

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	有限会社ふれあい
事業所名称	ふれあい綾瀬
事業所所在地	東京都足立区綾瀬2丁目26番15号第5鳥塚ビル203号室
事業所電話番号	03-3601-2014

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)利用者の命と人権を尊重し、常に利用者のご家族の立場に立ったきめ細かいサービス提供に努める 2)訪問介護員のスキルアップを図り、質の良いサービス提供に努める 3)介護中の事故防止に努め、緊急時の迅速な対応を心掛ける 4)利用者の個人情報の守秘義務を守る 5)介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個別の要求や希望に対し、きめの細かい対応で利用者の信頼や満足度が高い

訪問介護は利用者宅でケアを提供するため、個別の対応が多岐に渡るが利用者調査の「安心してサービスが受けられているか」の問いに対し「はい」と答えた利用者が91%以上であった。当事業所は住み慣れたまちで利用者が安心して暮らせるよう、きめの細かい対応を大切にしている。利用者意見の中には「時間に正確」と記載があり、利用者にとって約束通りの時間、約束通りの希望したケア内容を受けられることは安心感につながり、事業所に対する信頼が厚い。事業所の運営方針、職員集団としてのケアに対する考え方が満足度を高めていると思われる。

・単年度の事業計画や年間の研修計画、中長期計画に基づき、人材育成における研修やケアの質の向上を高める指針が明確になっている

事業所運営において人材の育成や、ケアの質の向上は根幹となると考えている。そのために、事業所はどこへ向かっていくのか方向性を示す「中長期計画」の作成があり素晴らしい。単年度の事業計画や、年間の研修計画もそれぞれ作成されてスムーズな運営を目指していることが伺えた。ヘルパーの資質向上は利用者のケアに直結し、事業所の運営を左右するものでもあるため、今後も中長期計画と単年度計画、研修計画など連動性を意識した、より具体的な計画の策定を期待したい。

・利用者の個性を尊重し、自立した生活が送れるような支援を心がけており、サービスの質の向上にも取り組んでいる

利用者の心身状況や生活歴、要望など詳しく把握して、利用者の個性を尊重した個別の手順書を作成して支援にあたっている。できることはなるべく手を出さずに自分でやってもらうなど、事業所の基本指針である、自立した生活が送れるような支援を心がけている。ヘルパーには介護福祉士への受験を支援する制度もあり、職員のスキルアップを図ることでサービスの質の向上にもつながっていると思われる。今後も職員のやる気を引き出す取り組みを旺盛におこない、利用者が地域で安心して暮らせる支援に積極的に取り組んでほしい。

さらなる改善が望まれる点

・職員が安心・安全に業務がおこなえるように、処遇改善の取り組みや職員同士の連携など、今以上に気持ちよく働ける環境づくりに期待したい

ヘルパーは基本的に一人でのサービス提供のため、事業所としても時間に余裕をもつなど安全には配慮し、安心し

て支援にあたるように努めている。直行直帰の勤務形態の為、職員同士が顔を合わせることも少ない現状で、ヘルパーの気持ちに寄り添う取り組みをおこなってはいるが、職員アンケートでも「職員同士のつながりがもっとほしい」などの意見が出されていたこともあり、意識的な取り組みでヘルパーを一人ぼっちにしない努力と、さらなる処遇改善で働く意欲を高める努力も必要と思われる。

・サービス提供責任者とヘルパーともに訪問介護制度の理解や、介護支援の過程として計画と情報収集、記録類の運動性の学びを深めてほしい

研修に位置付けてある部内研修や、新人研修、サービス提供責任者研修には様々な項目の研修があり学ぶ機会が多い。しかし、日々の実践につながるサービス提供は必ず介護保険制度や、訪問介護の規定、居宅支援計画に位置付けられた「訪問介護計画書」の中でケアがおこなわれている。そのため、個々のヘルパーが法的な根拠や、サービス計画に対する意見を述べたり、提案ができるような教育や、環境を工夫してほしい。職員アンケートの意見にもあった「カンファレンスや話し合いの場をもっと増やしてほしい」という記述も検討課題とされたい。

・利用者ファイルをヘルパーがいつでも閲覧できる環境は整っているが、確認する必要性を伝えるなどヘルパー集団として意識を高める仕組みを

利用者の情報は細かく記載され、様式も工夫しており書類が充実している。利用者個別のファイルにすべては一元化されていていつでもそのファイルを閲覧できる環境が整っている。ヘルパーは直行直帰型の訪問介護の形態だが週に1回は事業所に来訪し情報交換や提出書類などの確認をおこなっている。この機会に、利用者個別のファイルを閲覧し、介護計画を確認して、利用者の状態像と計画がどのように結びついているか、法的なルールのポイントはどこにあるのかなど、サービス提供責任者を中心とした意識の高いヘルパー集団の育成強化を検討課題としてほしい。

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解消に細心の注意を払い、笑顔をモットーに対応している

サービス利用開始時は、利用者や家族の不安やストレスの解消に努めている。事前のケアマネジャーからの情報や契約時のアセスメントなどから利用者の状況を把握して訪問するようしており、特に初回訪問では契約で顔見知りになったサービス提供責任者が担当ヘルパーと同行し、利用者が不安にならないように配慮している。事前の情報から利用者にあつた声の大きさや、あいさつ、声掛け等を心がけている。また丁寧な言葉づかいで、特に笑顔で接することをモットーに対応している。

・利用者の個を大切に、住み慣れたまちで暮らし続けられるよう在宅生活を支援している

利用者の個別対応を要とし、きめの細かいサービスを提供するには、利用者の特性や情報収集が重要と考えている。訪問介護計画書は2種類作成し、利用者のたくさんの情報が詰まっている。またこの計画書とは別に「アセスメント表」「訪問サービス手順書」などの書類も独自に作成され、利用者のこだわりや、ケアのポイント、既往歴に関する注意事項などの個別の対応ができるよう情報を記載し、個別対応を可能としている。利用者の個人の意思は尊重され、家族との相違も調整し利用者本位のサービスの実現に向けて日々記録と情報交換に力を注いでいる。

・訪問ヘルパーの情報収集力が高く、サービス提供責任者同士の情報共有も確実である

当事業所は直行直帰型の訪問介護の仕組みである。ヘルパーは利用者宅で得た情報を速やかにサービス提供責任者へ連絡することが徹底されている。毎回訪問時に記入するサービス実施記録に得た情報を記載したり、すぐにその場で電話連絡するなど、情報収集し報告する力量が高いと思われる。集まった利用者の情報はサービス提供責任者同士の2日に1回の話し合いで共有され、個別の対応が速やかにできている。このことで、利用者は受けているサービス内容や時間が希望通りで快適なものになっており、安心してサービスを受けることができている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/64

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：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	67.0%	21.0%	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	83.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	86.0%	10.0%		
	いいえ：2.0% 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%	16.0%		
	いいえ：0.0% 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	89.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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	89.0%	10.0%		
	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	81.0%	10.0%	5.0%	
	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	83.0%	10.0%		
	いいえ：2.0% 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	89.0%	8.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	67.0%	16.0%	5.0%	10.0%

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）	<ol style="list-style-type: none">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

特に良いと思う点

・個々の利用者と思意思疎通を基にした支援を心がけている

利用者の特性を他職種と連携し利用者一人ひとりに対しその人らしく生活できる支援を行っている。派遣するヘルパーとの相性や適性をケース記録などで確認しながらヘルパー派遣時に同行し利用者から話を傾聴するなどしている。常に個々の利用者に対する意思疎通をもとにした支援に取り組んでいる。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得られており、適切なサービスが選択され提供されていることがうかがえる。

・プライバシー保護と虐待に関する研修を継続的に行い利用者の権利を擁護している

サービス提供時に利用者の権利を擁護し、不適切な業務が行われないように、法人として接遇マナー・権利擁護・認知症保護などに関する研修を行い組織的に防止対策が徹底できるようにしている。事業所においても個々のヘルパーに対して、個人情報&プライバシーに関するチェックシートを配付し、自己の振り返りの材料としている。今回行った利用者アンケートの「プライバシーに配慮されているか」の設問に関しては、「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、「守ってくれていると思います」という声が聞かれた。

・利用者からの相談ごとは他の事業者と連携し対応出来るようにしている

事業所を利用している利用者の生活の幅を広げるために利用者からの相談ごとは、地域包括支援センターや居宅介護事業所のケアマネジャーと連携しながら複合的な機能を活用し、答え応じられる体制をとっている。介護保険サービス適応外のサービスには、事業所の行っている独自サービスの説明を行い、出来ない部分を補えるようにしている。利用者からの質問に応じられるように福祉用具などのパンフレットを持ち歩いたり、リサイクルショップなどの所在説明をしたりして、地域の社会資源に関する情報提供にも取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護計画書の一つ一つの所要時間の表記が望まれる

ケアマネジャーの作成した居宅介護計画書と連動した訪問介護計画書が作成され、個々の利用者に関する訪問介護

員のマニュアルともなっているが、サービス提供にかかわる一つ一つの仕事の所要時間の記載がなされていない。所有時間を表記することで業務の標準化につながり、問題点を探し出せる要因になると考えられる。訪問介護計画書の改善については事業所でも認識しており、継続課題となっている。早期に着手することが望まれる。

・事業所のあり方や方向性を導き出していく仕組みづくりが期待される

現在、事業所の常勤職員はサービス提供責任者2名、サービス提供に関わるヘルパーは全員登録制であり9名となっている。毎月ヘルパー会議を開催して情報共有を図るとともに、必要とする指導や助言にも取り組んでいる。ヘルパーに対する人材育成に力を入れているが、全員の出席は困難なことが多く、ヘルパー間の意識の格差も否めないことを事業所では課題としている。次の世代を育成するためにも、他事業からの移動など様々な方法を駆使しながら将来的な展望を持っていくことが期待される。

・ヘルパーの交替の利用者の負担などを早めに確認することを検討されたい

ヘルパーの配置は、週間ヘルパースケジュール月間予定表によりサービス提供責任者2名の下で調整が行われている。ヘルパーの交替が必要な際には、サービス提供責任者が新任の紹介と支援内容の引き継ぎを行い、業務に対する見極めをするようにしている。ヘルパーの交替があっても同じサービスを提供できるように努めている。場合によっては、サービス担当責任者が代替要員として支援を行うこともある。ただし、利用者の負担の確認については、現在サービス担当者の代行時に行っているが、変更後の早い時期に直接確認する必要があると考えられる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・体調変化時に速やかな対応が出来るように手順を明確にしている

毎回訪問ごとに挨拶を通して生活の状態変化や体調などを確認してからケアを開始している。利用者宅に保管してあるファイルには、緊急時対応のための手順や連絡先が明記されている。ヘルパーに向けたハンドブックも配付しその中にも対応手順を載せている。手順は、家族のいる利用者と独居の利用者に分け方法を明確にしている。手順や緊急マニュアル連絡表を整備して緊急を要する際にあわてない体制作りにも努めている。

・利用者宅に緊急連絡表を整備し緊急時の手順を明らかにしている

利用者宅訪問手順を作成し、訪問の際の挨拶から退出までを明示している。利用者宅訪問介護手順は、訪問時に利用者の体調・機嫌・顔色などの観察からサービス実施に関わる変化やいつもと様子が異なると判断した際の方法などを明らかにしている。具体的には事業所に電話連絡を行い、指示を仰ぐと同時に利用者宅に設置している緊急連絡表に則った行動ができるように、日常から事業所全体で共有できるようにしている。また、緊急時の対応についても、利用者からは高い満足度が得られている。

・派遣に関しては、毎日訪問先の確認作業を行い欠員が出ないように徹底している

当日の派遣に関しては、携帯電話を使って毎日訪問先の確認作業を行い欠員が出ないように徹底している。訪問介護員が訪問できなくなった時に備えて当該事業所では、平素から利用者1名に対して複数人のヘルパーでサービスを行い、利用者によっては、当日に誰が来るのかを楽しみにしている人もいる。利用者には負担のかからない安定的なサービスが提供されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/27

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	92.0%	7.0%		
	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%			
	どちらともいえない：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	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	85.0%	7.0%	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	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	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	92.0%	7.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	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	78.0%	7.0%	7.0%	7.0%

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）	1) 相手の立場で見る・聞く・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) 卓越したケアサービスによる顧客満足

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の特性に配慮したコミュニケーションの工夫をしながら自立支援で暮らしの意欲と自信につながる取り組みを実践している

利用者の心身の状況や特性に応じたコミュニケーションに配慮しながら、自立支援を意識した働きかけで生きる意欲や自信につながる支援を提供している。聴覚障害がある場合は、筆談やジェスチャーで伝えたり、筆談が難しい場合には、写真や絵等を活用したコミュニケーションなどに努めている。また目の不自由な方にはスキンシップや文字を大きく書いたり、ゆっくり話す事で伝わりやすいよう工夫している。訪問介護員については訪問者の氏名や訪問時間を専用のメモ用紙に記入することで、訪問時に安心して自宅迎え入れられるよう配慮している。

・利用者が希望し必要とする介護保険外のサービスや社会資源について情報提供できるように努めている

当事業所では、「介護保険外高齢者サービス」の一覧表を足立区より入手し、利用者に介護保険枠内で利用できるサービスの他に、介護保険外となるが利用者が希望し必要とするサービスについての情報を提供するように努めている。社会福祉協議会が提供している有償生活援助事業や、地域にあるシルバー人材派遣等、社会資源の情報を提供している。その他、介護支援専門員や地域包括支援センターから情報を入手して、訪問介護以外にも利用者が必要とするサービスがあればケアマネジャーなどに繋ぎ利用者が生活に支障をきたさないように努めている。

・新規ヘルパーの訪問活動に対する教育支援が手厚く行われている

当施設では、新規のヘルパーが初回の訪問を行う場は一人では行かせない。必ず、利用者・家族と面識のヘルパーサービス提供責任者、または職員ヘルパーが同行することとしている。面識のないヘルパーが訪問することは利用者・家族に不安を与えるとともに、ヘルパーも戸惑うことが多いからである。また、初回訪問から1か月程度経過して頃には、サービス提供責任者が介護に訪問して何か不都合なことはないか確認している。新規ヘルパーの教育方法としては行き届いているといえよう。

さらなる改善が望まれる点

・ヘルパーステーション独自のパンフレットの作成を期待したい

当施設では独自のパンフレットを作ったことはあるが古くなって使用してないとのことである。そのため、現在は法人が作成したパンフレットが使用されているが、法人全体のものであるため、当施設を紹介するスペースが少なく、利用希望者にとっては、情報量が少なく不便である。当施設を利用したいと希望する人のために新しいパンフレ

ットトを早急に作成・配布するよう期待したい。

・登録ヘルパーが事務所で他の部署に聞かれずに報告等ができるような工夫を期待したい

当施設は他の事務所とは一応別区画になるよう仕切りはされているが、登録ヘルパーが報告などに戻ってきた場合に、他の部署に話し声が筒抜けになるのではないかと心配になるとのことである。個人的な雑談であれば、あまり問題にならないが、訪問先の利用者に関わる話の場合は問題である。なんらかの方法で他の部署に聞こえない状態で報告等ができるような工夫を期待したい。

・当施設独自の事業継続計画（BCP）の策定を期待したい

当施設を運営する法人は平成25年に事業継続計画（BCP）を策定しているとのことである。このなかには当施設に関わる部分も含まれているのではないかと推測される。しかし、当施設は約40人のヘルパーを使用して85世帯を対象に訪問活動を展開している。事業継続計画は、事業者が被災したことを前提に、「止めてはならない事業、早急に復旧すべき事業、を必要なレベルで継続する」ことを目的とするもので、当施設も該当する施設ではないかと思われる。事業継続計画の早急な策定を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・少人数体制の下で年6回の研修に職員を参加させ職員の能力の向上に努めている

当施設は事務所内にはサービス提供責任者が5名しかいない少人数体制であるが、内部研修には積極的に参加を促し、利用者サービスのレベルアップに努めている。内部研修の実績は平成30年度において介護保険改正、接遇・職業倫理、介護技術（3回）、認知症、調理実習等である。ヘルパー約40人を使用して訪問介護事業を実施するためには様々な研修を受講して知識技術を習得する必要があるが、多忙の中で研修に参加させることは容易なことではないと思われる。

・職員会議の時間に、制度や事例についての勉強会を実施している。

当施設では毎週末に職員会議を開催しているが、会議が終了した後の時間を活用して制度や事例についての勉強会を実施している。介護保険制度が改正されるという情報がある場合はその資料を入手して全員で勉強しきょうつう認識を持つ。また、訪問先で注意すべき事例が発生した場合はそれについて討議し、問題点や再発防止策を検討するなどである。事例については事故には至らなくとも、いわゆるヒヤリハット事例に属することも討議している。この勉強会は短時間でも積み重ねることにより成果が上がるのが期待できる。

・マナーに関する個人目標を設定し、目標を常に意識したサービスを心がけている

当事業所では、虐待防止やサービスマナー向上の為、半年に1度「自己振り返りシート」への記入を実施し、自身の対応を振り返り、見つめ直す機会を設けている。個人ごとにマナー向上の目標を設定し、目標を記入したカードを携帯して目標を意識しながら利用者に対して細やかな配慮を心がけるなど、利用者との信頼関係の構築に取り組んでいる。更に、年に5、6回内部研修を実施し職員のスキルアップに取り組んでいる。研修内容は、毎年ヘルパーに好評を得ている調理実習などのより実践的なテーマも組み込み実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/85

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	76.0%	19.0%		
	いいえ : 0.0%	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%	9.0%	9.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの接遇・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%	9.0%		
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	90.0%	9.0%		
	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	85.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0%	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	80.0%	14.0%		
	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	85.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	52.0%	33.0%	14.0%	
		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	社会福祉法人互惠会
事業所名称	ヘルパーステーションはごろも
事業所所在地	東京都足立区西新井5丁目34番1号
事業所電話番号	03-5837-8910

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）	利用者様とのコミュニケーションを多くとり、信頼関係を作っていくことを大事にしています。利用者様の気持ちに寄り添い安心・安全なサービス提供をモットーにしています。利用者様の思いに応えられるように色々なサービスをできるようにしています。ヘルパーが皆明るく元気に働けるような環境づくりに努めています。地域に貢献できるように様々な方との交流をしています。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供責任者は、訪問介護計画に沿って手順書を作成し、ヘルパーは利用者の意欲の向上につながる支援を行っている <p>サービス提供責任者は、訪問介護計画と共に間取り図を作成し、ヘルパーが支援する範囲を明確にし、支援に必要な手順書（指示書）を作成している。この時、利用者のしていることやできることは、利用者にして頂くように説明している。ヘルパーの初回訪問に同行し、利用者やヘルパーと手順を確認しつつOJTを行っている。日々の支援においてヘルパーは、常に利用者の状態の変化を把握しつつ、自立支援の観点から、可能な所は協力動作を依頼し、頑張った姿を称賛し、労をねぎらうなどの支援を行い、利用者の意欲の向上につながる支援を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・居宅介護支援事業所や他のサービス事業所と連携し、生活機能が低下した利用者に対しても尊厳ある時間を共に過ごしている <p>介護支援専門員は、利用者の状態に応じた居宅サービス計画を作成し、生活が継続できるように支援している。それでも生活機能の低下に伴って、日々の生活が困難となる場合も生じてくる。そのため訪問看護や往診医などの支援を組み込み、居宅サービス計画を変更する。サービス提供責任者は、サービス担当者会議に参加して、利用者の今後の生活を支援する過程で起こりうる注意事項を他のサービス事業所と共有し、ヘルパーに伝えている。ヘルパーは日々必要な介護を行い、状態の変化を報告し、利用者が尊厳ある終末期を迎えられるよう支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・介護支援専門員や他のサービス事業所とのやりとりの記録を利用者別に「連絡調整ノート」として作成し、経過を残している <p>管理者は、パソコン内に利用者別のファイルを設置し、支援に必要な帳票を整備している。その中にある「連絡調整ノート」は、サービス提供責任者（職員）が法令に則り行うケアマネジメント業務が管理できるようになっている。連絡調整ノートには、相談受付から契約締結までの経緯、介護計画を作成・交付し同意を得たこと、その後、日々交される介護支援専門員、他のサービス事業所、家族からの連絡事項などを記録している。職員はこの連絡調整ノートで情報を共有し、他者からの問い合わせに対応し、利用者を中心に困りごとがないように配慮している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供責任者（職員）本来の業務を遂行できるように、ヘルパーを確保を図っていく
--

管理者は、ヘルパーが一定水準を維持したサービスを提供できるように、年間計画を立てて事業所内研修を行っている。また、ヘルパー自身がスキルアップを図れるように、行政が実施する研修があれば案内している。一方サービス提供責任者（職員）が互いの業務の情報を共有できるようにパソコンで業務管理を行っている。このような体制が功を奏し、利用者が増加し既存のヘルパー数では間に合わず、職員がサービス提供する機会が増えている。そこで職員が本来の業務を遂行できるように、今後も引き続き、ヘルパーの確保を図っていくことを課題としている。

・ **リスク一つひとつを洗い出し、対策方法や優先順位の選択基準などを検討していく**

事業所では、ヘルパーが媒体となり、感染症を利用者などにつつさないようにするため、感染症対応マニュアルを整備している。インフルエンザが流行する時期には、マスクや手洗いの励行を徹底し、利用者宅へ訪問した際にも、感染予防のための手洗いなどを行っている。その他のリスク（事故・侵入・災害・経営環境の変化など）への対策は、職員間で共有を図っている。今後は、他の在宅部門とも情報を共有しながら、リスクへの対策方法や優先順位の選択基準などを検討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

・ **サービス終了時には、担当したヘルパーや家族が故人を偲べる機会を設けている**

サービスの終了は、施設入所や逝去される場合などがある。入所などの場合には、担当の介護支援専門員と連携して、施設に必要な情報を提供している。入院後逝去された場合には、そうした情報を得たサービス提供責任者は、意図的に担当していたヘルパーと関わり、支援についての振り返りの時間をもち、担当であったヘルパーの労をねぎらっている。また、介護を担ってきた家族がお礼を兼ねて事業所を訪ねて来る場合もある。職員は、家族のその後の生活状況を伺いながら、故人を振り返り、共に偲ぶことができるような関わりを持っている。

・ **複数のサービス提供責任者が、互いの記録を読み込み、記入することを可能にしている**

介護支援専門員などからサービス依頼を受けた時には、サービス提供責任者はサービスの申し込みにかかる調整後、受託の可否を決めている。その上で、受託可能の場合には、パソコン内に利用者フォルダを新設し、連絡調整ノートを作成して受付時に得た情報を転載し、経過記録がスタートする仕組みとなっている。サービス提供責任者は利用者を担当制としており、一人ひとりのサービスプロセスを管理している。各担当者の関わりはパソコン内で共有し、担当者の不在時も他者が対応し、経過を見たり情報を記録したりすることも可能としている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/80

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	89.0%	6.0%		
		いいえ：2.0% 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	86.0%	6.0%		
		どちらともいえない：4.0% 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	80.0%	10.0%	6.0%	
		いいえ：2.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	8.0%		
		いいえ：0.0% 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	60.0%	10.0%	28.0%	
		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	65.0%	10.0%	23.0%	
		いいえ：0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	10.0%	23.0%	
		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	69.0%	6.0%	23.0%	
		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	69.0%	13.0%	17.0%	
		いいえ：0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	10.0%	17.0%	
		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%	15.0%	6.0%	19.0%

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	特定医療法人社団潤恵会
事業所名称	特定医療法人社団潤恵会ひのきヘルパーステーション
事業所所在地	東京都足立区新田2丁目16番13号
事業所電話番号	03-5902-3121

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) 心地よい対応、心地よい言葉遣い、心地よい職場。 2) 利用者様が、住み慣れた我が家で自分らしく過ごせるよう、人格を尊重した質の高い介護を提供します。 3) 利用者様の立場に立って、一人一人を大切に安心と満足の介護サービスを提供します。 4) 常に思いやりとあたたかな心で利用者様に接し、そのプライバシーを尊重します。 5) 常に研鑽し、自己啓発に努め、知識と技術の向上に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サ責とヘルパーとのハウレンソウがしっかりしており、コミュニケーションがとれている

事業所では、サ責とヘルパーとの「ハウレンソウ（報告・連絡・相談）」がしっかりしており、コミュニケーションがうまくとれている。ヘルパーはいわゆる「直行直帰」ではなく、事業所に来てから利用者宅に行き、帰りは事業所に戻ってくるようにしており、利用者にかかる報告や連絡が密におこなわれている。サ責は、ヘルパーとのコミュニケーションを大切にしており、困ったことが起きてもすぐに対処するなど相談しやすい雰囲気づくりをしている。「困ったことや不安なことをサ責に相談できる環境なのでとてもやりやすい」とのヘルパーの意見があった。

・介護サービス事業所独自のホームページを作成・閲覧できるようにしている

法人は「病院」と「ひのき」の二つのホームページを作成しており、病院のホームページにある「介護複合施設ひのき」の「介護に関するご相談はこちら」をクリックすると、「ひのき」のホームページが閲覧できるようになっている。「ひのき」は、同一施設内に、通所リハビリテーション・短期入所生活介護・訪問看護・訪問介護・居宅介護支援の5つの機能を持った総合介護サービス事業所であり、病院事業と切り離し、介護サービス事業所独自のホームページを作成することで、他のサービスの利用にも結び付きやすいようにし、連携をとれるようにしている。

・アクシデント・インシデント報告により再発防止に努めている

「ひのき」では、施設内における安全管理および医療・介護事故の防止と対策をおこなうために、安全管理委員会を設置している。委員会では、施設内で起きた安全管理や事故に係る報告のあった全ての事象をインシデント、インシデントのうち誤った介護行為から利用者に損害をもたらしたものをアクシデントと定め、「アクシデント・インシデント報告書」の作成を求めている。この報告は、毎年、集計・分析され結果を職員に報告している。訪問介護では、訪問忘れが多いことから、登録ヘルパーとの連絡方法とチェック方法を見直し、再発防止に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護におけるリスクマネジメント対策を講じる必要がある

「ひのき」では、短期入所生活介護および通所リハビリテーションに係る事業継続計画書を策定している。計画では、自然災害のなかでも施設の立地場所等を勘案して倒壊、浸水を想定し、災害発生時における利用者・職員の安全を守り、災害発生後も途切れることなくサービスを安定的に提供でき、地域災害弱者の災害拠点とすることを取り決

めている。訪問介護事業所では「災害時対応マニュアル」を定めているが、短期入所生活介護等と同様に、事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメント対策を講じる必要がある。

・虐待の芽チェックリストの活用も求められる

事業所は虐待防止マニュアルを定めており、定期ヘルパー研修では、利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう確認している。「利用者「ヘルパーさん」。ヘルパー「ちょっと待ってねー」との事例は虐待そのものには当たらないが、例えば「また?」「なに!」など返事の仕方によっては心理的虐待になる可能性があること等を学び、認識を共有している記録があった。ヘルパーが「虐待の芽チェックリスト(訪問サービス版)」を活用した取り組みをおこなうことで虐待の芽や不適切ケアの状態に気づくことも必要と思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設内の他の事業所との連携を図りコミュニケーションを大切にしている

「ひのき」は、同一の施設内に通所リハビリテーション・短期入所生活介護・訪問看護・訪問介護・居宅介護支援の5つの事業所があるが、施設内の事業所間で緊密かつ迅速な連携を図り、チームとして日々変化する利用者の状況に対応できるようコミュニケーションを大切にしている。事務スペースのある4階フロアには、ケアマネジャー、訪問看護師、理学療法士の事務所があり、共通の利用者に対する申し送り等をスムーズにおこなっており、また、看護やリハビリ等専門知識や技術に関する助言・指導を受けている。

・複数のヘルパーが1人の利用者を担当し、継続的なサービスを提供している

事業所では、利用者1人に対し複数のヘルパーが担当している。予定されていたヘルパーが訪問できなくなっても他の担当ヘルパーが対応するため、代替要員を確保することなく利用者に不安を与えずにサービスを継続して提供できている。利用者に変化があった場合には情報を共有し、同一の支援をおこなうよう徹底している。また、1人のヘルパーが担当するよりも、複数の視点を持つことで、利用者のニーズや状況変化をより詳しく把握することができている。「ヘルパー数人で利用者を担当するのでストレスが少なくてよい」、とのヘルパーの意見があった。

・総合介護サービス事業所としての介護フェスティバルに取り組んでいる

「ひのき」では、今年初めて、介護の日である11月11日に介護のことを知ってもらうための「ひのきフェスティバル」を開催し、利用者等に情報提供している。介護に関する疑問や不安などを相談できる「ひのきなんでも相談会」、腰痛体操やリハビリを体験する「理学療法士による体験リハ」、栄養相談ややわらかうどんの試食等をおこなう「ひのき食堂」である。アンケート結果では継続開催を望む声が多かったことから、今後は、病院と連携したイベントを予定したいとしている。このイベントを継続し、さらに地域に信頼される事業所を目指してほしい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/38

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	88.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	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%	5.0%	いいえ : 0.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	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%	11.0%	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%	8.0%	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	91.0%	8.0%	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	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	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	68.0%	28.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	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）	<p>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されるために必要な支援を行います。</p> <p>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。</p> <p>3) ハピネスあだちの在宅サービスは、ご利用者様の在宅生活におけるハピネス（幸せ）を支援します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供責任者の増員で機動力が向上し、速やかな帳票作成が可能となり、よりきめ細やかな利用者対応につながった

今年度、事業所の念願だったサービス提供責任者の増員が叶い、2名体制でスタートした。機動力が向上したことで、ヘルパーの休み、モニタリング訪問、ヘルパーのOJT、外部との連絡調整、緊急時の対応など、サービス体制の強化につながった。また計画書、ヘルパ?手引書、ケア手順書、モニタリング票などの帳票類も、利用者の状況に合わせて速やかな作成と更新が可能となった。支援方針を2名で話し合うことで、視野が広がり、より良いサービス内容に向けた気づきが得られた。利用者調査の満足度も高く、誠実な支援の積み重ねを感じることができた。

・事業所は、適切な接遇とマナーを通して利用者との信頼関係築き、介護のプロとして自覚を持って業務にあたることを目標としている

事業所は、ヘルパー登録時に「ホームヘルパー活動ガイド」を渡してサービスの心がまえを伝えている。ガイドには、自然な笑顔による挨拶、親近感が持てる敬語での言葉づかい、聞き上手になること、利用者の生活環境や価値観への理解を深め共感から信頼につなぐこと、服装や時間の厳守など、支援の基本を示した。ヘルパーが配慮すべきコミュニケーションスキルは、OJTを実践し徹底を図っている。事業所は、適切な接遇とマナーを通して利用者との信頼を築き、介護のプロとして自覚を持ち業務にあたることを目標として、日々の支援に取り組んでいる。

・施設のスケールメリットを活かした地域住民との交流や様々な講習会の企画、職員間の交流を通して、職員の創造する力を育てている

ハピネスあだちは、特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、居宅介護支援、地域包括、訪問介護を同一施設で運営している。今年度の施設目標は「地域を創造（我が事・丸ごとを意識しながら）」とし、1階のカフェテリアや

交流室、展示室を開放するなど、地域の活性化に貢献している。職員は、併設の研修センターを活用して様々な行事や講習会を企画し、地域住民と信頼関係を構築する中で事業所の意義を感じている。母体施設合同の各種委員会には事業種別の垣根を越えて職員が参加しており、活発な交流を通して士気が向上し創造する力が育まれている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の職員全体での交流や研修の場など、学びや気づきを深める機会が作られることを望みたい

サービス提供責任者とヘルパーは、日頃から連絡や面談で情報を共有し、個別に助言やOJTを実践している。職員会議や研修の機会はあるものの、訪問先に直接出向き、自宅に直接帰宅する勤務体制では、参加が難しいこともある。事業所職員としての連帯感を高め、支援についての学びと気づきが得られる取り組みがあればさらなる支援力の向上が期待できる。集いの時期を月次報告書提出時に合わせたり、茶話会形式からスタートするなど、多くの参加が望めるよう工夫を凝らして職員間の交流機会が作られることを望みたい。

・利用希望者、利用者、家族、関係機関にとって、使いやすくわかりやすい情報があふれるホームページの完成が待たれる

母体施設のホームページでは、事業所について「地区の高齢化率は30%を超えています。利用者様が住み慣れた地域でいつまでも暮らしていけるよう、気軽に相談ができる地域拠点を目指していきます」と説明しているが、事業所の特色や魅力は伝えきれていない。現在、「分かりやすさ」、「使いやすさ」、「情報の多さ」を満たすホームページの作成に取り組んでいる。利用者や関係機関にとって見てわくわくする、読んで楽しい、知りたい情報が入っている、人材採用にも活用できる使いやすくわかりやすい情報があふれるホームページの完成が待たれる。

・在宅サービス事業所としてリスクの洗い出しを行い、具体的な対策の検討が望まれる。

今現在、事業所として優先度の高いリスクは、ヘルパー移動中の自転車事故、感染症対応であると管理者が考えているが、事業所を取り巻く環境によりリスクの優先度は変化すると認識も持っている。日々のサービス提供の中でヒヤリもとした気づきもあるが、自宅から訪問先の直行直帰の登録ヘルパーも多くヒヤリハットを書く習慣がなかった。今後は、ヒヤリハットを気づきととらえ、強化月間などを作り積極的に挙げていこうとしている。この取り組みにより在宅サービス事業所としてのリスクを洗い出し、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

・利用者のサービスに関する情報を共有し、丁寧で着実な支援の実践につなげている

サ責は、ヘルパーと日々電話や面談で利用者支援に関する情報を共有している。また、サ責は利用者サービスに関する手引書である「ヘルパー指示書」と「ケア手順書」を作成している。具体的なサービス内容や方法、所要時間、地域環境に加えて室内環境図に物品の置き場所を明記するなど、とても分かりやすい手引書である。サ責同行訪問による丁寧なサービスの引継ぎや、サ責用携帯電話への緊急連絡手順、利用者宅の自転車置場など、細かな留意点も共有している。職員間の情報共有に力を入れて取り組み、丁寧で着実な支援の実践につなげている。

・利用者の「 したい」という意思を尊重し、可能性や力を信じて支援している

事業所は、利用者の「 したい」という意思を尊重し、可能性や力を信じて支援している。例えば、「思い出の味を作って食べたい」、「ひとりでは無理」と聞けば、その思いを実現するため「一緒にやってみませんか」と声をかけている。利用者とともに思い出の味を再現する過程を通して、できることを発見し、喜び、達成感、自信につながる。「ハピネス(幸せ)」を支援する理念の実践は、「家族が火を使うことを心配してあきらめていた」、「一緒にならでもできるかもしれない」、「自分で作れて嬉しい」と、利用者の気持ちに変化をもたらした。

・利用者に寄り添う細やかな対応は、サービスの安定と継続をもたらしている

利用者の希望や要望への対応、ヘルパーの交替、緊急対応など、利用者途切れなくサービスが提供できるよう、マニュアルや仕組みを作っている。初回サービスにおけるサ責の同行訪問やヘルパー交替後のモニタリング訪問で、利用者からサービス状況について聞き取りを行っている。サ責が2名体制になったことにより、利用者や家族の要望にも速やかに対応できるようになった。利用者調査では、サ責に信頼を寄せる意見が多く寄せられた。利用者に寄り添う細やかな対応は、サービスの安定と継続をもたらすと共に、利用者の生活の安心につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

15/30

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	86.0%	6.0% 6.0%	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%		どちらともいえない : 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	93.0%	6.0%	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%	どちらともいえない : 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	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	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%
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%	13.0%	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	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%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	6.0%	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	66.0%	26.0% 6.0%	無回答・非該当 : 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	株式会社ケアサービスとも
事業所名称	株式会社ケアサービスとも
事業所所在地	東京都足立区南花畑4丁目35番8号
事業所電話番号	03-5851-8550

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)ご利用者一人一人の思いを大切に、希望する生活の実現を支援します。 2)ご利用者の自立に向け、ご利用者と共に努力します。 3)ご利用者及び、家族の声を積極的に聞く姿勢を持ち続けます。 4)開かれた施設づくりを進め、地域全体で支え合う施設づくりを目指します。 5)最後まで在宅で看取れる介護体制でご本人・ご家族の生活を支えます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人内他事業所と連携・協力し合い利用者の在宅生活を支えている

当事業所の母体法人は、「在宅での生活を最後まで支える」理念のもと、地域に密着した多サービスを展開している。事業所はその一翼を担っており、医療ニーズが高く重介護が必要な利用者も積極的に引き受けている。それも法人内に訪問看護事業所があってこそである。また、包括的に利用者の在宅生活を支援する必要性が生じた際は、やはり同法人の看護小規模多機能型事業所等に委ねることもできる。さらに、今年度から居宅介護支援事業所と毎月、合同で会議を開催し、より利用者支援について適切性を諮る仕組みを導入しており、その成果が期待できる。

・地域の信頼に応えるべく介護技術の向上に努めている

事業者は地域に選ばれる訪問介護事業所を目指し差別化を図っており、その一環に「特定事業所加算」の認定を受けている。訪問介護員等は常勤・非常勤を問わず「サービスの質の向上」への意欲が高く、事業所内外の研修に多く参加している。所内研修は年間計画化して取り組み、その内容は介護技術は言うに及ばず、リスクマネジメント、コンプライアンスの視点を取り込んだ多彩な内容で体系化している。また事業所の後押しを受け、「介護福祉士」、「喀痰等吸引」等のさまざまな資格取得に挑戦してきている。

・

さらなる改善が望まれる点

・適切な利用者支援のため更なるアセスメントの充実を期待する

アセスメントに必要な利用者の個別情報は、担当介護支援専門員からの情報提供に加え、サービス提供責任者は利用者を観察し家族等より聞き取りをして得られた情報を所定の「アセスメントシート」に記載し、管理者等が参加する所内カンファレンスで適切性について検討し、課題抽出のための分析を行う。アセスメントのための情報は、ADL、家族の状況、健康面、日常生活の様子等過不足なく収集されているが、ケアプランとの整合性において特に、「訪問介護計画」に挙げた支援項目についてはさらに掘り下げた分析が望ましい。

・安全な利用者支援に尽力しているが、さらにヒヤリ・ハット記録の集積とその分析に期待する

福祉サービスの提供者として利用者の安全性に配慮した支援は、最優先課題であり使命でもある。当事業所では利用者の体調不良時等の緊急対応の体制を整備している。さらに、日常の支援は、多様な利用者の状態像に応えるべく、訪問介護員を指導している。介護技術については、随時、管理者等の指導があり年間研修でも基本的な介護技術を

取り入れている。一方、危機感知力の養成に効果的とされる「ヒヤリ・ハット」記録の集積が不十分である。訪問介護員へヒヤリ・ハットの概念理解（効果を含め）と記録の習慣化に期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・担当訪問介護員の代行を常に複数人確保している

事業所では利用者の担当訪問介護員は曜日により固定している。しかし、訪問介護員の諸々の事情により予定通り訪問できない場合もある。そうした状況を想定して、サービス提供責任者等は前もって複数の訪問介護員を利用者のもとへ同行訪問しており、いつでも代行できるよう配慮している。このしくみにより利用者、訪問介護員は馴染の関係を築くことができる。不意に担当の訪問介護員がサービスを提供できない時、既に同行訪問で利用者の状況を把握している訪問介護員が代行することができ、利用者の安心と継続したサービス提供を可能にしている。

・情報紙によって利用者の生活に潤いが得られるよう配慮している

事業所ではサービス提供中の利用者、家族向けに毎月通信紙「とも」を発行している。「とも」はA4一枚の紙面ながら、事業所がサービス改善のために取り組んでいることなどの現状や、高齢者を取り巻く社会的現象、或いは、介護保険制度の改正点、効果的な福祉用具など多様な情報を提供している。時には地域の情報を掲載して単調な高齢者の日常生活に配慮している。また毎号、季節の花や風景の写真を取り込み、訪問介護員や家族とのコミュニケーションツールとしての活用も期待できる。その上、「困りごとはいつでも相談を」と連絡先を明記している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/71

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	94.0%	5.0%	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	79.0%	14.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 2.0% 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%	8.0%	0.0%	0.0%
	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	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	82.0%	14.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 2.0% 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%	11.0%	0.0%	0.0%
	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	79.0%	5.0%	11.0%	0.0%
	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	73.0%	14.0%	8.0%	0.0%
	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%	5.0%	0.0%	11.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 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	52.0%	32.0%	11.0%	0.0%
	いいえ : 2.0%			