

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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）	家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。 社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。 利用者に深い共感を持ちます。 地域の方々に感謝します。 社会・地域の要請に応えること。 人とひとの絆を大切にすること。 水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のプライバシーや尊厳に配慮して、安心してもらえるようなサービスの提供に努めています

訪問介護サービスに特化したプライバシー（個人情報）保護マニュアルを作成し、個人スペースに介入する訪問介護サービス提供者の意識を高める教育をしています。また、サービス提供者と利用者・家族との密室化を避ける為、管理者は、サービス提供時間内に利用者宅を訪問し、サービス提供時の利用者・家族の様子の把握、サービス提供の実際を確認する機会にしています。サービス提供時間に、管理者が利用者宅を訪問する事を通常業務として位置付け、密室化を防ぐ取り組みを高く評価します。

・ヘルパー新人研修は、効果が分かる仕組みになっています

新人研修として2ヶ月の研修期間が組まれています。一週間ごとに予定が生まれ、シーツ交換や排泄、食事、移動介助等、具体的に実践するサービス内容が明記されています。さらに、技術だけではなく「利用者の意向を確認する」等、心構えや姿勢も目標化されています。スケジュール実施後、新人職員は自身が覚えたことで出来るようになったサービス内容を記録しており、利用者の意思を尊重するサービス実施の難しさに等に直面し、健闘している新人職員の様子もうかがえました。OJTの仕組みとして効果の高い研修内容であり、高く評価できます。

・管理者が中心となって、サービスの提供内容の確認を徹底しています

管理者は、サービス開始時は利用者や家族のニーズに合ったサービスが実施されているか等、相談記録や業務日誌で確認することに重点を置いています。利用者・家族とヘルパーの関係性等も慎重に吟味します。また、事業者側の都合で通常のヘルパーが派遣出来ない場合を想定して、事前に代替ヘルパーと利用者・家族が顔を合わせる機会も設けています。サービス提供時に、利用者・家族がヘルパーと初めて会うという事態が無いように配慮しており、このような細やかな配慮を、高く評価します。

さらなる改善が望まれる点

・アセスメント結果と個別援助計画の連動に期待します

個別援助計画書の目標を具体的に記載し、利用者への支援を行っています。今後は、計画を家族や関係機関により

わかりやすく示せるようになる等の効果を期待し、目標欄にアセスメントから抽出した課題も合わせて記載する等の検討を期待します。また、課題と目標をそれぞれ個別援助計画書に記載する事で、目標達成までの支援過程をより明確にし、利用者の要望に合わせた支援に繋げやすくすること等も期待されます。

・間接業務の削減、新規ICTの導入等、事業所の全体最適の視点で取り組んで欲しいと思います

経営層は、広報活動、外出支援、ボランティアとの連携、職員の知識・技能の向上等、様々な課題や改善が必要な点を既に認識しています。今後は、これらの課題解決や改善に取り組む為に、例えば、「やらなくても良い業務、利用者にも職員にも必要ない業務」等を視点として、重複業務の削減等を図る事も期待されます。また、新規ICTの導入により、大きな効果を得る為に、経営層は、事業に必要な情報の収集・共有・運用方法等、できる限り議論を尽くし、全体最適を企図し、直接介護サービスの質の向上に繋げて欲しいと思います。

・新規ICTシステム導入を踏まえ、マニュアル、OJTの運動性の向上に期待します

新規ICTシステム導入を踏まえ、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の運動性・相乗効果の向上に期待します。法人の歴史・伝統や歴代の先輩職員の手による積み重ねられた手引書等、他の法人には無い財産を活かし、例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、多摩同胞会の人材育成システムの基幹を、さらに強固なものとする事を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・管理者が中心となって、利用者との信頼関係の構築に力を入れています

サービス開始前に訪問調査を実施しています。利用者の居室や浴室等、家庭の物的環境を把握し、スムーズにサービスの提供ができるようにしています。家族からの要望や注意して欲しい事を確認し合い、家庭内に入る際には、最大限の配慮・注意をするように努めています。また、初回の訪問時には、管理者と実際にサービスを提供をするヘルパーが同行します。事前に利用者や家族と顔を合わせる機会とし、利用者や家族に安心感を高める事に力を入れています。

・管理者が利用者の状況を日々把握し、情報共有の徹底に力を入れています

管理者は、家族からの連絡、訪問看護からの情報、担当者会議での周知事項、新規利用者の情報等、必要な内容を抽出し、相談記録ファイルにまとめています。相談記録ファイルは全職員が出勤時に確認することが義務付けられ、確認後、押印することになっています。これらの取り組みは、担当していない利用者のサービス状況を知ることにも目的とされ、職員全体で情報を共有し業務の標準化を目指す事に力を入れています。

・細やかな配慮で、利用者に安心してもらうようなサービスの提供に力を入れています

予定していた職員が訪問できなくなった場合には、代替職員が訪問できるよう調整を行っています。日頃から利用者宅には、誰でも訪問できるように対策をしています。利用者や職員の相性が合わない場合には、本人の意向に合わせて随時調整を行っています。予定していた職員が訪問できなくなった場合には、他の職員が訪問することを利用者に連絡しています。訪問介護計画書にも予め複数の職員を記載し、利用者を不安にさせないように配慮しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/38

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	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	81.0%	18.0%		
	いいえ : 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	90.0%	9.0%		
	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	81.0%	9.0%	9.0%	
		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	90.0%		9.0%	
	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	81.0%	9.0%	9.0%	
		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	81.0%	9.0%	9.0%	
		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	63.0%	27.0%	9.0%	
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	18.0%	18.0%	
		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	45.0%	36.0%	18.0%	
		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	株式会社ブーさんの家
事業所名称	ブーさんの家
事業所所在地	東京都中央区佃2丁目16番7号601号室
事業所電話番号	03-3536-0234

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)利用者の健全なる社会生活を円滑に行えるよう自立支援を目標としつつ、援助を目指す。 健康管理のお手伝いをする。 2)社会生活はもとより 3)遵法精神の高い企業として 社会の一員として、法律、社内規定を遵守する。 4)差別のない公平な企業である。 5)透明性の高い企業。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・待遇面などの良好な職場環境が、利用者本位のサービスに直結していることを評価したい

当該事業所の訪問介護員の離職者は非常に少ない。職員調査や訪問調査時のヒアリングからも良好な職場環境が存在することが推測された。特に職員調査では、職場間の人間関係の良さをあげる回答が多数を占めた。その要因として、給与や手当や福利厚生などが厚遇であることも関係しているものと推測される。併せて職員間のコミュニケーションが良く、「風通しのよい」職場であるとの意見が散見された。これら良好な職場環境の醸成が、利用者サービスの質にも好循環をもたらせていると思われる。

・かかりつけ医や訪問看護事業所との医療連携が機能している

緊急時の医療情報は個別に利用者宅に掲示してもらい、かかりつけの医療機関とは24時間オンコール体制や通院などバックアップ体制にも極力協力している。訪問介護員は看護師と常時連絡が取れる体制で不安が少ない。利用者の医療情報は在宅にある「連絡ノート」やサービス提供責任者からのメールなどで情報共有されている。このように利用者の健康状態に応じた併設の訪問看護ステーションや医療機関との連携が機能しており、利用者の疾病の重度化に備えに余念がないことがうかがえる。

・経営者を中心としたリーダーシップを元に、職員間で中長期的なビジョンを共有しながら運営を行っている

経営者は、サービス提供責任者の育成を計画的に行い、職員に対してその場で、助言指導を行うOJT（職場で行われる教育訓練手法）による指導も行っている。サービスのコンプライアンスに関しては、行政機関に情報開示しながら、顧問弁護士にも積極的に関与してもらい運営している。訪問調査からも、経営者のリーダーシップが事業所の特色として上げる声があった。また中間管理職を中心に法人の中長期的なビジョンが共有されていることも特筆すべき点である。これらのマネジメントがサービスの基礎となっており、サービス品質の確保にも繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・更なるサービスの向上を図るため、訪問介護員の個人別育成目標・計画を具体化することが望ましい

研修は弁護士を講師に迎えるなどコンプライアンスを中心に積極的である。また現場でもOJT的な研修も行われ、職員の能力向上が図られている。しかし、多様な人材を雇用していることもあり、訪問介護員のサービスの個人差を

埋める必要がある。そのためには、介護員個別の研修計画を立て、達成度を確認する必要がある。具体的には個人研修計画・評価シートを作成し、年度の本人課題、希望、管理者が求める姿を具体化するべきであろう。個人ごとの業務上の課題・成果・反省を確認する仕組みを作り、今後の更なるマネジメントの発展に期待したい。

・**モニタリングなどの記録の活用度には更に改善の余地が残されている**

電子媒体が訪問介護員の携帯端末と連動し、記録の省力化が進んでいることが特記事項である。しかし、知りたい事象を時系列に並べ替えたり、抽出することが出来にくいシステムである。1か月に1回ケアプランが作成され、その都度、アセスメントやモニタリングが行われているだけに、それが残念である。その改善と同時にすべての記録の電子化に舵を切り、誰もが容易に使えるようなユビキタス(偏在)にも考慮したものになるような工夫が加えられることを期待したい。

・**職務権限を更に明確にしボトムアップの職場風土を目指して欲しい**

社長のリーダーシップには安心感があり、職員同士も仲が良く、非常に雰囲気の良い職場風土である。その一方で、どうしても社長に頼りがちになったり、指示待ちという意識が抜けきれないことも、職員アンケートやヒアリングにおいて推測される。自立支援という理念に関わる現在の型は、しっかりと実行に移すことが出来ている。その実践に職員のボトムアップ型のマネジメントシステムが加われば、更なる高みを追求していけると思われる。そのために、新たに人材を育てる職場風土を生み出して欲しい。その追求こそが経営の安定にも繋がると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**記録のペーパーレス化に積極的に取り組んでいる**

日々の記録は「連絡ノート」などの紙媒体が存在するものの業務に直結する支援記録のほとんどは、スマートフォンから入力可能な電子媒体が中心である。また契約書や重要事項説明書などの利用者毎の関係書類もタブレット端末に手書きして契約締結する方式である。それらをサーバー保存するなどし、記録のペーパーレス化に関しては先進的な取り組みが多いことは特筆すべき点である。

・**利用者の意思決定支援には力を入れて取り組んでいる**

利用者が独居であったり、意思能力に障害がある場合においては、その人の有する能力に応じて契約説明を行っている。法人の顧問弁護士立会の元に契約を締結することもある。手間暇を厭わず利用者の権利を保護すると同時にコンプライアンス(法令遵守)にも力を入れて取り組んでいる姿勢の表れである。

・**職員を大事にする企業風土がある**

職員の給与は高く、手当等も厚遇であることが訪問調査から伺い知ることが出来た。その事が職場の人間関係が良好に保たれていることにも寄与している。経営者、管理者とも職場づくりに意識的に取り組んだ結果であると思われる。職員の満足度が高ければ利用者満足も高くなることにもつながっており、まさしく一番に「人財」に力を入れていることが窺える。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

6/12

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%	16.0%	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	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%
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%	16.0%	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	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%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	どちらともいえない : 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	83.0%	16.0%	どちらともいえない : 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	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%
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	83.0%	16.0%	どちらともいえない : 0.0% 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。最近で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る。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、面談に依拠している。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%

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。支援が一方向的でないか、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. ヘルパーの待遇・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%

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	株式会社ホームケア井上
事業所名称	株式会社ホームケア井上
事業所所在地	東京都大田区鵜の木1丁目16番24号HIビル
事業所電話番号	03-3750-2077

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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。 2) 笑顔をたやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。 3) 利用者の意思や人格を尊重し、虐待を見逃しません。 4) 利用者が自立。介護予防できるように計画をたてて、訪問介護を行います。 5) いつでも、質問・相談・苦情をよせることができるように努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**職員の気づきや意見を利用者支援や業務改善に生かし、働きやすい職場環境の整備や職員のやりがいを作っています**
ひとり一人の職員の働き方を大切にしながらサービスの質の向上と職員の育成に取り組んでいます。サービス提供責任者による同行指導体制や研修の実施、ヘルパーの体調や稼働実績・報告・技術・態度を5段階で評価し、担当ヘルパーを選定するコーディネーターが常駐する体制があります。毎月ヘルパーからサービス提供時の利用者の変化など気づきや意見を吸い上げ、利用者支援の充実と業務改善を進めています。職員が安心して働ける良好な職場環境の整備と仕事のやりがいを作っています。

・**様々な研修と業務サポート体制による職員の倫理的育成と、事業所内及び法人全体で協働してサービス改善する風土が醸成されています**

法令遵守や虐待防止、成年後見制度等の研修、顧問弁護士による個人情報保護などの研修を開催するほか、基本業務が法令順守で遂行するサポート体制も機能し、各ヘルパーの適切な業務遂行や倫理的行動につなげています。またヘルパーコーディネートによる利用者とのマッチングやサービス提供責任者の同行訪問、利用者個別の手順書等でサービスの統一化に努めています。法人内の他事業とも利用者支援の連携体制のほか、たんぼぼ通信や利用者アンケート調査等を協力して実施するなど、事業全体で協働してサービス改善を進める風土が醸成しています。

・**ホームページ・パンフレット・月刊誌等を活用して、利用者・家族・地域・関係事業所へ定期的に情報発信し、信頼と認知度を高めています**

事業所の特徴やサービス方針などの情報発信はホームページやパンフレットを活用し、月刊誌たんぼぼは、利用者・地域、関係事業者、職員向けの3種類があり、例えば利用者・地域向けでは、健康情報や災害避難情報、詐欺被害防止情報などの活用できる情報など、読み手の興味関心を引き出すような工夫をしています。また利用者を一緒に支援する関係事業所に、月刊誌たんぼぼや自社オリジナルカレンダーを配布するほか、事業所の玄関先にパンフレットを設置して、地域の方に介護保険や相談窓口の情報を提供し、事業所への信頼と認知度を高めています。

さらなる改善が望まれる点

・**利用者のことを知るための生活歴や趣味趣向、経験等の情報の蓄積と、職員の気づきや提案から支援内容を改善した成果の管理が望まれます**

毎月ヘルパーからサービス提供時の気づきや意見を吸い上げ、適切な支援につなげています。今後更に、生活歴や趣味趣向、経験等の情報を蓄積し、難しくなって作業や動作について、例えば、排泄はできる限り自分でしたい、お

風呂に入りたいなどの願いや希望を引き出し、能力に応じてできることを増やせるよう、目標に向かってチームケアで、どうしたらできるかを考え、利用者・家族の力を引き出していくことが重要と思われます。利用者支援の提案件数、改善した成果を管理し、チームでその効果を共有することが望まれます。

・ **運営方針を事業環境の変化を見据えた訂正と、職員の改善意向から研修内容やコミュニケーションの機会の充実の検討が望まれます**

法人の理念に基づいた訪問介護運営方針が策定され、ヘルパー業務手順マニュアルはサービスの基本として整備しており、介護保険制度の改正に合わせた改定のほか、定例の会議等で業務に対する利用者の意向と職員の意見を取り入れながら適時見直しを行っています。今後は、運営方針を事業環境や利用者ニーズの変化を見据えた点を踏まえて訂正する時期に来ていると思われます。また職員自己評価の改善意向からすると、これまでも工夫改善していると思われませんが、研修内容や意見交換・コミュニケーションの機会の充実の検討が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

96/96

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 : 4.0%	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	87.0%	9.0%		
	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	81.0%	10.0%	8.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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%	10.0%		
	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 : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	7.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	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	90.0%	7.0%		
	いいえ : 0.0%	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	88.0%	5.0%	6.0%	
	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%	13.0%	7.0%	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	有限会社おひさま
事業所名称	有限会社おひさま
事業所所在地	東京都世田谷区深沢5丁目28番3号
事業所電話番号	03-5758-7077

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) 従業員がやりがいを持てる職場環境づくり2) 地域に密着した事業所であること3) 従業員の良好なチームワーク4) 安心して在宅生活を送ることを最大限支援すること5) 常日頃スキルアップに努めること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・独居や認知症利用者など対応が困難な事例にも積極的に対応している

利用者本人とのコミュニケーションが十分図れない利用者に対しては、家族との連携を図りその都度確認することを原則としている。また、独居利用者や認知症状の利用者に対しては、サービス担当者会議やサービス提供者会議（月4回事業所内にて開催）などの機会を通じて情報を共有し、個別の対応ができるように努めている。訪問介護員からの要請があった場合には、サービス提供責任者が同行訪問を行い、利用者や家族とその都度確認することにしていく。必要に応じてケアマネジャーに確認し、関係機関の指示を仰ぐ流れとする。

・意向や要望に対して迅速に対応することが定着している

今回の利用者調査の「不満や要望を言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問に関しては、回答者の88.1%が満足と答え、大変高い満足度であった。自由意見では、「不満や要望がありませんので」という声がかかれた。非常勤の職員が多いことから、日頃から「事業所とヘルパー」、「ヘルパー間」のコミュニケーションを大切にしており、ヘルパーにはいつでも相談できることを伝えている。今回行った職員自己評価の自由意見欄にも連絡事項などは迅速に提供され、事業所とヘルパーの一体感が醸成されていることがうかがえた。

・組織一丸となってサービス向上に取り組んでいる

ヘルパーを対象とした定例の勉強会をはじめ、サービス提供責任者には外部研修などにも積極的に参加を支援し、職員の資質の向上に取り組んでいる。認知症ケア専門士などの新たな資格取得にもチャレンジできるようにしている。また定例のサービス提供責任者会議では、情報共有をはじめ事例検討などを行い、安全性に配慮したサービス提供に努めているサービス提供責任者が同行訪問し、サービス提供の助言・指導を行っており、疑問点があった際にはサービス提供責任者の指示を仰ぐよう指導している。

さらなる改善が望まれる点

・収集した情報の分析力を高めることを目指している

利用者情報については支援経過シートや月の報告書、利用者マスターシート等に細かく記録することに取り組んで

おり、利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載する仕組みが整っている。定例の幹部会議やサービス提供責任者会議などで報告を行い、計画内容や個人記録を共有し活用できるようにしている。また、ヘルパーからの日々の報告も共有しているが、受け止めただけに留まらず内容を分析し、次回訪問時に役立てるようにすることを目指している。

・ **計画の進捗状況が確認できるようなモニタリング力の向上が望まれる**

事業所ではサービス提供責任者によるモニタリング訪問を実施しており、利用者の意向や要望を把握し、適切なサービスが提供できるように取り組んでいる。モニタリングは、「モニタリング訪問記録」に訪問時に把握した内容を落とし込むことにしている。訪問時の確認内容については満足度に留まらず、ケアプランの目標に対する達成度の確認になっているかを記録することも必要とされる。計画の進捗状況が確認できるようなモニタリング力の向上が望まれる。

・ **ウェブサイトを活用した情報提供も検討されたい**

介護サービス事業所ガイドブック、介護サービスの情報公表、福祉サービス第三者評価等で利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している。現在、併設の居宅介護支援事業所と外部の支援事業所（地域包括支援センターを含む）では、概ね7：3の利用者紹介比率になっており、日頃より併設事業所と連携を図って空き情報の提供に努めている。事業所の収支、ヘルパーの定着率や稼働状況などからは、安定した運営（経営）になっていることがうかがえるが、引き続きウェブサイトを活用した情報提供を検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **サービス終了後も支援の継続に配慮している**

現在のサービス提供者は64名、平均介護度2.17、昨年度のサービス終了者は30名になっていることが報告されている。また、最近の傾向としては、サービス利用期間が短くなっていることや、終末期は自宅で看取る傾向が増えていることなどを認識しており、そのためのスキルを向上させることにも取り組んでいる。サービスの終了時には、家族等の心理状態を観察し、孤立感や喪失感が軽減するように対応できている。利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている。

・ **適切な管理基準の個人台帳を設け利用者情報を共有できるようにしている**

個々の利用者情報は、個別ファイルに綴じられいつでもヘルパーが閲覧できるように事務所の書庫に収められている。個別ファイルには、緊急時の連絡先・契約書・個人情報の同意書・重要事項説明書・契約書別紙・フェイスシート・訪問介護計画書・ケア手順書・サービス担当者会議の要点・モニタリング訪問記録・薬関係などになっている。ファイリングの手法についても統一されており、適切な仕組みになっていることがうかがえる。

・ **利用者個別の状態に応じて訪問するヘルパーを決定している**

事業所のヘルパーは基本的に「直行直帰型」であり、利用者1件ごとの「個別計画型」としている。サービス提供責任者は利用者の個別の状態に応じて訪問するヘルパーの決定を行い、利用者本位のサービスが提供できるような選定に力を入れている。また、モニタリング訪問を行う際には、決められたサービスが適切に実施できているか否かに加え、ヘルパーとの相性の不一致や仕事内容の不满などについて傾聴し、利用者一人ひとりが不安なく生活できるように支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/64

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	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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	73.0%	9.0%	16.0%	
		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	90.0%		7.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	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	80.0%		9.0%	9.0%
		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	80.0%		7.0%	11.0%
		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%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	88.0%			9.0%
	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	57.0%	14.0%	7.0%	21.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区ホームヘルパーステーション清水坂あじさい荘
事業所所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
事業所電話番号	03-5924-2027

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)心身の状況や置かれている環境等に応じて、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。</p> <p>2)心身機能の改善や環境調整等を通じて、自立を支援し、生活の質の維持向上に努め、意欲を高めるような働きかけを行うとともに、自立の可能性を最大限引き出す支援を行う。</p> <p>3)心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別支援計画を作成するとともに、個別計画の実施状況の把握をし、結果を居宅介護支援事業者等に報告する。</p> <p>4)関係区市町村、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者から要望を具体的に聴きとり、ヘルパーとのより良いマッチングに努力し、利用者から高い満足を得ている 契約時、相性等が合わない場合等はヘルパー交代が可能であることを利用者や家族に伝え、「どういヘルパーがいいですか？」と利用者からの要望を聴き取っている。利用者やヘルパーの性格、利用者やヘルパーの住所地、希望するサービスの内容のほか、初回サービス時のアセスメントに基づいて、サービス提供責任者複数で話し合って、担当ヘルパーを決定している。現状では、9割以上の利用者が見立てどおりのヘルパーに満足しているようで、交代を求められることは少ない。・複合施設の利点を生かし、多職種から助言・協力を得て、サービスの質向上を図っている 特別養護老人ホーム、デイサービスなど、「清水坂あじさい荘」内に複数の事業所があることから、多職種の協力を得ることが容易である。栄養士に嚥下に関する研修をしてもらったり、利用者の食事内容やカロリーについての助言を依頼することもある。また、在宅環境や自立のためのリハビリについては理学療法士（PT）に、疾患や状態変化については看護師にと、専門職に相談したり助言をもらう環境に恵まれている。利用者だけではなく、訪問後のヘルパーの皮膚病変について、特別養護老人ホームへの往診医に相談したこともあった。・ヘルパー事務連絡会（月1回）を通して、職場内研修を実施したり、改善のための意見交換の場として活用している 毎月1回、ヘルパー事務連絡会を開催し、ほとんどのヘルパーが参加している。ヘルパー事務連絡会は、事業所からの事務連絡のほか、実際に行っているサービスについてヘルパーが意見を交換する機会にもなっている。ときには、提案した職員に「（どうい方法がよいか）1回やってみせて」と実技を披露してもらって、それをもとに意見交換を行うこともある。同連絡会に続いて、感染症、移乗介助等に関する研修が行われており、研修で扱われた内容が手順見直しのきっかけになることもある。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・最新の情報を盛り込んだ事業所独自の「訪問介護マニュアル」の完成に期待したい

基本姿勢をまとめた「訪問介護員業務マニュアル」のほか、食事・排泄・入浴・口腔ケア・食中毒予防などの介助にかかわるマニュアル、プライバシー保護、緊急時対応、相談・苦情に関するマニュアルなど、さまざまなマニュアルや手順書がファイルに綴じられている。ただ、現状は、それぞれのマニュアルの形式が異なっていたり、既成のパンフレットが混在している。また、必要時に探しにくい。新しい情報を盛り込んだわかりやすい訪問介護マニュアルを検討しているところであり、今後の取り組みに期待したい。

・IT化の推進によって、記録や連絡方法の改善に取り組むことを期待したい

法人のIT環境から、事業所とヘルパー間の円滑な連絡や記録の効率化が課題となっている。サービス提供責任者が実際にサービスにあたっている時間帯に連絡がつきにくいこと、電話・メールやヘルパーの活動記録の内容を経過記録に移すときに手書きで対応していること、訪問回数の多い利用者に対する1回1枚の活動記録の量が膨大になり利用者の個人ファイルに綴じこめないことなど、さまざまな課題がみえてくる。法人とも相談のうえ、記録や連絡方法の改善に取り組むことを期待したい。

・引き続き、人材確保に向けてさらなる取り組みを期待したい

今年度、4月から、障害者向けの居宅介護事業を実施し、さらに地域に貢献していきたいと考えている。しかし、訪問調査時点（平成31年1月）で、常勤職員4名・非常勤職員8名体制で、登録ヘルパーの多くが60歳代である。当事業者は困難事例にも根気よく丁寧に関わり、利用者からも高い評価を得ている。地域に貢献していくためにも、引き続き、人材確保に向けたさらなる取り組みを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・積極的に外部研修に参加し、専門スキル向上を図っている

「研修履歴カード」に職員個々の参加した研修を記録している。常勤職員で、少ない人でも年6回以上の外部研修に参加している。北区サービス提供責任者の会、地域包括支援センター、日本ホームヘルパー協会、北区医師会、北区在宅ケアネット、北区訪問看護ステーション連絡協議会、北区歯科医師会などが主催する「多職種による摂食嚥下事例検討会」「多職種と基幹病院との連携」「介護×音楽療法」「障害者総合支援法について」「東京都認知症介護基礎研修」「東京都認知症介護実践リーダー研修」などの研修に参加している。

・訪問介護の意義や内容を内外に伝えるため、独自のパンフレット作成に取り組んでいる

法人のパンフレットや北区の「ハートページ」（区内介護事業所の情報をまとめた冊子）のほか、法人のホームページ、東京都の「介護サービス情報」等によって、利用希望者等に事業所の情報を提供している。これらの情報発信は、前年度に指定を受けた障害者総合支援法の居宅介護サービスの利用者等にも向けられている。現在、訪問介護の意義や業務の内容を具体的に法人内外に伝え、利用希望者等への情報提供や新規就業者の掘り起こしにつなげるために、事業所独自のパンフレットの作成を進めているところである。

・利用者ごとに個別の介護手順書を作成し、利用者の要望に応じた方法で支援を行っている

サービス担当者会議および初回サービス時はサービス提供責任者が担当し、身体介助や家事援助の方法について、具体的に利用者等から情報を収集している。ヘルパーが統一して支援にあたるように、入浴時のお湯の温度からゴミや汚水の捨て方まで、利用者や家族の要望を詳細に聴取するようにし、ときには、動画を撮影して活用することもある。利用者等から聴きとった業務内容や手順を利用者ごとに個別の介護手順書にまとめ、それをもとにヘルパーが支援にあっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/68

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	88.0%	11.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	83.0%	11.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	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	76.0%	18.0%		
	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	81.0%	16.0%		
	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	83.0%	6.0%		
	いいえ：4.0% 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	88.0%	9.0%		
	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	86.0%	9.0%		
	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	83.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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	58.0%	16.0%	6.0%	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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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2歳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、利用者に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%
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%
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%
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%
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%



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%			

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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	ケアサービス・やまびこ
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	042-644-3600

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. 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。2. 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。3. 私達は利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。4. 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保健・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。5. 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他者と共有する場合については、適切な判断のもとに対応します。

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、介護支援専門員に実施状況報告書（モニタリング）を提出して現在の状況を伝えている <p>事業所では、サービス実施状況報告書（モニタリング用紙）を作成している。これには、訪問介護計画における援助目標の達成度、サービス計画に沿ったサービスの実施、利用者・家族の満足度、病気や生活における新たな問題や困りごと、介護者の状況の変化、苦情・要望、サービス担当者会議開催の必要性の有無、日常生活動作および心身状態の変化などについて記入できる。また、下部には介護支援専門員への報告日を設けている。サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、モニタリングを行い、その内容を記録して介護支援専門員に報告している。</p> <ul style="list-style-type: none">・ヘルパーは自立支援を意識しつつそばに寄り添い、本人のできることを励まし、していることを称賛している <p>介護保険制度は、利用者の「自立を支援する」ためのものである。そのためサービス提供責任者は、「利用者ができることは自分でできるように、できないところはヘルパーが援助しつつ本人が自分でしたような気持ちになれるように支援すること」を旨とし、ケア手順を作成している。支援前には、ヘルパーはこれからすることを説明し、利用者の同意を得てから行っている。また、援助を行いつつそばに寄り添い、頑張る本人を励まし、危険のないように見守り、自分でできれば共に喜び、していることを称賛する支援を行い、利用者の意欲の向上に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・介護保険制度でのヘルパーの役割は「自立を阻害しないための援助」であることを説明し続けていく <p>介護保険制度の中で求められている訪問介護の役割については、サービス提供責任者が契約時に説明している。介護保険制度の目的は利用者の自立を支援することであり、できる活動を取り上げることではない。そこで、利用者のできることやできないことを把握し、詳細なケア手順を作成し、過剰な支援にならないよう、ヘルパーには教育を行っている。利用者には「ヘルパーは何でもしてくれる人」と捉えている方もいるため、今後は、必要に応じて、その</p>

都度介護保険制度の理念やヘルパーの役割について説明し、理解を求めていくことを課題としている。

・ **利用者の安全の確保（安全な介護環境の確立）に向けた取り組みを継続的に行っていく**

法人・事業所として捉えたりスクの種類を分類し、事前と事後の対策を決定している。また、災害などを念頭に事業継続計画を策定し、基本方針、統括責任者その他の担当者の配置、事態の各局面に応じた対応の明確化などを図っている。苦情や事故、事故に至らない事例（ヒヤリハット）については、書式を整備し、記録化している。今後も、より一層安全性を高めていくために、事故や事故に至らない事例の判断基準の確認や組織全体への浸透などを継続的に行っ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

・ **ヘルパーが統一した援助を提供できるように、詳細なケア手順書を作成している**

サービス提供責任者は、「サービス計画実施手順書」（ケア手順）を作成してヘルパーへの指示書としている。このケア手順書は、A4判用紙1枚に集約されており、上部には基本情報、サービス内容、提供時間、下部には利用者の日常生活動作、特記すべき身体の状態を記入し、中央部にはサービス行為の区分を示している。その下にはケア手順、所要時間、間取り図を収めている。この帳票1枚で、援助に必要な情報を網羅している。また、一定期間の終了時においては、状況の変化や支援の過不足、利用者の状況の変化などを測ることが可能である。

・ **内部研修などに意欲的に取り組み、組織全体の業務水準の向上を図っている**

内部研修を通して、職員一人ひとりの専門性や組織全体の業務水準の向上を図っている。感染症や食中毒への対応、法令遵守、高齢者虐待の基礎知識と対応方法、高齢者の服薬、セルフマッサージ、高齢者の所作とその支援、低栄養と摂食・嚥下、個人情報、記録の書き方などについて学びを深め、向上につなげている。また、個別研修会を実施している。「 さんに関する援助内容の統一化」「ご家族の要望・情報の共有化」「 さんの援助の問題点・情報の共有化」などのテーマで、率直な意見交換を行い、支援の標準化、共通認識の促進などを行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/100

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%	5.0%		
	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	84.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 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	83.0%	12.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	72.0%	15.0%	12.0%	
	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	86.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	9.0%	9.0%	
	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%	12.0%	
	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	86.0%	8.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	9.0%	5.0%	
	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	68.0%	15.0%	6.0%	9.0%

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	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%

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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	ヘルパーステーションはなかいどう
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼6丁目12番30号
事業所電話番号	0422-43-8810

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) 公正かつ思いやりのあるサービス提供 2) 利用者の状況に応じて、自立した日常生活を送れるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人のハード面、ソフト面の強みを最大限に活用し、関係者との密な連携によって充実した利用者支援の実現に取り組んでいる

法人は市の指定管理者として、当該サービスの他に、地域包括支援センター・老人保健施設・居宅介護支援事業所、さらに総合事業等も運営している。これら事業所は併設されており、在宅における各種サービスは事務所が共有のため非常に密な連携が行える環境にあり、業務にも活かされている。地域包括支援センター併設の特性上、支援困難なケースも多く受けている事情もあり、事業所間での情報共有・連携の意識が高く、通常のサービスはもちろん地域の高齢者が求めているサービスを伝達し、利用者支援に反映している。

・業務の標準化と業務水準の見直しに向けた各種取り組みにより、情報共有と考え方の統一化を図り、利用者へのサービス向上に繋げている

法人の組織力を最大限に生かし、管理者やサービス提供責任者の連携による訪問介護計画やサービスに関する考え方の共通認識の醸成とともに、職員全体に対する業務の標準化と業務水準の見直しを行なっている。毎月定例会の開催や少人数毎の介護技術に特化したミニ研修を行なっている。さらに、定期的に接遇や業務チェックリスト、目標反省レポートを活用し、提供するサービスを振り返る機会を設けている。これらの取り組みにより、情報共有、介護の考え方の統一化を図り、利用者へのサービス向上に繋げている。

・

さらなる改善が望まれる点

・高齢化社会の現状に応じたサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい

利用者の高齢化、自宅での介護が必要な方が多く、介護の重度化により訪問介護の利用も頻繁になる。利用者ニーズや状況の多様化・複雑化を背景に、訪問介護計画の定期的な見直し、計画を実施するための支援体制の整備、および個々の訪問介護員のさらなるスキルアップへの取り組みなどが求められている。在宅での看取りも多くなる社会的背景もあり、サービス提供日や時間の拡大を含め、法人や関係機関との連携協力のもとでのサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい。

・制度変更や多様化する利用者ニーズに応じるための、さらなる人材の確保・育成の充実に向けた取り組みに期待したい

介護保険法改正ごとに提供するサービスの調整が必要となり、地域包括ケアがうたわれ高齢者の在宅生活が長期にわたる現状がある。今後もサービスのニーズは増え、総合事業等社会資源のみでは追い付かないことも予想される。そのため人材の確保と、介護保険制度や社会情勢に応じるための育成と、同時に事業所の体制作りもそれに合わせて必要となる。認知症のみならず障害分野等様々な利用者ニーズに応じるための研修等による人材育成の充実に向けた継続し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

・利用者の安全に配慮し訪問介護職員全員に上級救命講習を義務化している

利用者には高齢者が多く、特変の可能性が常にあり、訪問現場での緊急時の対応を考え、リスクに対する必要な対策の一つとして上級救命講習を訪問介護職員全員に義務化し急変に備えている。更新の時期には事業所スケジュールに講習日を入れて事業所が管理している。この取り組みは、事業所としても決して簡単なことではなく一時的に終わる取り組みではない。このような取り組みは評価でき、利用者の安全性に配慮した支援の継続が期待される。

・利用者の状況・生活及び環境に適したサービス提供のための確認・連携に取り組んでいる

利用者が無理なく自立した生活を送るためのサービスを提供するために、支援内容と目的・手順を明確にしている。これらは、「ケア手順書」に集約・明確化され、それをもとに支援にあたっている。一方的なケアとならないよう、利用者の性格等も考慮して声かけや確認をしている。ヘルパーとも連携し、特に複数名のヘルパーが担当する際にはずれが生じないように確認し修正している。また、退院後等で状態の変化がある利用者は、サービス提供責任者が担当し、利用者の状況と支援内容が安定した時点で徐々にヘルパーと交代するなどの配慮を行なっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/63

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	88.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0%	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	90.0%	8.0%		
	いいえ : 1.0%	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	90.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	8.0%	
		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	81.0%	11.0%	6.0%	
		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	80.0%	11.0%	6.0%	
		いいえ : 1.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%	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	65.0%	18.0%	11.0%	
		いいえ : 4.0%		

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルプステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果す。 2) 利用者が住み慣れた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。 5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護保険サービスを利用して自立支援や重度化対応を行うほか、利用者・家族のニーズをくみ取った保険外サービスを提供しています

利用者が住み慣れた地域で生活が続けられるよう、「自立支援と重度化への対応」「ニーズに合わせたサービスの提供」を目標にあげています。予防できる入院を減らせるよう、脱水予防や転倒予防のための環境整備に力を入れるなど利用者の意識も高めながら共に生活を整える支援を心がけているほか、重度化への対応として介護方法の提案などにより在宅介護の負担軽減を図り在宅での看取りができるよう支援しています。一方エアコンの設定、水分補給、服薬など15分単位での保険外サービスを提供し、きめ細かな支援から入院の減少にもつながっています。

・サービス提供責任者を育成する視点での指導体制が強化されることで、訪問介護員の育成にもつながっています

安定的で質の高いサービスを提供するために、チーム会議において技術指導や勉強会を行いレベルアップに努めているほか、サービス提供責任者による同行訪問を頻回に実施し、サービスマナーを含めた質の向上に努めています。またケアマネージャーへの報告書は基本的に訪問を行っている訪問介護員が作成し報告しています。サービス提供責任者を育成する視点を持って指導体制が強化されたことで、これまで管理者が主に担ってきた関係機関との調整や連携もサービス提供責任者により行われ、サービス提供責任者と関係機関との関係性も築かれてきています。

さらなる改善が望まれる点

・新たな利用の窓口となる地域包括や居宅介護支援事業所等への事業所情報の発信の工夫と関係づくりが期待されます

事業所の知名度向上については、併設施設全体の広報誌やホームページ、よつや苑祭で事業所の情報を地域に発信しています。関係先との良好な関係づくりと新規受け入れを事業課題としていますので、地域包括支援センターの地域包括支援事業等への参画などの地域活動を通じて、地域の方や関係先との関係強化や、提供エリアの新たな関係先

に、空き状況や援助内容のほかに、例えば職員の観察力・提案力・調整力・サービスマナー向上による利用者支援の成果や保険外サービスの組み込みを事業所の特徴として情報発信し信頼性を更に高めることが期待されます。

・職員の観察力・提案力・調整力による気づきを情報共有して、次の支援に活かした成果をチーム内で共有することが望まれます

現在チームマネージャーが主体となり、チーム会議や日常的な教育・指導、同行訪問による職員の観察力と提案力を高めるようにしています。次のステップとしてサービス提供責任者が自らの観察力と提案力、調整力を高めて、チーム全体をリードできるように継続して育成・支援していくことが必要であり、3つの力による利用者支援やチーム活動の成果、例えば同行訪問で指導して気づいたことを、写真や記録に残すことで正確な情報収集と共有化を図り、これらの情報を活用した支援の改善成果を管理して、チーム内で活動成果の共有をすることが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/69

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	87.0%	9.0%		
	いいえ : 3.0% 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	83.0%	12.0%		
	いいえ : 3.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%			
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	87.0%	6.0%	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	90.0%	9.0%		
	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	83.0%	12.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	87.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	87.0%	9.0%		
	いいえ : 3.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	48.0%	32.0%	16.0%	
	いいえ : 3.0%			



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	有限会社つつじ
事業所名称	つつじが丘介護支援センター
事業所所在地	東京都昭島市つつじが丘3丁目5番6号113号室
事業所電話番号	042-500-5441

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)「尊厳」と「人間愛」を基本とします 2)ご利用者の安定した日常生活を維持できるように、質の高いサービスを提供します 3)自己啓発と相互研鑽に励み、人間性と専門性を高めることに努め、人として成長する職員であることを目指します 4)地域の人々との連携を密にし、心の通い合う明るい事業所として地域社会の要請に応え、地域に貢献する事業所を目指します 5)専門的な技術を磨きながら、24時間365日緊急時体制をとり、心のもった援助が出来るようにします

全体の評価講評

特に良いと思う点

・担当する訪問介護員と利用者の関係性を重視したコーディネートを実施している

サービス実施にあたって、担当する訪問介護員と利用者の関係性を重視し、利用者にとって安心してサービスを利用でき、生活維持できるようにコーディネートを実施している。また、予定していた訪問介護員を変更する場合でも、複数担当制によりあらかじめ利用者の状況を把握しているスタッフが代行することができるようにしている。普段より、接遇・マナーや守秘義務等を機会をとらえて点検するようにし、利用者の特性や気持ちに寄り添った活動ができるようにスタッフを育てている。

・地域活動・交流に積極的に参加し、専門性を活かして地域に貢献する取り組みがある

地域住民の1人として地域活動に積極的に参加し、自治会、民生委員、シニアクラブ、警察、郵便局、商店街等と交流を深めている。専門性を活かして地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議し、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。平成30年から「暮らしの保健室」を開設して地域の高齢者福祉をはじめ、地域の福祉情報の提供について専門的な対応により、地域住民などに対して個別の状況に対応した情報提供を行っている。

・団結力のある職員体制での、高度な専門性が発揮された質の高い支援がなされている

訪問介護事業所としての存在意義や地域における役割、当施設における確固たる理念・方針を所長が明確にして職員・ヘルパーに常時伝えている。ヘルパー個々に応じた指導・助言や細やかなフォローが的確に行われており、互いの深い信頼関係の構築にも繋げている。長年の経験に裏付けされた高度な専門性が発揮されていることや、チームワーク良く団結力のある職員体制により、質の高い利用者支援が行われている。共通認識に基づく統一した方向性での支援を重視し、職員個々が向上心・責任感を持って支援にあたっている。

さらなる改善が望まれる点

・夜間の訪問活動におけるスタッフの防犯対策の強化

スタッフの働きやすい環境整備や、個人情報の安全管理など充分対応しているところだが、昼夜問わず訪問活動を行うにあたって、スタッフの身の安全を図るべく、より一層の対策を講じたい。スタッフが一瞬でも身の危険を感じ

ることがあれば、その事実の共有と対策を講じ、地域に密着した事業所の強みを生かし、スタッフの安全と、利用者への安定したサービスの提供に繋げていきたい。

・ **ニーズの高い身体介護を提供できる体制強化に向け更なる人材の確保を**

ターミナルケアや医療依存度が高いケースなども積極的に受け入れており、ヘルパーはその状況に対応できる知識・技術を有していることが必要になっている。現在登録しているヘルパーは経験豊富であり、利用者の気持ちに寄り添って支援できる方も多く、事業所での研修への積極的参加や資格取得に向けての自己研鑽など意欲的で向上心が高い。今後のサービス提供の充実にむけて常にヘルパーを募集しているが少ない状況にあり、ニーズの高い身体介護のできる人材の更なる確保を課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **接遇・マナーに関する研修や日々の指導により利用者の満足度は非常に高い**

利用者・家族への接遇やマナーに関して、日々の指導に努めるとともに研修も実施して十分な配慮ある支援を行っており、利用者・家族の切なる思いに真摯に耳を傾けて支援にあたり、要望・相談などが気軽にできる体制を整えている。今回の利用者調査結果において、「ヘルパーはあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていますか」「ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか」の問いに、有効回答数の90%超の方が「はい」と回答され、利用者及び家族への対応について満足度は高いものとなっている。

・ **災害時は他事業所・民生委員等と協力し、利用者の安否を確認する対応策がある**

日頃から自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議しており、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。消防と協力して緊急時避難訓練を定期的の実施し対応策を検討している。地域の在宅ネットワーク、福祉ネットワーク、連絡会などにも参加して、医療・行政等の関係機関や他のサービス事業所と連携を図っている。災害時には利用者の安否確認のために、まず独居の利用者宅を回り状況を確認する。他事業所や民生委員と協力して全利用者の確認をすることになっている。

・ **24時間365日体制で、利用者の日常生活を支えている**

夜間・休日・時間外にいつでも電話等による緊急時の連絡・相談を受ける体制（24時間365日体制）をとり、利用者はもとより、訪問先の訪問介護員についても常に事務所がサポートする仕組みを整えている。病院から退院直後の利用者であっても他の居宅介護、訪問看護、通所看護等の部門と連携し、スムーズな在宅生活をサポートするなど、介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、コミュニケーションを密に図りながらの連携支援を実践している。利用者はもとより家族へのケアも大事にし、家族の疲労を一步先取りした予防に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/80

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	90.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 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	83.0%	12.0%		
	いいえ：1.0% 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	81.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%	6.0%		
	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	83.0%	9.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	10.0%		
	いいえ：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	82.0%	12.0%		
	いいえ：1.0% 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	81.0%	14.0%		
	いいえ：1.0% 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	85.0%	10.0%		
	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	64.0%	20.0%	5.0%	9.0%

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・複数のヘルパーに業務を申し送りサービスを円滑に推進できるようにしている

利用者一人ひとりに対して、複数のヘルパーがサービスを提供出来るような仕組みを設けており、サービス内容を共有して担当ヘルパーが訪問できなくなった場合に代替要員を確保している。ヘルパーが変更になる場合には、利用者に不安が無いように事前に連絡したうえでサービス提供責任者、担当ヘルパーが訪問するなど、事前に連絡を入れて確認を得ることにしている。適正なサービスを継続出来るよう、サービス提供責任者あるいは前任者の同行により内容を引き継ぐことを取り決めている。

・モニタリング訪問時やサービス担当者会議を通じてアセスメントを見直している

利用者の心身状況についてはケアマネジャーから寄せられる情報に加え、事業所においてアセスメントシートを作成しており、利用開始時に作成し、モニタリング訪問時やサービス担当者会議での見直しによって、最新情報を常に把握できるようにしている。訪問介護計画は、アセスメントにより生活習慣を把握したうえで居宅サービス計画に基づき作成している。サービス内容、留意事項、評価、援助方法（具体的な支援内容）、サービス提供日時などが盛り込まれ、分かりやすい計画書になっていることがうかがえる。

・ヘルパーの接遇やマナーは利用者からも高い満足度を得ている

訪問時には、安否確認などの様子観察を行ってからサービスを開始することになっている。心身状況の変化や要望があった際には、家族や事業所と連絡を取り合い、サービス提供の可否を決定することを取り決めている。また、定例のヘルパー会議では利用者及び家族への接遇、マナーの研修などを実施して、ヘルパーへの注意喚起を促している。今回行った利用者調査の「安心してサービスが受けられるか」や「不満や要望は言いやすく実際に対応してくれるか」などの設問に関しては高い満足度が得られていた。

さらなる改善が望まれる点

・災害時の対応も含め各種のマニュアルを充実させることを目指している

各種の業務を円滑に推進するためにサービス提供に関わる各種のマニュアルを作成している。訪問の際には、地域の高齢者が安心して生活できるような各種の情報を提供し、相談を受け付けた際には関係機関につなげている。在籍するヘルパーは経験年数も長く、マニュアルを活用する機会は少なくなっている。さらに、利用者一人ひとりの災害時の対応については、さらに詳しい内容に至るまで担当のケアマネジャーと連携するなど分かりやすいマニュアルを整備することを検討されたい。

・サービスの質を更に高めることを目指している

現在、3名のサービス提供責任者を含め、18名の訪問介護員を配してサービス提供に取り組んでいる。昨年度は新規の採用者はないが、地域でのニーズは高く幅広いサービス提供に取り組んでいる。また、毎月開催しているヘルパー会議を勉強の場としたり、総合福祉施設内の委員会などに管理者を出席させ資質の向上にも取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に認知症状を伴う利用者や家族の支援に力を入れることにしている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域ニーズを把握して総合事業に積極的に取り組んでいる

市へは定期的に「空き情報」などの事業所運営に関わる情報を提供しており、関係者は市のホームページから最新情報を閲覧できるようになっている。また、介護保険法の改正（平成30年4月1日）により新たに制定されて「介護予防・日常生活支援総合事業」にも取り組んでおり、ヘルパー派遣の約6割に至っている。地域包括支援ケアシステムの円滑な推進を図ることを目的に、総合事業へ積極的に取り組んでいることがうかがえる。

・利用開始時の不安やストレスの軽減に力を入れている

訪問介護サービスの開始時にあたっては、初回サービス提供時（必要に応じて2回目以降も）はサービス提供責任者が担当ヘルパーに同行して、担当ヘルパーと利用者の信頼関係が早期に構築出来るようリレーションを図ることにしている。利用開始時の利用者の不安やストレスを軽減させることを目的に、担当ケアマネジャーの情報や事業所のアセスメントにより生活習慣などを把握して訪問し、当初から予定内のすべてのサービスの実施を目的にせず、利用者、家族との信頼関係の構築を優先させている。

・援助方法を計画書に詳しく落とし込んで、適切なサービスが提供できるようにしている

ケアプランや居宅サービス計画に基づいて訪問介護計画書を作成していることに加え、計画書には援助方法を詳しく落とし込んで、計画書に沿った支援が提供できるようにしている。さらに、個別のケア手順書を作成し、サービス提供責任者によるモニタリング訪問の際に計画に沿ったサービスが行われているか確認し、利用者特性及び状態変化の把握を行い、ケア手順書の見直しに取り組んでいる。可能な限り家族の意向も反映させてケア手順書作成し、利用者ニーズとケア手順にズレが生じないように、定期的なモニタリングで確認している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/41

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	81.0%	6.0%	12.0%	
		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	75.0%	25.0%		
		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	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%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%		
		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	87.0%	12.0%		
		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	75.0%	25.0%		
		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	87.0%	12.0%		
		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	87.0%	6.0%	6.0%	
		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	62.0%	25.0%	12.0%	
		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	有限会社G
事業所名称	きららヘルパーセンター
事業所所在地	東京都町田市木曽西4丁目35番41号
事業所電話番号	042-794-1661

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)私は常に利用者様の立場になって考え感じ、行動しています 2)安全安心を提供する 3)その人らしく楽しく生活ができるよう支援する 4)地域も自分も豊かに 5)私は、この仕事に誇りを持ち、会社の信用を大切にします</p> <p>< サービス提供の考え方について > 事業所の訪問介護従事者は、要介護者等の心身の特徴を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに家族の身体的・精神的負担の軽減を図るために必要な日常生活上の世話および機能訓練等その他必要な援助を行う。事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、近隣の他の保健・医療または福祉サービスを提供する者との綿密な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努める。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ヘルパーの基本姿勢・ルール・心得を明確にしたヘルパー基本マニュアルは、毎年見直しを行い新年度版をヘルパー全員に配付しています <p>ヘルパー基本マニュアルは、法人の理念、ヘルプサービスでの基本姿勢、ヘルパーとしての心得、きららヘルパーの基本ルール、ヘルプサービスの禁忌事項、防災マニュアルなど掲載した冊子になっています。基本マニュアルにはヘルパーとしての役割や基本姿勢が分かりやすく書かれ、理解できる内容にまとめてあります。マニュアルは入職時や年度初めに全員に配付し、研修時に活用し見直しが必要か否かを確認しています。年末にはサービス提供責任者が全項目の確認作業を行い、毎年新年度版を作成し、ヘルパー全員に配付して周知徹底を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・障がい者支援（視覚、聴覚、肢体不自由等）で培った実践的な技術を高齢者支援にも活かせるようヘルパーのスキルアップに取り組んでいます <p>事業所では介護保険の他に、重度障害者や同行援護などのサービス提供も行っており、視覚、聴覚、肢体不自由等の支援で培った実践的な技術を高齢者支援にも活かしています。また、常勤と同様に登録ヘルパーに対しても資格要件や経験年数に応じて任用要件を示した職業能力開発計画でヘルパーへの期待水準等も明記し、ヘルパーの介護技術（身体介護・自立支援等）の底上げを目指しています。年度初めには年間の研修計画（年12回）を示し、参加できない場合も資料を渡しレポートの提出を義務付けヘルパーのスキルアップに取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ヘルパーは医療的課題を併せ持つ利用者のサ - ビス実施状況を画像や動画も活用し、医療職などの連携で総合的な

サービス提供に努めています

社会的孤立感や家族の身体・精神的負担軽減を図ることを、サービス提供の考えとしています。併設の訪問看護、居宅介護支援、通所介護はもとより、主治医、薬剤師、理学療法士、病院の栄養士等の他職種とも積極的に連携しています。退院後も病状管理の継続が必要な独居や認知症の利用者、また肢体不自由や精神的な障がい者を抱える高齢の利用者・家族の生活課題だけではなく医療的課題を併せ持つ利用者も増えています。ヘルパーは医療職等との連携にあたり、訪問時のサービスの実施状況を画像や動画も活用し伝え、総合的なサービス提供に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・アセスメント・再アセスメントで利用者・家族の意向やニーズ・課題の明示を徹底し、自立支援を具体化した訪問介護計画の作成が期待されます

事業所では「訪問介護の業務の流れ」で訪問介護計画の作成時には解決すべき課題の洗い出しをすると明示し、サービス提供責任者は初回面接後も利用者・家族と関わりながら更なる情報収集に努めています。しかし、要介護認定更新時や居宅サービス計画の変更時の再アセスメントや生活課題（ニーズ）の記載や書式にバラツキが見られます。アセスメント（再アセスメント）で利用者・家族の意向やニーズ・課題の明示と書式の統一化を図り、利用者自身の持てる力にも着目することで、事業所が目指す自立支援を具体化した訪問介護計画の作成が期待されます。

・利用者の個々の状況に応じた具体的な支援方法を明記し、支援変化時には更新してヘルパーが共有できる手順書を作成することが望めます

ヘルパー支援サービスを提供するうえで必要な利用者の訪問介護手順書は、医療・介護ソフトの様式でサービス内容と支援時間が記載され、訪問介護計画書とともに利用者宅に置いてあります。訪問介護手順書は、利用者の個々の状況に応じた具体的な支援の方法にはなっていない現状です。サービス提供責任者によっては支援手順をメモ書きにしていますが、複数のヘルパーや代行ヘルパーが支援に入っても即対応できる手順書を作成するとともに、状況や支援内容が変更した場合には更新し、ヘルパーが共有できる手順書の見直しが期待されます。

・口頭での報告・連絡・相談内容の記録化を徹底し、各種会議録の作成で会議欠席者への情報の周知が期待されます

事業所ではヘルパーの情報共有のためにヘルパー会議を毎月開催し、ヘルパー同士が顔を合わせて情報交換できる機会を設け、サービス提供責任者間の情報共有は口頭で随時行っています。ヘルパーとはメールや事務所内での口頭での報告の他、サービス提供責任者は年2回の個別面接等で各ヘルパーとのコミュニケーションに努めています。今回の職員アンケートでは報告・連絡・相談の徹底や代行ヘルパーへのサービス内容の周知等が不十分との意見もあります。各情報を記録化するとともに各種会議録を作成し会議欠席者への情報の周知が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域に暮らす高齢者や障がい者一人ひとりが豊かに生活できる地域作りを目指しています

「地域も自分も豊に」を理念に、「住み慣れた地域で安心した生活を送れ自立に向け全力でサポートします」を掲げています。平成16年より地域の介護保険サービスや障がい福祉サービスを担い、何か困りごとがあったらいつでも相談窓口となり、地域に暮らす一人ひとりが豊かに生活できる地域作りを目指しています。地域が垣根を越え触れ合える場所づくりとしてフェスタを年2回開催し、利用者・家族・職員などの手作り販売コーナー（作品展示・販売・パン・地元野菜）、ステージコーナー（演奏会・歌など）で地域住民と顔の見える関係を築いています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/24

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	90.0%	9.0%		
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 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	72.0%	18.0%	9.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%			
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	77.0%	13.0%	9.0%	
	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%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 4.0% 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	86.0%	13.0%		
	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	90.0%			
	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	86.0%	9.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 4.0% 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	63.0%	13.0%	13.0%	9.0%

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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	社会福祉法人多摩済生医療団指定訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-342-1184

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)「添う心」を理念に職員行動指針を常に心得、ご利用者様の支援にあたっております。 2)利用者様の状態、状況に迅速に対応するように努めております。 3)利用者様の尊重を重んじた支援の提供を心掛けております。 4)より良いサービスを提供するよう職員の技術・知識の向上に努めております。 5)常に社会福祉に携わる者としての誇りを持ってサービスにあたっております。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・法人理念である、『添う心』を常に念頭に置き、利用者の最も近い位置で支援を行っている。 訪問介護事業は、利用者の自宅を訪問してサービスを提供することから、利用者の生活習慣や家族構成、嗜好などを把握し、利用者に寄り添った支援が要求される事業である。法人では、『添う心』を理念に掲げ、利用者本位のサービス提供を職員に求め、職員は毎月のミーティング、情報交換、サービス提供責任者が訪問介護員に行う連絡などにより、理念の確認を行い、利用者にとっての最善を検討しサービスを提供している。癌末期で認知症の進行した利用者のケースでは、終末期にサービス提供責任者の言葉だけは認識するなど理念の実現が進んでいる。・毎月のミーティングは参加率向上のため開催日時を工夫し、事業運営における職員の意識統一が促進されている 各ヘルパーは日々の業務において、訪問活動記録への記載とともに、ヘルパー専用のフリーダイヤルを通して業務内容に関する相談や報告を行い、事業所との情報共有を密に行っている。加えて事業所では、全ヘルパーを対象とした月に1度のミーティングにより、業務連絡や研修を行っている。ミーティングは開催する曜日をランダムにし、かつ時間も13時・17時の2回に設定することで、毎回8割以上のヘルパーが参加しており、ヘルパー同士の情報交換及び事業運営における意識の統一が図られている。・様々なテーマで毎月実施されている全体研修は実施方法も工夫され、職員のスキルアップが図れるよう取り組んでいる ミーティングでは業務連絡と併せて、職員の資質及び技術の向上を目指し、毎月テーマを変えて研修も行っている。年度当初の理念や職員心得の確認、事故防止、苦情対応の他、介護保険制度に基づいて利用者のニーズに沿った支援提供のため、訪問介護計画書や記録の方法等、内容は多岐にわたっている。小グループで実施することでヘルパー同士の意見交換も促進され、また年に2回行っている前期・後期研修では今年度、身体介護に特化した内容で個別指導も行うなど、さらにスキルアップできるよう研修内容を工夫している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・訪問介護提供時の不安軽減のため、更なる連絡体制の強化を期待する。 訪問介護員の訪問介護提供時の連絡体制は、フリーダイヤルからの連絡 遅出業務担当職員が持つ携帯電話 管理者が持つ携帯電話 と、3種類の連絡体制をとっている。しかし、訪問介護員からの連絡が多いため、フリーダイヤル、遅出職員の電話が話し中になることも多い。また、管理者携帯は、サービス提供中には受けることができない
--

ないため、緊急連絡を受けることは難しい。このような状況の中で、急がない報告は、メールでの報告という方法を模索している。利用者が安心してサービスを受けるため、更なる連絡体制の強化が期待される。

・ホームページは、施設の概要や取り組みなど様々な情報の入手が可能であるが、引き続きよりタイムリーな情報提供を行いたいと考えている

事業所の他、在宅系サービス・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター等が属するケアセンターと、併設の特別養護老人ホームでホームページが作成されている。各事業所の概要や利用案内、広報誌のバックナンバー、さらには動画による各種取り組みの紹介等、ホームページ全体としては充実した内容となっている。法人は、在宅福祉・介護の拠点施設として当該地域を牽引している存在であり、地域住民のさらなる利便性のため、今後も、更新頻度を高めるなど、よりタイムリーな情報発信を行っ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

・「訪問介護員の菜」に沿って業務を行うことで支援の基本的な水準が確保されている

事業所では全ヘルパーに「訪問介護員の菜」を配布し、研修を通してヘルパーが守るべきルールの徹底を図っている。在宅という閉鎖的かつ密室となる空間において、利用者の心身状態・残存能力・家族関係・生活様式等、個々の暮らしに丸ごと向き合っ業務を行うヘルパーが、利用者・家族と信頼関係を構築し、プロとして業務を行うため、声かけや傾聴、プライバシー保護、金銭の取り扱い、計画と連動したケア等、13項目にわたって配慮すべき点を定め、事業所が提供する支援の水準が確保できるよう取り組んでいる。

・その人らしく生活できる標準的なサービス提供のために、手順書の作成に力を入れている

訪問介護事業所の管理者をはじめ、サービス提供責任者は、特別養護老人ホームで24時間、入所者の生活を支えてきた職員であり、過ごす場所は違っても、利用者の24時間の生活を考えていく視点が養われている。利用者の24時間の生活を考えると、訪問介護員がサービス提供の時間以外の利用者の生活も視野に入れて、サービスの提供が必要になり、訪問介護員が変更になっても、標準的なサービスを提供しなければならない。利用者の24時間の生活を支えるために、手順書の作成・更新は、特に大切なものと考え、力を入れて取り組んでいる。

・連絡体制の強化は良質なサービス提供のために必要不可欠と考え、特に力を入れている

訪問介護員のサービス提供にあたっては、利用者の状況や生活の変化をサービス提供責任者が訪問介護員に連絡し、利用者や家族が安心してサービスを受けることができるよう配慮している。同時に、訪問介護員がサービス提供中に得た情報は、迅速に事業所に知らせることができるよう、フリーダイヤルの設定、連絡専用の携帯電話、管理者の携帯電話、3つの連絡方法を提供し、メールでの連絡方法も模索している。連絡体制の強化は良質なサービス提供に必要不可欠なことと考え、事業所が特に力を入れている取り組みである。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/63

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	87.0%	12.0%		
	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	62.0%	25.0%	8.0%	8.0%
	いいえ：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	62.0%	8.0%	12.0%	16.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	91.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	75.0%	8.0%	16.0%	
	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	79.0%	12.0%		
	いいえ：4.0% 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	70.0%	8.0%	16.0%	
	いいえ：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	70.0%		20.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	70.0%	12.0%	8.0%	8.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	20.0%	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	41.0%	12.0%	8.0%	37.0%

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	社会福祉法人あいの樹
事業所名称	あい
事業所所在地	東京都小平市小川西町5丁目22番12号
事業所電話番号	042-349-2191

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)自分にしてほしいと思うように、他人"ひと"（利用者やご家族、また働く人）にもしましょう。2)利用者様のニーズに寄り添ってサービスを提供する。3)社会資源（介護・福祉・医療）を活用し、最期まで在宅を支えましょう。4)看護師とヘルパーによる医療的ケア連帯連携の実現により最後まで介護。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・組織一丸となって高度なケアに取り組んでいる

事業所にはヘルパー90名が在籍しており、地域の中核的な訪問介護事業として、介護を必要とする高齢者や障害者の在宅生活を支えている。特に痰の吸引や経管栄養などの医療的なケアについては、行政と連携して挑戦している。法人理念として「自分にしてほしいと思うことを、人にもしましょう」や「看護師とヘルパーの連携によって医療的なケアに取り組み、安心・安全な在宅生活を継続する」などの達成を目指して、組織一丸となり取り組んでいる。

・ヘルパーと事業所は常に連携を図りながら支援を提供する仕組みが整っている

訪問時に状態に変化などが見受けられた際には家族や事業所に報告し、指示を仰ぎながら対処することを原則としている。訪問時の家族が不在の場合や独居者への対応として、事業所からの連絡先を複数把握している。サービス提供責任者の日誌には各ヘルパーからの報告を記載し、電話やメールなどで適宜回答することになっている。介護記録は週1回、直接事業所に持参してもらうことにしており、その際にサービス提供状況を詳しく聞き取ることにしている。

さらなる改善が望まれる点

・サービス提供時のタイムスケジュールを詳しく表記することを目指している

訪問介護計画は、身体や生活状況の変化に応じて、担当ケアマネジャーと相談しながら随時の見直しを行うほか、要介護認定の更新に合わせて定期的に見直している。緊急の場合は、サービス提供責任者を介して担当ケアマネジャーに直接指示を仰ぎ迅速に変更することになっている。また、サービス提供に関わる内容や個々の所要時間なども盛り込まれており、概ね適切な訪問介護計画書が作成されていることは確認できている。さらにサービス提供時のタイムスケジュールを計画書や基本情報チェック表に表記し、業務の標準化をさらに推進することを目指している。

・アセスメント情報をさらに充実させ、定期的な見直しを目指している

事業所では、利用開始時に収集した各種の情報をもとに、アセスメントシートによって利用者情報を詳しく把握で

きるようにしている。統一書式には、基本情報、健康状態、身体能力、などを詳しく記載できるようにしており、サービス提供責任者が訪問時に把握した内容や担当のヘルパーからの情報をもとに作り込むことに力を入れている。ただし、シートへの記載内容が利用者によって差異があることを事業所では認識しており、適宜情報を加筆訂正し、定期的に見直しを図ることを目指している。

・**モニタリングに関するルールを明確にすることを検討している**

定期的に行われているサービス担当者会議へ出席し、利用者、家族、他のサービス提供事業所などからの意見を収集しサービス提供に活かすことにしている。また、サービス提供責任者によるモニタリング訪問を実施しており、利用者や家族の個別のヒアリングをもとに「計画書に沿ったサービスが提供されているか」を確認している。モニタリングで得た情報は支援経過記録に落とし込み、担当のヘルパーに伝えることにしている。さらに、時期、期間、タイミング、内容などの細かいルール化を検討している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**プライバシーに配慮したサービス提供を心がけている**

初回訪問時には、プライバシー、セキュリティ、羞恥心などの配慮すべき事柄を把握し、必要に応じて派遣手順書に明記し順守に注力している。入浴や排泄の介助時にはできる限り肌を露出しないように配慮し、洗濯物干しなどのプライバシーに配慮を必要とする事項についても確認を得て行うことにしている。援助中も利用者の言葉に耳を傾け、細かい要望などを話しやすい環境づくりに心がけている。訪問時にサービス内容の変更などの申し出を受けた際には、適宜事業所と連絡を取り合いながら対処することをルール化している。

・**ヘルパー交替時にはサービス提供責任者の同行訪問を原則としている**

利用者や家族から担当するヘルパーの変更依頼があった際にはできる限り詳しく情報を把握し、新たなヘルパーを配置している。新たなヘルパーを選定するまでの期間は、サービス提供責任者がつなぎ、円滑にサービスが継続できるようにしている。また、新たなヘルパーが決定した際には、サービス提供責任者と同行して、詳しく申し送ることになっている。申し送り時の同行訪問の際には、利用者との相性などにも配慮してヘルパーを決定することにしている。細かい配慮により適切なサービスが提供できるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/47

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 : 0.0% いいえ : 3.0% 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%	7.0%	22.0%	
	どちらともいえない : 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	77.0%	14.0%		
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	77.0%	14.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない : 3.0% 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	85.0%	14.0%		
	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	88.0%	7.0%		
	いいえ : 3.0% 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	77.0%	18.0%		
	いいえ : 3.0% 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	70.0%	7.0%	18.0%	
	いいえ : 3.0%			
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	44.0%	22.0%	7.0%	25.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ホームヘルパーステーションやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ヘルパー会議が有効に活用され、業務への一体感、集中度を高めてサービスの向上に繋がっている

利用者本人が満足し誇れるサービスを目指している。思いやりを常に念頭に置いて、目配り、気配り、心配り、腹配りに努めている。こうした行き届いた援助を支える基にサービス提供責任者を中心とするチームワークがある。毎週行われるヘルパー会議は自由な雰囲気の中で、利用者に対して、具体的にどうすればよいのか職員間で活発な意見交換が行われている。グループで協議・検討を繰り返す中で、新たな気づき生まれ、全体で共有する過程で、仲間意識が生じている。ヘルパー会議が有効に活用され、業務への一体感、サービスの向上に繋がっている。

・施設が一体となって研修やOJTに力を入れ、ヘルパーとしての高い業務水準確保に努めている

様々な研修やOJTを通してヘルパーとしての専門性を高める取り組みをしている。目標設定シートは本人の意向、技術水準、知識、資格レベルなどを総合的に判断し、作成されている。自己評価表により達成レベルを把握し、気づきとともにやりがいを感じ、働きがいを持つよう活用されている。またヘルパーからの専門的な相談に対しては施設の機能訓練指導員や管理栄養士より、負担のない椅子への移乗方法や嚙下の難しい利用者への食事内容等、適切な助言や指導を受けることが出来ている。施設が一体となってヘルパーの高い業務水準確保に努めている。

・利用者の価値観や生活習慣を尊重したサービス提供になるよう、チームケアが実践されて満足度の高いサービスが提供されている

利用者の価値観や生活習慣に配慮したサービス提供が出来るよう、利用者情報を詳細に収集・把握している。複数のヘルパーでサービス提供にあたり、チームワークと多角的視点で利用者状況や要望等を把握している。利用者や家族が望んでいるサービスは何か、はっきりした意思表示が出来ない利用者や介護拒否のある利用者に対しても日頃から積極的に情報を収集している。各ヘルパーが気づいた点等互いに報告・共有し、利用者の意思や尊厳を尊重した支援になるよう常に心がけている。チームケアが実践されて、満足度の高いサービスが提供されている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所が目標とする高い業務水準を確保・維持するため、介護技術の標準化に努めていきたいと考えている

施設全体で人材確保や人材育成に力を入れているが、将来を担う職員の教育が課題としている。事業所では経験の

豊富なベテランヘルパーも多数おり、新人ヘルパーをチームで情報共有しながら育成している。現状としてはコミュニケーション能力などキャリアに差があり、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ヘルパーでは不安との声も聞かれる。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。今後も事業所が目標とする高い業務水準を確保・維持するため、介護技術の標準化に努めていきたいと考えている。

・ **サービス提供責任者の業務効率化を図り、更なるサービスの質の向上に努めていくことが期待される**

サービスの開始から提供、終了に至るまでサービス提供責任者の果たす役割は大きい。現在二人体制で訪問介護計画書の作成、ヘルパー等との同行訪問、利用者へ提供するサービス内容の質の管理、ヘルパーの指導と調整、関係機関との連携など多くの業務を円滑に遂行している。またサービス現場での業務を通して利用者の要望、希望を聞き取り、課題を把握し適切な援助に繋げている。今後はサービス提供責任者の業務効率化を図り、ヘルパー等の業務指導や目標設定などにも重点を置き、更なるサービスの質の向上に努め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

・ **情報の共有化を図り、利用者や家族の状況や要望等に適切に対応できるようにしている**

担当ヘルパーが急に休む場合でも必要なサービス提供ができるよう、ヘルパー全員が情報やケースを共有し、協力しながら業務の遂行にあたっている。業務につく前の連絡帳の閲覧・押印は必須としている。またヘルパー会議やケース会議は毎週開催し、ヘルパー間の情報共有を確実なものにしている。休みのヘルパーも進んで参加する等、情報共有への意欲や意識は高い。急変や利用者が状態変化しているケース、処遇困難なケース等には一人で抱え込まず、全員で意見交換やアドバイス等対応方法の相談・検討が出来る体制となっている。

・ **虐待になりそうなケースには、事前に適切な支援が取れるよう配慮している**

虐待はあってはならないこととして、常にヘルパー会議等で話し合い、接遇の見直しや改善を図って虐待防止に繋がっている。また「虐待の芽チェックリスト」を活用して、定期的に振り返りを実施している。高齢者の人権擁護や虐待防止の研修も実施し、ヘルパー一人ひとりの意識の向上に取り組んでいる。サービス方針として「高齢者を介護する家族を支援し、介護負担の軽減を図る」を掲げ、虐待になりそうなケースにはケアマネジャーと相談・連携して、事前にショート利用の手配とか、サービス内容の見直し等家族の介護負担が軽くなるよう配慮している。

・ **「地域懇談会」を定期的開催し利用者の生活の幅を広げるための取り組みとなっている**

苑主催の地域懇談会を毎月1回開催し、地域の方々やご家族を対象にして、専門職がその専門分野をテーマに講演する啓蒙活動を行っている。8月にはヘルパーステーションが中心となり消費者被害に関する内容で行った。11月には、「おくすりについて」というテーマで薬剤師が講演し講評を博した。参加者は毎回15名程であり、サービス提供責任者も参加している。懇談会の後に食事を共にして、地域のニーズやご家族の要望等を吸い上げながらテーマを選び、情報発信をしている。地域と深く連携し、利用者の生活の幅を広げるため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

30/46

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	86.0%	13.0%	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 : 3.0% 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	93.0%		どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%		どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
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	80.0%	10.0%	10.0% 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	93.0%		どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
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	86.0%	6.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
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	73.0%	16.0%	6.0% 無回答・非該当 : 3.0%

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	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

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) 和の精神と人間愛 2) 基本的人権の尊重 3) 丁寧な言葉遣いと温かい態度 4) 自己決定を最大限尊重（利用者本位） 5) 自立に向けた介護福祉サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本位の支援を心がけ、利用者・家族の信頼感を得るサービス提供に取り組んでいる

事業所では利用者の支援に関し大切にしていることがいくつかある。ヘルパーと利用者の関係性が早期に確立するようにヘルパーの人となりや最初を紹介したり、利用者が生活の場面で拘っていることを把握した実践、笑顔とゆとりを持ったサービスは安心感と会話の引き出しとなっている。これらは利用者が心地よくサービス受けられるようにするための配慮である。利用者調査の集計においても項目に関係なく高い満足度が示されている。この結果より利用者が事業所を信頼している状況を読み取ることができる。

・毎月のヘルパーミーティングで研修や面談を実施し、ヘルパーのスキルアップや信頼関係の醸成を図っている

事業所では毎月ヘルパーミーティングを開催している。年間で研修計画を策定した上でミーティングの前半に実施している。後半はサービス提供責任者との面談や情報共有や情報交換などが行なわれている。ヘルパーは毎月目標を設定し次月のミーティングの際にその進捗状況を報告している。また、毎朝園ヘルパーに対してその日のスケジュールや利用者情報などを一斉に送信し全体の動きや情報の共有化を図っている。ヘルパーの都合などによる休みの際もバックアップ体制が構築されており、働きやすい環境の構築がなされている。

・ヘルパーの特徴や性格を把握した上で、利用者に応じた派遣のコーディネートを行なっている

サービス提供責任者は全てのヘルパーの性格や特徴などを把握している。新規の利用者やヘルパーの交代の際は単なるスケジュールの都合ではなく、利用者やヘルパーのマッチングを大切に派遣のコーディネートを行っている。ヘルパーの選任に際してはスキルは勿論、声のトーンまで考慮している。利用者情報よりアセスメントとサービスの設定を検討、その際に最も適したヘルパーを選任している。これらの実践によりサービスはスムーズに展開され利用者の高い満足度に繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所として責任が果たせる範囲でのサービス提供を基本としつつも、さらに多くの人にサービスが届けられる取り組みに期待したい

事業所は管理者兼サービス提供責任者1名を中心として事業を展開している。在籍しているヘルパー数も多いとは言えない。このためサービス提供できるエリアをある程度限定している。トラブルや利用者の急変などの際にサービス提供責任者が急ぎかけつけられる範囲としている。利用者本位のサービスがより多くの高齢者に届けられるような検討と取り組みに期待したい。

・事業所全体のサービスの質の向上に向けて、さらなる研修等の充実への取り組みが期待される

事業所では利用者本位のサービス提供とヘルパーの働きやすい環境を両立させている。このことは利用者調査結果や職員アンケートからも明らかである。しかし、これらの取り組みについてはサービス提供責任者の手腕によるところが大きい。稼働率の向上、組織体制の充実を踏まえつつ、介護ニーズへの対応や質の高い介護の確保することを目標に、事業所内での介護技術評価の実施（内部評価）、継続して月1回のヘルパー研修に組み込み、事業所全体のサービスの質の向上に努めるとしている。今後の取り組みの推進が期待される。

・事業運営体制の継続、充実に向けた中長期的な計画策定への取り組みの推進が期待される

事業所はヘルパーの高齢化に対して今後の長期的な計画立案の必要性を課題としてとらえている。ヘルパーの健康面だけでなく、サービス提供上の身体介護等の事故、リスクマネジメント対策、シフトの変調による効率的な運営への影響について、さらなるヒヤリハット事案の分析の必要性を捉えている。個々のヘルパー技術やコミュニケーション力などの分析も視野に入れつつ、まずは、リスクマネジメントの視点で情報を整理し、年齢構成等のデータと併せた分析を継続課題としている。今後の取り組みの推進が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の自立支援のためにサービスはもとより、目的を明確にした支援に取り組んでいる

事業所では新規依頼の際、担当介護支援専門員からの情報を基にアセスメントを事前に行ない、大まかなサービス内容を決定している。利用者との面談を経て訪問介護計画書を作成、サービス内容はもとより、そのサービスを実施する目的を記載、ただ単にサービスを提供するだけでなくサービスが提供されることにより利用者の自立が促進されることを大切にしている。

・ヘルパー全員が救急救命講習を受講し、緊急時のすみやかな対応に備えている

事業所に在籍しているヘルパーは全員が救急救命士を受講し資格所持者となっている。サービス提供時の利用者の急変などがあった場合でもヘルパーが慌てることなく対応できることを目的としている。更新時期が3年に1度となっているため期限管理も管理者が行っており、期限前には該当ヘルパーに声がけを行っている。こうした取り組みはヘルパーの意識づけという点でも有効な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

15/20

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	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	93.0%		6.0%	
	いいえ : 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	86.0%		6.0%	6.0%
		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	93.0%			6.0%
	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	93.0%			6.0%
	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%		6.0%	6.0%
		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	80.0%		6.0%	13.0%
	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	86.0%			13.0%
	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	93.0%			6.0%
	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	66.0%		6.0%	26.0%
		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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・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">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。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。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。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。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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・「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 <p>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。</p>
--

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%