

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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	公益財団法人武蔵野市福祉公社ホームヘルプセンター武蔵野
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号
事業所電話番号	0422-23-2611

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)市民が住み慣れた街でいつまでも安心して生活できるようにお手伝いします(創業計画)2)武蔵野の福祉全体のレベルアップを図り市民福祉の増進に寄与します(公益財団法人武蔵野市福祉公社定款)"3)訪問介護事業所のセーフティネットの役割を果たします(平成30年事業計画)4)市民のセーフティネットの役割を果たすため、介護人材の確保とスキルアップに努めます(平成30年度事業計画)"5)職員、登録ヘルパーがやりがいをもって働けるように労働環境の向上に努めます

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・その人らしい生活ができるように利用者と相談しながら支援している <p>利用者一人ひとりがその人らしい生活ができるように、アセスメントから得た情報をもとにした訪問介護計画書と手順書を作成している。生活面では、個々の方法ややり方に沿って手順書を作成し、継続した暮らしを支援できるように努めている。訪問介護員とサービス提供責任者は、今まで以上の方法を提案することができれば利用者と相談しながら自立に向けた支援につながるよう努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供責任者のチーム制により迅速で確実なサービスが行われている <p>当該事業所の特徴の一つとしてサービス提供責任者の人員配置の多さが挙げられる。サービス担当責任者によるチーム体制を組み、訪問介護員の交代や変更時にも代替え体制が整い、サービス提供が確実に行われている。一人の新規利用者に対して、サービス担当責任者と、主担当と副担当の2名を配置し、ゆとりのあるサービスの提供が行われている。サービス提供責任者にとっても業務負担の軽減になり、緊急時や問い合わせなどもチーム全体で情報を共有していることで業務の標準化にもつながっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・緊急時の職員の対応について家族から安心感が得られている <p>利用者の急変・事故などの緊急時における対応マニュアルを整備している。発見時の援助方法・協力提携病院への通報と救急車の要請手順、家族連絡の留意点などが網羅されており実践的な内容にまとめられている。利用者一人ひとりの「体調不良時・急変時に対する意向調査」を利用者台帳に保管しており、いつでも活用できるようにしている。今回の利用者家族調査の「病気やケガなどの緊急時の対応について知っているか」についても高い満足が得られていた。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・モニタリングの様式の整備とあり方の検討が望まれる
--

現在もサービス提供責任者により毎月モニタリングが行われ、居宅支援専門員に定期的な報告が行われている。しかしながらモニタリングの様式が短期目標に則ったものになっておらず、当該サービスにかかわる計画の具体的な評価となっていない。目標の達成状況を確認するためのモニタリングの様式及び在り方の改善が望まれる。また、共有した情報をもとに利用者の状況を分析して、適宜サービス内容を見直すことを目指している。事業所ではさらに、利用者一人ひとりの観察ポイントを絞り込んでケース記録に落とし込むことを課題としている。

・利用者や家族に対して、制度上の制約などの理解を深めてもらえることに注力されたい

利用者や家族とは、定例のモニタリング訪問を通じて日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている。また、現在の利用者218名の介護度の平均は2.26になっていることから、コミュニケーションが図れる利用者が多く、日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている。ただし、今回行った利用者調査の、「意向や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問についても、「はい」が55.6%であった。自由意見では、「理解はできるが制限が多く要望が通らないことがあるが」という声が聞かれた。

・常勤、非常勤を問わず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

法人は武蔵野市福祉公社であり、公共性の高い事業所であることがうかがえる。現在、サービスを提供している利用者は約220件、常勤ヘルパー2名、非常勤ヘルパー94名の事業規模である。ヘルパーの平均年齢は約60歳、ヘルパー1人当たりの平均利用者数は19名になっている。登録ヘルパーに対する人材育成に力を入れているが、次の世代が育っていないという認識がある。登録ヘルパーからの人材発掘や研修を任せられる体制・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。

事業者が特に力を入れている取り組み

・円滑にサービスを開始し継続できるように努めている

新たな利用者を迎え入れる際には、日々の申し送りの際に相談員が留意点などの説明を行い、受け入れ準備の確認を行うことを取り決めている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整したり、プログラムへの参加などについても無理強いをせず、雰囲気慣れてもらうように配慮している。また、短い時間での受け入れ、自宅で行っている趣味活動の持参、座席位置への配慮などに努め、円滑にサービスが開始継続できるようにしている。重度の利用者の受け入れも行っており、多職種へ情報が行き渡るようにしている。

・訪問介護員の代替え・交代・変更は常に複数人で対応できるようにしている

訪問介護員が訪問できなくなった場合のために一人の利用者に対し常に数名の訪問介護員を配置している。サービス提供責任者がサービスの代替えを行うこともあり見知らぬ顔の訪問介護員が突然訪問することのないようにしている。訪問介護員の変更があればサービス提供責任者は、事前に利用者に連絡をしたうえで了解を取ってから派遣を行っている。訪問介護員の交代の際には、研修を行ったうえでサービスを開始し、サービス提供責任者が利用者宅に同行してサービス内容の確認を行っている。

・困難事例や独自サービス部分についても積極的な活動を展開している

公益財団法人の訪問介護事業所として他の訪問介護事業所に対応困難な事例も積極的に受け入れ、市民のセーフティネットの役割を果たしている。介護保険制度によるヘルパー派遣のほかに介護保険の対象にならない認知症高齢者の見守りや外出支援など地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている。利用者や家族に事業所の取り組みを知ってもらうための広報活動なども広く積極的に行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

90/218

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%	8.0%	5.0%	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%	7.0%	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	71.0%	16.0%	7.0%	無回答・非該当：4.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	8.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	68.0%	17.0%	10.0%	いいえ：3.0%
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%		いいえ：3.0% 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	65.0%	11.0%	22.0%	いいえ：1.0%
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	62.0%	15.0%	20.0%	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	61.0%	17.0%	18.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	55.0%	8.0%	5.0%	30.0%
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%	20.0%	11.0%	28.0%

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）	<ol style="list-style-type: none">1) 法人の理念 誠の心2) 真心を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。)3) 「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。)4) 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。)5) 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、互いを活かしかう職場にします。)6) 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得た個人の秘密と情報を守ります。)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・指示書や手順書の活用で業務の標準化が図られ、利用者の状況に応じた支援が提供されている

サービスを提供するにあたり、個々の利用者に対して「手順書」や「指示書」が作成されている。指示書は、サービス提供中に分からないことがあった際、ヘルパーがすぐに確認できるよう持ち歩けるサイズになっており、利用者の身体状況や留意点等、どうしても知っておいてほしいことが最上段に赤字で記載されている。下段には入浴や排泄等、サービス内容ごとに準備から終了までの実施方法が詳細に記されており、どのヘルパーが対応しても統一した支援が提供でき、また利用者の状況に応じたサービスとなるよう取り組んでいる。

・外部研修にも積極的に参加するよう促し、職員の育成及びモチベーション維持に力を入れている

法人内では虐待防止や感染症等、年間を通して研修が実施されている。介護技術や認知症支援の方法等、市や民間が主催する外部研修にも職員の希望や経験年数に応じて積極的に参加を促しており、研修参加費や資格取得のための費用も事業所が負担している。近年の福祉業界の動向と同様に当事業所への入職希望者も多くは無いため、管理者は既存の職員に対する人材育成に力を入れており、有給消化も奨励するなど、常に働きやすい職場環境への配慮を行い、職員のモチベーションが維持・向上できるよう努めている。

・ヘルパーの体調不良などにより代替要員が必要な事態に備えており、利用者への安定したサービスの継続に努めている

ヘルパーの体調不良などにより代替要員が必要な時には、前日までにサービス提供責任者が利用者に連絡し、出来る限り前任者が代替要員と訪問し利用者への引継ぎを行い不安軽減を図っている。現在4名のヘルパーが在籍しているが、どの職員も情報共有と研修の徹底によりスキルが高く、担当職員の変更時にも対応が可能である。さらに常駐しているサービス提供責任者も待機しており、代替要員として参加が可能である。ヘルパー在籍者が少ない中でも日頃より代替要員の確保を行ない利用者への安定したサービスの継続に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・理念、倫理綱領、行動指針の理解を深め、日々の支援に生かしていくための取り組みが望まれる

法人理念「誠の心」、5つの倫理綱領、4つの行動指針は、パソコンのグループウェア初期画面、施設各所内への掲示、ホームページやパンフレットに掲載するなど様々な方法で職員、利用者、家族、地域の住民に知らされている。しかし、全職員が理念や倫理綱領等を理解していくための研修や、倫理綱領、行動指針を理解して具体的に支援に生かしていくための取り組みが十分ではない。今後、全職員が同じ方向性と価値観を共有して高齢者福祉の支援を行っていくために、理念等の理解研修や日々の支援に生かしていくための意見交換などが期待される。

・職員の昇格、昇進を長期展望としたキャリアパスと、評価、育成、処遇が連動した育成計画の策定に期待したい

人事制度は、就業規則や人事考課制度で定められ、等級別職務基準書、業務基準書、情意基準書で職務の行動基準が定められている。また、給与などの処遇は就業規則に定めて、人事考課制度で評価を行い賞与や昇給に反映している。さらに、職員の育成は法人研修、ホーム内部研修、外部研修への参加を求めている。一方で、人事考課による「評価」、職員個別の研修としての「育成」、職務・職位に対応した「処遇」は個別に実施しているが、職員の昇格や昇進のプロセスとしてのキャリアパスと連動した取り組みとはなっていないため、今後の検討が望まれる。

・法人及びホームの中期計画施策と連動した各施設の具体的な取り組み内容を含めた事業計画の策定が期待される

法人は第七次中期計画(平成30年度～32年度)を策定しており、ホームも法人の7つの中期施策の方向を受けて、3年間の各年度ごとに具体的な取り組み内容を計画している。施設の年度事業計画は施設経営委員会や運営業務委員会、各室で前年度の振り返りを行い、計画の策定を行っている。施設事業計画には運営方針、目標、重点課題が掲げられているものの、法人及びホーム中期計画の具体的な施策と事業計画の内容とが連動されていない。今後、各施設の事業計画に、法人、ホーム中期施策に対する具体的な取り組み内容が計画されることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・独自のモニタリング書式の活用で利用者の状況に即したサービス提供が行われている

毎月実施しているモニタリングは内容を分かりやすくまとめるため、少しずつ書式に改定を加えている。長・短の目標達成のために解決する必要がある課題に対して、各サービス内容の実施状況や利用者の満足度に加え、介護支援専門員との面談内容とそれに伴った考察も記載され、支援経過等で確認することなく計画の進捗状況が一目で分かるよう工夫されている。また、考察した内容を踏まえて次月のサービス提供の方針が定められており、計画を変更する必要性の有無を判断した基準が明確化されている。

・月間カレンダーやお知らせは利用者の特性に配慮し個別の表記で作成されている

聴力の低下や認知症の進行、知的障害などの障害を持つ利用者に対して連絡事項を伝える時には内容を噛み砕き文章を短くして伝えるようにしている。サービス内容について個別に月間カレンダー(予定表)を作成しており、個別の特性に合わせ利用者全員に異なるカレンダーを作成し20通りにもなっている。予定表には漢字を使わない、ひらがなのみを使う、サービス内容はイラスト表記をする、イラストにも美しい色を使うなどの工夫がある。サービス提供責任者は作成にあたり美しい色彩の物は利用者が大切に保存し安易に捨てない事を実感している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

8/20

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	75.0%	25.0%	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	62.0%	37.0%	どちらともいえない：0.0%	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	62.0%	12.0%	25.0%	どちらともいえない：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	75.0%	25.0%	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	75.0%	25.0%	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	75.0%	25.0%	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	50.0%	50.0%	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	25.0%	75.0%	はい：0.0%	どちらともいえない：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	25.0%	75.0%	はい：0.0%	どちらともいえない：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	37.0%	12.0%	50.0%	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	25.0%	75.0%	はい：0.0%	どちらともいえない：0.0%