

# 評価結果概要版



令和元年度  
(2019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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ホームヘルパーステーション
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0908

## 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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にしたい支援をする。 2) 利用者の心身機能の維持、活性化を図る。 3) 職員の人間性や専門性を高める。 4) 地域や関係機関との積極的な連携・交流を図る。 5) 利用者の環境整備に努める。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供責任者2名が初回訪問することで、利用者を幅広く理解すると共に、全利用者を把握することに繋がっています

初回訪問に可能な限りサービス提供責任者2名が訪問し、利用者及び家族に対して丁寧な面談をおこなっています。利用者本人がどのような問題を抱えているのか、家族はどのような要望があるかを2人の目でしっかりと観察し、聴き取っています。これにより、本人の人物像や家族との関係、住居環境などの個別性を幅広く把握しようと努めています。サービス提供責任者の担当を決めず、全利用者を把握することで、利用者の要望等にもスムーズに対応ができています。

・登録ヘルパーは「ヘルパー手帳」を携行することで、組織の一員であるという自覚を促し、責任感を持たせ、やりがいに繋がっています

全ての登録ヘルパーが同じ「ヘルパー手帳」を携行しています。「ヘルパー手帳」は事業所が毎年支給しており、毎年の更新時にはヘルパーが皆で外カバーのデザインを選んでいきます。「ヘルパー手帳」を携行することで自分のスケジュールを管理すると共に、仕事に対する姿勢が整えられます。また、同じ手帳を持つことで訪問介護員同士の一体感が生まれ、組織の一員であるという自覚を促し、責任感を持たせ、やりがいの向上に繋がっています。

・新しい施設になり、訪問介護員が事業所に立ち寄れる機会が増えたことにより、サービスに関して情報共有がよりできるようになりました。

訪問介護員は非常勤の場合、基本的には直行直帰です。以前は月末や多くても半月に一度事業所へ立ち寄り記録簿を持参していましたが、事業所が移転して新施設になったことで訪問介護員が気軽に立ち寄れるような居場所となりました。そのため訪問介護員から利用者の状況や普段の様子をサービス提供責任者がすぐに把握でき介護支援専門員や、通所介護の事業所などと連携を取ることができるようになりました。また訪問介護員同士のコミュニケーションが密になったことで、情報の共有が進み、サービスの質の向上につながりました。

さらなる改善が望まれる点

**・派遣手順書を統一して、登録ヘルパーの誰もが見て仕事ができるよう詳細にまとめる必要があると思われます**

派遣手順書は作成したサービス提供責任者によって、詳細に手順を記載してあるのもあれば簡単な手順に留まっているものが見受けられます。複数の登録ヘルパーがサービスをおこなう際には、より詳細な派遣手順書が必要です。今後、派遣手順書の書式を見直し、書き方を統一して誰が見ても分かるように詳細にまとめてみる必要があると思われます。

**・併合したサテライト事業所の効率的な運営を図り、利用者のサービス維持・継続を図る仕組みへの取り組みが急がれます**

2019年8月に法人内にある別の訪問介護事業所を併合し、サテライト事業所としました。二つの事業所が一緒になったことで、各事業所で培った経験やノウハウを共有し、今までよりも多角的な視点で業務等の見直しができるようになりました。その一方で、併合したサテライト事業所ではヘルパー不足から利用者の特性に応じた人員配置が難しい状況にあるようです。厳しい人材確保の状況下では、現有の登録ヘルパーでの効率的な運営が重要となってきます。業務手順を今一度検討するなど利用者のサービス維持・継続を図る仕組みへの取り組みが急がれます。

**・金銭取り扱いについての同意書をさらに丁寧に作成することが望まれます**

当事業所では契約の際にサービス提供責任者が金銭の取り扱いなどについて、詳しく説明をおこなっています。実際のサービスの中では出納帳や記録簿に預かり金を記載し購入金のレシートを貼って適正に取り扱っていますが、同意書には細かい事項についての説明書きがありません。同意書の中に、実際にどのように金銭の取り扱いをおこなうのか、もう少し詳しい内容を盛り込むことをお勧めします。訪問介護における金銭取り扱いについては、特に認知症の利用者や家族とはトラブルになりやすい事項です。リスクマネジメントの観点からも、工夫が必要です。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・訪問介護員は利用者を中心としたケアの実現に向けて取り組んでいます**

事業所は通所介護と居宅介護支援事業所が併設され、利用者に関する情報も入手しやすい環境にあります。さらに、何人かの登録ヘルパーは通所介護の介護職員を兼務していますので、二つの居宅サービスから利用者の理解を深めています。自宅への訪問では家事や生活支援の場で普段の生活習慣を知ることができます。通所介護では行事・レクリエーションなどの楽しみの中から利用者同士の関わりを見ることもできます。利用者の生活全般を多様な観点から把握することで、その人らしい魅力を引き出し、利用者を中心としたケアの実現に向けて取り組んでいます。

**・日頃から災害時の防災意識を高め、利用者と職員の安全確保の体制を整えています**

災害については、施設全体では防災対策会議が中心となり、定例会議や職員研修を通じて必要な対策を検討しています。訪問介護では、ヘルパー会議で大規模災害時の対応研修として、利用者宅で災害が発生した際の活動、避難所等の地域情報の把握、事務所との連絡体制等を確認しています。この度の台風では、サービス提供責任者が中心となり、優先度の高い利用者宅へ訪問して一人ひとりの安否確認をしました。午後には訪問介護員を自宅待機としました。日頃から防災意識を高め、利用者と職員の安全確保の体制を整えています。

**・経験豊富な訪問介護員により、質の高い安定したサービスを提供しています**

事業所に所属する訪問介護員の定着率は高く勤続年数が長い職員が多いため、利用者が希望すれば同じ訪問介護員から継続的にサービス提供を受けることが可能となっています。訪問介護員の変更が必要になる場合には、サービス提供責任者が利用者宅に訪問し、丁寧に聴き取りをおこないます。またその際介護支援専門員にも事前に連絡を取り、利用者の意向などを確認しています。派遣手順書を確認し変更後の訪問には必ず訪問介護員と同行しています。月1回のヘルパー研修で介護の方法や接遇について学び、訪問介護員の一定の業務水準を保っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/75

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%	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	82.0%	10.0% 5.0%	どちらともいえない : 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	92.0%		どちらともいえない : 2.0% 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	95.0%		どちらともいえない : 2.0% 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	87.0%	5.0% 5.0%	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	87.0%	12.0%	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	85.0%	10.0%	いいえ : 2.0% 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	90.0%	7.0%	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	90.0%	10.0%	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	90.0%	7.0%	いいえ : 2.0% 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	65.0%	22.0% 5.0% 7.0%	