安全にサービスが提供できるようにしている。

- ・居宅介護事業者や他の事業者との連携を大切にしている

ヘルパーが利用者から得た情報は担当のケアマネジャーにも日々積極的に報告して、日誌やケース記録にも残しステーション内でも保管している。月末には担当ケアマネジャー全員に訪問介護状況報告書によって援助内容と利用者の状況を報告している。必要があればサービス担当責任者が利用者宅を訪問して、問題の解決に取り組んでいる。問題解決には、関係者が集まりカンファレンスや意見交換をすることもある。さらに、他のサービス提供事業所とは自宅に常置してある連絡ノートを使って状況を共有できるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/47

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	92.0%	7.0%	0.0%	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	85.0%	14.0%	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	89.0%	7.0%	0.0%	0.0%
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	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	75.0%	7.0%	17.0%	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%	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	78.0%	14.0%	7.0%	0.0%
		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%	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%	10.0%	7.0%	0.0%
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	17.0%	14.0%	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	60.0%	21.0%	17.0%	0.0%
		いいえ : 0.0%		



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、年齢幅も広いとため、利用者の複雑な要望に添えている。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%	

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%		



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%