

# 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「プライバシーの保護 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

特に良いと思う点

### ・サービス提供を通じて利用者の身体的・精神的自立に向けた支援を実践している

事業所では、ケアマネジャーがケアプランに位置付けたサービスについて提供する側としてどのような手段を用いて実現するかの検討がなされている。訪問介護事業所としての専門性の発揮に主眼を置いたサービス設定に拘りながら、利用者の身体的、精神的自立に向けた支援を実践している。身体機能を維持するためには利用者にはできることは自分でやってもらう必要があるがそこには転倒など様々なリスクも存在する。どこまでが安全でどこからが危険なのかをしっかりと見極める「見守る力」を重視した支援に取り組んでいる。

### ・研修体制のみならずヘルパーの育成やサポート体制が細やかでかつ充実している

事業所ではヘルパーの育成を重要と考え実践している。毎月実施される研修、スキルアップのためのOJT、サービス提供責任者との密な連絡体制などサポート体制が充実している。ヘルパーが業務で迷ったり悩んだりした時が育成のチャンスと捉え日常的な接点をもった関わりを行なっている。これらの取り組みによりヘルパーの在職者には年間通して大きな変化がなく就労状況は安定している。このことはサービスが安定的に供給されることとなり、利用者の利益にも繋がっている。

### ・サービス提供責任者を核とする組織が一体となった支援体制を構築しサービス提供が実践されている

サービス提供責任者（所長・主任・リーダー等）を中心として、サービス提供責任者が二人体制でヘルパーを支援するしくみを構築している。担当のサービス提供責任者が不在であっても、問い合わせやヘルパーの急な休みなどについても適切に対応できるよう、サービス提供体制のみならず緊急時の連絡体制を確立している。サービス提供責任者同士の連携を図り一人ひとりのヘルパーを支えるといった、組織が一体となった支援体制のもとで、利用者一人ひとりに応じたサービス提供がなされている。

さらなる改善が望まれる点

### ・多様化する利用者の状況に応じた支援の充実に向けて、人材育成などの継続した取り組みの深化が期待される

事業所ではヘルパーの平均年齢の上昇に伴い、ベテラン頼みではなく若手ヘルパーの育成にも着手を始めている。これまでヘルパーのスキルに応じたサービス内容を勘案の上で派遣していたが、育成の視点より求められるスキルがより高い利用者へのサービスにもサービス提供責任者が同行し育成している。ヘルパーの評価方法などについても課題として捉えており改善方法も検討を予定している。細やかな配慮の元でヘルパー指導、育成をしてきている事業所だけにこれらの取り組みによる今後の成果が期待される。

### ・組織としてこれまで蓄積してきた様々なノウハウの承継に向けた取り組みに期待したい

所長・主任、リーダーを中心として複数のサービス提供責任者が二人体制でヘルパーを支援し、利用者に対するき

め細かなサービス提供につなげている。また、ヘルパーの人材育成やマニュアル等の整備などサービス水準の確保・向上に真摯に取り組んでいる。これらの組織が一体となった支援体制を支える基礎となる事業運営やサービス面での蓄積されたノウハウの承継が今後の課題となっている。将来の事業運営の安定化に向けて、組織としてこれまで蓄積してきたサービス提供責任者としての様々なノウハウの承継に向けた取り組みに期待したい。

**・在宅サービス事業所としてのリスクマネジメント体制のさらなる充実に向けた取り組みの推進に期待したい**

年間事業計画における課題として「リスクマネジメントの徹底」を掲げている。事故予防の視点からヒヤリハットを多く収集する取り組みを行ない、リスクの共有・軽減に向けた安全確保に取り組んでいる。各種マニュアルの作成、危険予知トレーニングを実施するなど事故に対する予知能力の向上に努めている。さらに、法人全体としてBCP（事業継続計画）の取り組みを実施しているが、在宅サービス事業所としての特性や利用者状況を踏まえ、在宅部門との連携を含め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

**・サービスの開始にあたり、丁寧な受け入れ体制をしくみとして構築している**

初回訪問は、利用者や家族との関係構築を確実なものとするよう、所長または主任・サービス提供責任者も訪問する形をとっている。利用開始直後は、初回訪問から担当ヘルパーを同行してサービスに入るケースの他、利用者の不安やストレスを軽減するために、利用者が慣れるまで契約・説明を担当した面識のあるサービス提供責任者がサービス提供を行ない、安定したところで登録ヘルパーに引き継ぎなどの工夫がされている。

**・利用者の年齢や性別、サービス内容を勘案して最適なヘルパー派遣を実践している**

事業所では一人ひとりのヘルパーの状況を把握し、利用者とのサービスのマッチングに活用することを目的にヘルパーアセスメント表を活用している。ヘルパーのスキルを3段階で評価し利用者の年齢や性別、サービス内容を勘案して最適なヘルパー派遣を追及している。また、家族との関係も重視し介護者についても同様のファクターも考慮に入れている。これは利用者はもとより家族とのコミュニケーションを大切にすることでサービスの効果が最大限に発揮されることを期待しての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

91/119

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 : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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%	17.0%		
	いいえ : 3.0%	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	79.0%	9.0%	9.0%	
	いいえ : 1.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	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	85.0%	7.0%	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	89.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%		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	76.0%	10.0%	10.0%	
	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	83.0%	6.0%	8.0%	
	いいえ : 1.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	7.0%	12.0%	
	いいえ : 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%	12.0%	10.0%	18.0%

# 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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目7番13号第一昭栄ハイツ102号室
事業所電話番号	042-439-7233

## 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"><li>1)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。</li><li>2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。</li><li>3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。</li><li>4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。</li><li>5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所では報告・連絡・相談の徹底に努め、勤務後は事務所に寄って報告し、責任者が職員を受容して信頼関係を築いている

訪問介護事業は利用者の生活に直接触れるため、事業所では職員の守秘義務について重要視している。そのため、サービスが終了した職員は事務所に寄ってその日の業務の内容を逐一文書で報告するとともに、仕事上の悩みなどもサービス提供責任者に相談するよう指導している。これによって業務の基本動作となる報告・連絡・相談を徹底するとともに、職員とサービス提供責任者との信頼関係を高めることに役立てている。

・開設以来、毎月取り組んでいる研修は、常勤および非常勤職員が参加して出席率も良く、利用者支援に反映されている

事業所業務の標準化や業務水準の質の向上のために、事業所開設以来毎月、事業所内部での会議や研修の機会を確保して取り組んでいる。これらはその時々に必要なテーマをタイムリーに取り上げており、常勤職員3名以外は非常勤職員という構成の中で、勤務後の夜の開催ということもあって出席しにくい状況であるにも拘わらず、毎回高い出席率となっている。また、常勤職員が法人や外部研修に参加した場合にも、その内容を内部研修などの機会に報告している。訪問介護に関わっている全職員が、必要な情報の共有を図って、利用者の支援を行っている。

・「ニヤリ・ホット」を活用し、安定的で継続的なサービスを提供している

事業所は、殆どの職員が介護福祉士10年以上の経験者で、予測義務の観点から事故を未然に防ぐ事が多くなり、「ヒヤリ・ハット」の提出が少なくなった。そこで、昨年度から「ニヤリ・ホット」も促している。良いところをみつけて、次に繋げる活動である。利用者の人生に寄り添い見守ることで個性を引き出し、生活面・身体面に成果が表れ、笑顔（ニヤリ・ホット）が出る。また、報告書を作成することで、自分を振り返る良い機会となり、訪問介護員のモチベーションも高めることができる。「ニヤリ・ホット」を活用し、安定的なサービスを継続している。

さらなる改善が望まれる点

・ **大きな災害時の対応方法に期待したい**

緊急対応は、問題なく速やかにできている。最近では、災害時対応として地震後の安否確認を行った。その中で、身体介護中、利用者に安心を与える為に手を握っていた事例もあった。記録からも利用者に安心感を与えていた可能性は高いことが考えられる。しかし、大災害時は、どのような統一した対応が良いのか現在、事業所が課題として検討している。毎年、災害時対策に取り組んでおり、今年度も緊急対応・災害時・地震対応が計画されている。全職員が、利用者にどのように安全を確保するか、事業所全体での今後の取り組みに期待したい。

・ **事業所職員全員が参画したマニュアルの見直し作業をさらに進め、その充実を望む**

法人作成のマニュアルや手順書を基本として業務に沿った改善を加えつつ、訪問介護サービスに適した独自のマニュアルを作成して活用している。法人の活動と連動する形で「接遇マニュアル」の見直しにも全職員で取り組んでいく姿勢は評価される。今後はさらにその他の各種マニュアルについても事業所独自の視点から逐次見直しを進めて、実務に沿ったマニュアル類の整備・充実を図っていただきたい。

・ **生きる夢と希望を明るく元気に支える訪問介護員、意義ある活動を維持向上していく努力と取組みを地域に一層発信していくことを期待したい**

在宅の高齢者や障害を持つ生活者に介護サービスの提供を通じ、生きる夢と希望を明るく元気に支える訪問介護員。意義ある活動を維持向上していく努力と取組みの背景には、様々な悩みやストレスを所員の皆で共有し乗り越え、介護技術に加えて人間的成長も求められ、その努力とそれを支え合う事業所の強いチームワーク。福祉政策の方向として在宅介護への福祉ニーズは今後さらに高まるといえる。また訪問介護員の弛みなき努力があって事業が成り立っていることも再認識し、その取組みを一層地域に発信し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

・ **利用者が夢と希望を持てる介護サービス支援、新任訪問介護員の計画的な育成プログラム**

訪問介護員は地域の高齢者に寄り添い、利用者の夢や希望を支える大切な福祉を担う従事者。事業所では経験者・未経験者に区別なく新任の時点から介護技術とマネジメント力を研鑽していく、事業所独自の育成計画を一人一人個人別につくり実践している。OJT個別指導計画を1年間を新任期間として実施。介護技術と基礎知識の実務教育と指導を行っている。事業所内研修では介護現場の事例などをテーマに、利用者を元気づける思いやりの言葉かけ、健康を安定維持させる生活への気配りなど、訪問介護員が自信を持てるまで指導育成に力を入れている。

・ **仕事の悩みは皆で共有し、事業所内で解決しストレスを溜めない職場風土とチームワーク**

訪問介護員は一人で利用者の居宅に訪問し、サービスの提供を終えて事業所に戻るまですべて一人で行動して事業所に戻る。利用者の夢と希望を支援していく半面、自らには様々なストレスも起き、利用者を前にしてどう判断すべきか戸惑いも常に生じる。事業所では訪問介護員の悩みはその日のうちに報告を受け、相談を受け解決していくことを大切に実践している。自分ならどうすれば良いか、皆で考えて解決方法を見出し、自宅に持ち帰らないをモットーにしている。同じ目線で何でも話し合える職場風土とチームワークを育んでいる。

・ **言葉遣いに重きを置き、接遇を徹底している**

言葉遣いは、職員個人の問題として捉えるのではなく、事業所全体として、所長を中心に取り組んでいる。利用者の尊厳を守るため、丁寧語を踏まえたコミュニケーションを意識している。毎年、月別研修テーマに「接遇・マナー」を必ず実施している。利用者との距離感が近くなり、万が一、言葉遣いが乱れてしまうと、訪問介護員主導のサービス支援になりかねないため、徹底した研修を継続している。利用者アンケートでは、感謝している内容が多く記入されており、満足度が高い。事業所は、利用者も職員も幸せになれるよう、小さな努力を積み重ねている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/40

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	91.0%	8.0%	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	69.0%	17.0%	13.0%	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	91.0%	8.0%	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	86.0%	8.0%	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	86.0%	13.0%	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	95.0%	0.0%	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	86.0%	8.0%	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	78.0%	13.0%	8.0%	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	91.0%	0.0%	4.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	78.0%	13.0%	4.0%	いいえ : 4.0%