

評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人すこやか福祉会
事業所名称	ファミリーケアみたて
事業所所在地	東京都港区港南4丁目5番3号都営港南四丁目アパート3号棟
事業所電話番号	03-5463-8616

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) 命と人権の尊重 2) サービス内容の改善充実の努力、様々な生き方に共感 3) 民主的な運営と健全な運営に努め、職員が生き生きと働ける環境作り 4) 地域住民との交流を図り、安心して暮らせる地域作りへの貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が安心して生活できるサービスを提供して信頼関係を築いている

事業所開設以来、利用者の生活の理解を深め、身体的変化などを確実に把握できるよう職員を複数配置し、複数の目で支援する「チームケア」方式をとっている。全ての職員が訪問前に事務所で経過記録を確認し、終了後、利用者の状況や変化を記録しサービス提供責任者に報告している。困ったことなどをミニカンファレンスで意見交換して迅速に問題を解決している。利用者が安心して生活できるサービスを職員が自信をもっておこなう職場である。そして利用者と事業所との信頼関係を築いている。

・育成面接をおこなって研修課題を共有している

事業所年度計画で人材育成を重視し、年間研修計画を具体的に作成している。法人はキャリアパスに基づいた研修計画を作成し、新人教育・階層別計画の経験を積みかさねている。年2回の職員育成面接をおこない研修課題を共有している。また、今年度設置されたエリア会議では、事例検討会の開催や東京都の事業である「無料講師派遣事業」を活用して研修会を企画した。エリア会議での研修の機会が増えたこともあって職員のモチベーションを高めることとなっている。

・小規模事業所であるが、働く環境の整備を図っている

職員の働く環境作りを意識的に追求している。介護報酬制度では、人員体制や重度要介護者対応による加算・サービス提供の時間帯による加算などがあり積極的に活用している。その結果を職員に還元している。健康診断の実施、インフルエンザの予防注射など事業所負担でおこなっている。研修内容によっては業務保障や手当支給をしている。当事業所は小規模であるが、職員が安心して働く環境を作っていると思われる。法人の共済制度も働く環境作りに貢献している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者から求められる介護技術の向上を図る課題

事業所は新規依頼を多く受け入れている。さらに事業を維持・継続していく上で、新規依頼を断らない体制作りにも努力している。最近は身体介護を希望する利用者が多い。清拭や排せつ介助などの実務研修も取り入れ、介護技術の向上を図り、一段と利用者の要望に応える事業所となることを期待したい。

・多岐にわたる事業分野を幅広く知り後継者を育成する課題

職員の育成は、後継者育成につながる。区内の事業所をサテライト化し、利用者・職員の集団も大きくなった。現在、管理体制では副主任2名を配置し、他職種との連携を役割としているが文書で示されていない。事業所内の管理

体制を強め、後継者を育成するためにも明文化が必要と思われる。また、2017年に発足したエリア会議の確立によって、職員が多岐にわたる介護事業分野を広く知る中で知識を広げ、より専門性を発揮できる環境が一段と進んだ。これらの「場」を有効に活用して後継者育成を図っていただきたい。

・介護に携わる「喜び・楽しみ」を広く発信し、社会的評価を高める取り組み

高齢化社会が一段と進み、介護をめぐる要望は年々高まっているが、人材不足はなかなか解消されない。介護職の暗いイメージが社会に持たれ、特に賃金が低いことだけが先行している。2017年に小学生の介護体験教室を開催した。子どもたちには、介護職を知る貴重な体験となった。社会を支えるだけでなく、支え合うことからくる介護の喜び、楽しみなどをもっと社会にアピールする必要がある。そして、介護にかかわる仕事の社会的評価を高めることにつなげていくことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ミニカンファレンスを実施し職員の力量アップと組織としての力量アップにつなげている

事業所ではミニ・カンファレンスや利用者の状態によっては緊急カンファレンスを実施している。チームケアの体制は気づきや視点も複眼的にみられる利点がある。あわせてカンファレンスを実施する中で訪問介護員も学びが多くなっている。訪問介護員の力量を高めると共に組織としての学び、チーム力の発揮にもつながっている。利用者を訪問後、事業所に帰り利用者の要望や身体的変化など気になることや対応についてその場で話し合いが始まり、ミニカンファレンスがおこなわれる。「利用者中心」という事業所の風土が確立している。

・介護計画に基づき利用者が自分らしい生活を送れるよう手順書を作成しサービスを提供

利用者一人ひとりの置かれた状況や生活歴・こだわりなどを的確に把握した介護計画にもとづいて作成した手順書に従って支援している。利用者が自分の意思をしっかりと伝えられる機会を保障して自立した生活を送れるような介護計画であり、手順書になっている。手順書は利用者・家族の状況の変化、体調の変化時にも状態に合わせて適時見直しがおこなわれている。訪問介護員の交替があっても手順書に基づいたサービスの提供ができるため、利用者も不安をかかえることなく安心して利用出来ている。

・同行訪問は利用者との関係も安定、継続的サービスの保障となっている

手順書を作成し、チームケアでサービスを提供しているので訪問介護員の交替も問題なくおこなわれている。交替時には必ずサービス提供責任者が同行訪問し細かいところまで指導するようにしている。また、利用者の状態の変化時や利用者とのコミュニケーションをとるのが難しい場合には、頻回に同行訪問をしている。同行訪問をすることにより利用者の不安を取りのぞくと共に訪問介護員にとっても利用者との関係づくりやケアに対する力量引き上げになっている。切れ目なく継続的なサービスの提供ができると同時に職員の力量アップにつながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/80

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%	14.0%	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 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	80.0%	14.0%	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	90.0%		どちらともいえない : 2.0% いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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%	7.0%	いいえ : 2.0% 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	90.0%		どちらともいえない : 2.0% いいえ : 2.0% 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	87.0%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 2.0% 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	82.0%	9.0%	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 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	78.0%	7.0%	12.0% いいえ : 2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	7.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	65.0%	12.0%	19.0% いいえ : 2.0%

評価結果概要版



平成30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	有限会社すばる介護センター
事業所名称	有限会社すばる介護センター
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目2番3号T323プレイスビル2階
事業所電話番号	03-5789-2786

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)住み慣れた地域における自立した日常生活の創出及び実現とその為に不可欠な個々人の想いや意思、尊厳の尊重 2)ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること 3)法令遵守と透明性の高い事業運営 4)効率化への適切な取り組みと質の向上の両立 5)従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

全体の評価講評

特に良いと思う点

・風通しの良い働きやすい環境づくりが定着して、心のこもった支援に繋がり利用者の安心な在宅生活を支えている

風通しの良い働きやすい環境づくりが定着している。「所長の気持ち良い声掛けと気遣いが素晴らしい」と職員の声も多く聞かれる。また新人職員への声掛けやフォローに対してはチームでのサポート体制ができています。職員一人一人が個性を発揮して、やりがいもてるよう気遣いと心遣いが行き渡っている。また平成25年から安全委員会を開催、介護の専門職としての不安や悩みに対応している。メンタルヘルスチェック票を使用、面談に応じている。職員の定着率が良くなり、意欲を促すと共に心のこもった支援に繋がり利用者の安心な在宅生活を支えている。

・利用者一人ひとりの詳しい手順書を作成し、利用者の価値観や生活習慣、生き方等を尊重したサービス提供となるよう常に心がけている

利用者の価値観や生活習慣、生き方等を尊重したサービス提供に向け、利用者情報を詳細に収集・把握すると共に、一人ひとりの利用者についての詳しい手順書を作成している。利用者毎に快適さや満足を感じることは微妙に異なってくるが、それらに合わせて具体的なやり方等が一つひとつ丁寧に説明されている。また利用者・家族との信頼関係の構築や「想い」の把握に資する為に、直接的ヒアリングや毎年度毎の独自アンケートを実施して、その分析を行っている。「介護の主役は利用者」の考えのもと、ニーズに応えるよう包括的な支援力の向上に努めている。

・サービス提供責任者は援助内容を随時確認して、満足度の高い支援に繋げて、課題は皆が協力して解決策を導き能力向上にも役立っている

サービス提供責任者は援助内容が計画に沿っているか、適切かを随時確認して、満足度の高い支援に繋げている。訪問介護員の調整は、適材適所を心掛けて数名で検討して人選している。また利用者ファイルに以前援助に入ったことのある訪問介護員の一覧表を綴じ、調整に役立っている。変更が生じた場合も必ずフリーのサービス提供責任者を配置しているので円滑に対応できている。サービス提供責任者と訪問介護員の間でコミュニケーションが図られ、職員間の連携も良い。問題が発生した時は皆が協力して解決策を導き能力向上にも役立っている。

さらなる改善が望まれる点

・大災害時発生時等のサービス提供継続に向けて、更に検討を進めたいと考えている

「非常災害時対応マニュアル」では、利用者の安否確認や状況把握等が災害時フローチャートとして示され、これ

らに基づく研修も行われている。事業所ではリスクマネジメントの必要性を重視し、事業継続計画の策定も行っているが、これらはあくまでも想定範囲内のものとし、大災害発生時にはその場その場での経験値や判断力が不可欠としている。こうした判断力を組織的にも浸透させ、マネジメント力や職員の意識向上等に力を入れている。大災害発生時事業所の速やかな復旧や利用者へのサービス継続に向けて、更に検討を進めていきたいと考えている。

・全社的に人材確保や人材育成に力を入れているが、更に介護技術水準を高めるため、新人の育成に努めていきたいと考えている

全社的に人材確保や人材育成に力を入れているが、次世代を担う職員の育成が急務となっている。特に事業所では経験の豊富な訪問介護員も多数おり、新人訪問介護員をチームで情報共有しながら、計画的に育成している。現状としては訪問介護員の力量に差異があり、利用者との相性もある事から、利用者や家族から経験の浅い訪問介護員では不安があるとの声が寄せられる事もある。安心して任せられるまでサービス提供責任者が同行研修を繰り返し実施している。更に事業所が目標とする高い業務水準を確保・維持するため、人材の育成に努めたいと考えている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者や家族の理解や納得が得られるよう工夫して説明や情報提供を行っている

契約にあたっては、契約書や重要事項説明書等を用いて提供するサービス内容や利用料金、留意事項等を説明している。利用料金については契約書別紙を使い、丁寧な説明を心がけている。重要事項説明書は身体介護や生活援助等、また介護保険外サービス等それぞれのサービス内容を分かりやすい言葉やイラストを用いて具体的に表現し、利用者や家族の理解や納得が得られるようにしている。特に介護保険外サービスを丁寧に説明することで利用後のトラブルの未然防止に繋げている。

・利用者情報を個別ファイルにまとめ、訪問介護員間の情報共有の徹底化を図っている

訪問介護員は必ず利用者毎の個別ファイルで確認を行い、利用者状況を把握した上で訪問を行っている。個別ファイルには緊急連絡先やアセスメントシート、経過記録、手順書等利用者に係わる全ての記録・情報がまとめられ、男性利用者は青、女性は赤のファイルで分かりやすく区別されている。訪問介護員は体調変化等他と共有すべき内容は必ず報告を行い、サービスの実施状況や留意事項と共に、経過記録に記録している。情報共有を確実にするため、サービス提供責任者とのミニカンファレンスを行うと共に、毎月の給料明細書に連絡事項等を同封している。

・利用者の個人情報保護やプライバシー保護に徹底して取り組んでいる

利用者宅訪問等個人情報に触れる機会が多いため、利用者や家族の個人情報やプライバシー保護には細心の注意を払っている。倫理規定を設け、研修等でも常に個人情報やプライバシー保護の重要性を説明し、職員一人ひとりの意識を高めるようにしている。利用者の個別ファイルは保管・管理を徹底し、個人情報を記載した書類はむやみに持ち歩かないようにしている。手順書等は氏名等を削除して個人が特定されないようにしている。また「個人情報に触れるような話はしない」、「訪問先のこととは他言しない」等日常的にも気をつけるよう指導を徹底している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/171

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	83.0%	14.0%		
		いいえ：1.0%	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%	22.0%	9.0%	
		無回答・非該当：1.0%		
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%	18.0%	5.0%	
		無回答・非該当：0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	75.0%	16.0%	7.0%	
		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%	16.0%	7.0%	
		無回答・非該当：3.0%		
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%	5.0%	
		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	79.0%	16.0%		
		いいえ：3.0%	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%	18.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：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	75.0%	16.0%		
		いいえ：3.0%	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	74.0%	20.0%		
		いいえ：3.0%	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	50.0%	16.0%	12.0%	20.0%