

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	みのわホームヘルプステーション
事業所所在地	東京都台東区三ノ輪1丁目27番11号
事業所電話番号	03-5603-2246

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)住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします 2)地域に開かれた施設づくり 3)自律ある健全な施設運営 4)利用者本位のサービスの提供 5)事業団らしさの発揮

全体の評価講評

特に良いと思う点

・区の複合施設としての総合力を活用し、困難ケースなどへの対応をおこなっている

区の施設として採算面で問題となるケースにも公益性の観点から、他の事業所では断るような支援の難しいケースや虐待などの困難ケースの利用者も引き受けている。当事業所は事業団の複合施設の一つであり、他に特養、地域包括支援センター、居宅介護事業所、通所介護事業所などがあり、各事業所と連携して業務をおこなっている。事業所の利用者に関する情報は、対象利用者が通所介護事業所を利用した時の健康状態などの変化の情報が入ったり、虐待などの情報は地域包括支援センターやケアマネジャーと連携をとり、素早い対応ができる体制になっている。

・利用者にとって生命線ともなるサービスに空白が生じないよう、シフト表を活用してヘルパーの訪問予定を綿密に組み立てている

地域特性として独居高齢者も多く、その生命線ともなり得る訪問介護サービスを確実に実施するため、綿密にヘルパーのシフトを組み、1か月・1週間・毎日の動きを表にして、徹底した管理を実施している。ヘルパーの体調不良などで変更を余儀なくされた場合には、サービスに空白が生じないよう、シフト表を活用・駆使して迅速・着実に調整をおこなっている。ヘルパーはチームを組んで利用者の援助に入っており、急な交代にも対応できるよう、日頃から担当者全員がサービス内容・手順を把握して、誰でもいつも通りの支援をおこなえる体制を整えている。

・利用者本位を念頭に、多様な価値観・生活習慣を尊重しその人らしさを大切にした個別性の高いサービス提供を実践している

事業団の基本方針である「利用者本位のサービスの提供」を念頭に、生活歴や価値観を尊重し、その人らしさを大切に、個別性の高い支援を実践している。例えば、家族から参考となる介護方法を勧められれば、DVDを購入して内容を習得し、要望があればその方式を取り入れるなど、寄り添う姿勢で援助を実施している。また、利用者の信仰上の活動日には、訪問しないよう事前に配慮したり、飲酒をしたいとの申し出があれば、ドクターにも確認の上で提供を支援するなど、多様な生活スタイルを尊重して、柔軟にサービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・職員の欠員によるリスク回避のため、人材確保に向けた更なる取り組みが望まれる

事業所として職員確保には、求人媒体の活用や、施設内に求人ポスターの掲示、職員の友人への勧誘奨励や事業団で実施している初任者研修修了生への働きかけなどに努めている。しかしながら、職員の欠員は急に発生することも

多く、事業団全体として、サービスの質の維持のため、より組織的な職員確保への取り組みが望まれる。

・職員間で情報共有をおこなう上で、伝わりやすく効率的な記録方法への改善が望まれる

事業所内カンファレンス、同行訪問の記録、ケースファイル、連絡（申し送り）ノートなどで、職員間の情報共有をおこなっているが、より効率的に記録が出来、かつ分かりやすい（伝わりやすい）記録の仕方がないかどうかについては、事業所でも課題として挙げられている。今後、ルール化し、統一的な表記への改善とそのルールへの職員の習熟が望まれる。

・利用者の個別性に沿った、それぞれが生活の幅を広げるための地域情報という視点で再検討することが望まれる

「高齢者が住みなれたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします。」との事業団の理念のもと、地域との繋がりを重視して、利用者の暮らしを支えている。法人の他サービスとの連携や、医療・保健も含めた他事業所・機関ともネットワークを構築し、地域での支え合いの仕組みづくりに取り組んでいるが、利用者の個別性に沿った、それぞれが生活の幅を広げるための地域情報という視点では、検討の時間を持てていない現状がある。アセスメント力の高さを活かし、必要な情報の収集・提供に繋げていくことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者に分かりやすいよう工夫をして、情報を伝えるように努めている

利用者に伝える情報は、本人にわかりやすい言葉を使い、また本人の希望に応じて利用時間など、契約書の中で特に知っておいていただきたい情報は別紙に大きな文字で印刷したものを渡すなど工夫に努めている。また事業所のパンフレット、チラシなど、特に重要なところには、カラーマーカーで色を塗ったり、付箋を貼って、利用者に見やすいよう工夫に努めている。

・全ヘルパーの技術・知識の習得・向上に組織として取り組んでいる

事業計画に「人材育成」を掲げ、組織として全ヘルパーの技術・知識の習得・向上に取り組んでいる。登録ヘルパーも週に1度は必ず事務所に足を運び、課題を共有・協議する場を設け、提供しているサービスの見直し・改善が図られている。また、毎月のケースカンファレンスでは、全ての利用者について現状を確認し再アセスメントに繋げ、必要に応じて手順・サービス内容などの変更を協議・検討している。研修・勉強会も定期的を開催し、例えば記録の書き方なども議題に採り上げ、意見交換により学びを深め、より質の高いサービス提供の実現を図っている。

・利用者のニーズに合わせて多様なサービスの情報を入手し提供・調整している

事業団の理念である「高齢者が住みなれたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします」の実践として、他事業所の情報も収集して利用者にとって最適なサービスを検討している。例えば、ヘルパーの退職などでサービス提供が継続困難となったケースでは、利用者の意向を踏まえた上で介護支援専門員とも協議し、他事業所の移行も含めた調整を実施している。多様なサービスの情報は、職員同士で話題に挙げたり、区の事業者連絡会やインターネットなども活用して収集し、それらを蓄積・管理してサービスに反映させている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/71

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	86.0%	10.0%		
	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	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%	
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	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%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	10.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	どちらともいえない : 3.0%	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	86.0%	10.0%		
	どちらともいえない : 3.0%	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%	10.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	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	56.0%	26.0%	16.0%	
		いいえ : 0.0%		

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	あさくさホームヘルプステーション
事業所所在地	東京都台東区浅草4丁目26番2号台東区立特別養護老人ホーム浅草
事業所電話番号	03-3876-1094

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)高齢者の方が住み慣れた街で安心して暮らし続けられるようにお手伝いします。 2)支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。 3)区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。 4)利用者本位のサービスの提供。 5)地域福祉機能の充実。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人の地域包括ケアを実践する当事業所は、組織力を高めて在宅の高齢者が「住み慣れた街で安心して住み続ける」手伝いを推進している

法人が掲げる「地域での彩り豊かな生活をサポートする」目標に向けて、当事業所のサービス提供だけでなく施設に併設の事業所が一体となって地域活動に取り組み、今年は認知症本人と家族を支援するネットワークを進めている。「日曜レストラン」、「ほのぼのの集い」、「街づくり懇談会」などの開催および実践発表会や地域の同業機関との事例検討会の開催などにも取り組んでいる。訪問介護の困難ケースも多く、ミーティングやケアカンファレンスでは個別ケースを事業所の総力で検証して、地域の課題を一つひとつ適切な支援により解決を進めている。

・チームケア体制が整備され当事業所のサービス提供水準の平準化が図られている

事業所は4名のサービス提供責任者をリーダーとした5から7名の職員によるチームケアを実践している。利用者の特性やニーズに応じた能力をもった職員を配置したチーム構成としている。登録ヘルパーの採用時は可能な業務量や得意・経験・調理・趣味などを把握している。リーダーは初回に限らず同行して実地指導や育成に努めレベル確保に努めている。職員の病欠などで交代する場合は利用者のストレスに考慮してチーム内職員の交代を可能とする職員の空き時間を把握している。サービス提供責任者のリーダーシップによりサービスの平準化が図られている。

・利用者別の緊急時対応マニュアルは利用者宅にも備え、急な変化時には職員だけでなく家族なども適切な対応を可能としている

事業所はサービス提供中に利用者が急に变化した場合のために利用者別の緊急時対応マニュアルを整備している。事業所では利用者別のファイルの1ページ目に綴じてあり、119番通報に要する利用者の基本情報、事業所名・連絡先、救急隊到着時の注意点、救急隊に伝える情報、家族など、の連絡先が明記されている。利用者宅の見やすい場所に掲示して、利用者の急な変化時に利用を可能としている。職員だけでなく、家族等の居合わせた誰もがマニュアルに表記の手順と情報により落ち着いて適切に対応できる体制が取れている。

さらなる改善が望まれる点

・法人の研修や業務指導など人材育成の仕組みは整備されているが、職員の能力格差が生じており底上げ的な職員育成の仕組みが期待される

職員育成として法人が年間整備している研修は階層別かつ系統立てて整備されている。全職員に配布の事業計画書は法人の理念から倫理綱領、当事業所の中長期計画に基づく当年度の運営方針が明記されている。利用者に関する各

種記録およびミーティングやケアカンファレンスに加えOJT指導など職員のスキルを向上する機会は充分にある。職員ごとの研修も計画されているが、平均的に参加が進んでいない。意欲を持った職員と自主管理によるスキルアップが難しい職員の格差が生じており、底上げ的な職員育成の仕組みが期待される。

・登録ヘルパーの採用・育成・定着に向けて当事業所の魅力を伝える機会を増やし続け、人材確保の推進が期待される

希望勤務量および能力や得意を活かして登録ヘルパーを確保しているが、高齢化および身体介護の人材不足の傾向がみられ、中長期計画にも掲げているホームヘルパーの確保・育成・定着は社会的現象としても厳しい状況が想定される。併設の特養や認知症デイサービスでの実習企画の実現並びに次世代の育成としてホームヘルパー養成受講者および大学・高校からの積極的な実習生受け入れなど、訪問介護という職場の働きやすさや魅力を伝える機会を増やし続け、人材確保の推進が期待される。

・サービス提供責任者を核に実践のチームケアはOJT効果も高く、総合事業や育児・養育支援など支援事業のサービス体制として期待される

前出のサービス提供責任者をリーダーとしたチームケアでは利用者の特性やニーズを考慮した担当編成としている。登録職員の得手・不得手・重度身体介護の経験・調理や特技・趣味などを把握し配置している。退職による後任交代の場合にも研修や会議、OJTによりチームの適材として育成の仕組みがある。また、病欠などの対応として職員の空き時間申請によるチーム内での交代を可能としている。今後当事業所に拡大して求められる総合支援事業や育児・養育支援などへのサービス体制としても期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・生活習慣や価値観を尊重した利用者本位のサービスを職員の倫理綱領として実行している

当施設的全職員に対し介護サービスの従事者の守るべき基本姿勢・行動指針を掲げた倫理綱領「笑顔の浅草15条」を周知徹底している。第一に利用者本位のサービスの提供として「笑顔による受容、あらゆる局面での意思の尊重、利用者の利益の追求、チームワーク」を誓っている。支援が一方的でないか、利用者の立場で自己点検しているか、批判は謙虚に受け止めるか、倫理に反する行為を相互に見過ごさないかなど、自省に努めることが明記されている。日常では利用者の生活習慣や価値観を尊重し、希望をその都度確認して支援することの実践に努めている。

・施設内共通と介護場面別マニュアルおよび利用者別手順書を備え業務水準を確保している

施設内各事業共通のマニュアル、いわば介護にあたる者の心得や基本的知識関連のマニュアルと身体介護の各場面における介助の仕方・手順のマニュアルの両方が整備され、日常業務でその都度活用されている。共通のマニュアルには、認知症、プライバシー保護、接遇、事故予防、緊急時対応、災害対応、感染症・食事対応マニュアルがある。介護の仕方・手順のマニュアルでは、入浴介助、清拭・整容、排せつ、食事介助、口腔ケアマニュアルが整備されている。利用者個別の手順書も備えて、登録ヘルパーを抱えるチーム体制サービスの標準化に寄与している。

・利用者の特性にマッチしたチーム体制ではサービスレベルを確保できている

サービス提供責任者4名をリーダーとしたチーム体制をとっており、利用者の特性やニーズを考慮して1チーム6名程の職員を担当配置している。登録ヘルパーの採用時には登録者の特性（得手・不得手・重度身体介護の経験・調理や特技・趣味など）を把握している。サービス提供責任者は職員の性格や介護技術を把握して実地指導や研修参加による育成をおこない、利用者の特性に合った水準を確保している。職員が病欠などにより交代する場合は利用者にストレスが生じないようにチーム内職員で交代可能とするために職員に空き時間申請書の提出を求めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/73

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%	7.0%		
	いいえ：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	84.0%	5.0%	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%	5.0%	0.0%	
	無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%		
	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	89.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	7.0%	5.0%	7.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	12.0%	7.0%	
	いいえ：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	84.0%	5.0%	7.0%	
	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	76.0%	12.0%	7.0%	
	いいえ：2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	10.0%	7.0%	
	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	61.0%	20.0%	5.0%	12.0%