

# 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）	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

### ・利用者の価値観や生活習慣を大切にされたサービス提供に取り組んでいる

サービス提供責任者は、サービス開始時に利用者宅を訪問し心身状態や暮らし方の確認を行えるように聞き取り調査を行っている。さらに、利用者の負担軽減を図ることを目的に初回の訪問にはサービス提供責任者がサービスを提供し、2回目以降から訪問介護員を同行させ、利用者が安心してサービスを受けられるように指導にあたっている。また、1利用者に対して2名以上のヘルパーを設定しており、安心して安全なサービスが提供できるようにしている。利用者の個々のニーズを把握し状況に合ったサービス提供に努めている。

### ・利用者の体調の変化には、速やかに対処できるような報告の仕組みが整っている

訪問時には、利用者の表情や状態・生活状況などに普段と違う様子や変化が見られた時は、先ず事業所に電話で連絡してサービス提供責任者に指示を仰いでから次の行動に移るようにしている。緊急を要する際の対応手順として、緊急対策マニュアルや緊急体制一覧表を作成している。利用者から直接サービス内容変更の意向があった場合も、ヘルパーが独自で判断せずサービス担当責任者がケアマネジャーの指示を仰ぐように徹底を図っている。

### ・利用者の特性に応じられるヘルパー派遣に努めている

アセスメントの作成時には、利用者それぞれの特性に応じた具体的な希望や意向が把握できるように努めている。事業所では利用者の障害特性を十分理解し適切な支援が提供できるヘルパーの派遣に努めている。今回行った利用者調査の、「安心してサービスを受けられることができるか」の設問に関しては高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。モニタリング訪問時には「現在のヘルパーで良いかどうか」の聞き取りを行ったうえで継続的にヘルパー派遣が出来るようにしている。

さらなる改善が望まれる点

### ・複数ヘルパー体制の質を向上させることが望まれる

利用者調査の「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」の設問に関しては、「はい」が86.7%、「どちらともいえない」が13.3%であり、大変高い満足度であった。ただし、自由意見では、「変わっていません」、「ヘルパーを毎回変えないでほしい」という声が聞かれた。事業所では1利用者に対して複数へ

ルパー性を敷いており、様々な利点があることもうかがえる。ただし、少数意見をどのように改善するかについても求められている。

・ **タイトな要員体制のため積極的な情報提供は行っていない**

現在、併設の居宅介護支援事業所をはじめ、地域の居宅介護支援事業所（9件）からの紹介でヘルパーを派遣しており、概ね併設事業所からの紹介が全体の7割になっている。現在、利用者26名の利用者に対して、ヘルパー10名（内サービス提供責任者2名）体制でサービスを提供しており、概ねタイトな体制になっていることが報告されている。よって、新規の利用者獲得に関する情報提供についても積極的には行わず、現状を維持することになっている。地域のニーズにどのように対応するかも検討されたい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **計画の内容は担当する職員が共有している**

個々の利用者の訪問介護計画書と介護手順書・利用者宅の地図・物の置き場などをヘルパーに渡している。計画通りの援助内容で仕事が行われるように個々のヘルパーはファイルを携帯している。日々ヘルパーから報告された情報は、サービス提供責任者により経過支援記録に記載し管理している。アセスメントの見直しはサービス提供責任者によって、ヘルパーからの情報をもとにモニタリングし、訪問で確認する流れとしている。

・ **様々な取り組みによりサービスの水準の確保に努めている**

訪問介護事業所のヘルパーが習得すべき事柄を年間研修に位置付けている。研修は、年間の自己目標の設定と受講した際の報告書の提出を求めている。ヘルパーステーション会議を毎月2部制で行い研修や業務上の問題点などを話し合うことにしている。さらに、マニュアルを整備し手順書に沿った同行訪問によるOJTを行って、支援内容を周知できるようにしている。

## 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%	13.0%		
	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	93.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	80.0%	13.0%	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	80.0%	20.0%		
	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	66.0%	6.0%	26.0%	
	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%	20.0%		
	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	66.0%	6.0%	26.0%	
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	46.0%	26.0%	26.0%	
	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	26.0%	33.0%	6.0%	33.0%

# 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	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、一人ひとり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

### ・複数のヘルパーにより、利用者の状況変化を早く気付くことができる

事業所では、利用者一人に対し複数のヘルパーで対応している。このメリットは、ヘルパーそれぞれの視点から利用者の状況変化を早く把握でき、申し送りが緊密にできることである。食事に関する申し送りで利用者の体調を観察している例では、「食べたい気持ちはあるが喉を通らないと言っている」「おかゆを食べたが胸やけしている様子」と、ヘルパー同士の「サービス実施記録」にあり、この利用者の食事のとり方と水分摂取では脱水症が心配と、ケアマネジャーにも報告されている。職員アンケートにも「職員間の情報が細かく共有できている」とあった。

### ・ヘルパー対象の研修が、更にサービスの質向上につながるものと期待できる

ひのき介護事業部研修として年間の研修計画を立て、「常に研鑽し、自己啓発に努め、知識と技術の向上に努める」との理念・方針の実現を目指している。特に今年は、東京都の登録講師派遣事業を活用し、効率的・効果的な研修を実施している。この中でヘルパー対象に的を絞った研修「訪問介護におけるリスクマネジメント」「接遇について考える」を実施しており、ヘルパーの感想に、「注意力が落ちたり介護者主体にならないように気を付ける」、「満足度に直接つながる大切なことだと感じた」等があり、更にサービスの質向上につながるものと期待できる。

### ・新ソフト導入により、サ責がおこなう業務についていくつかの手順を追加・改正し、分かりやすくした

事業所では、「サービス提供責任者の責務」で、サ責の業務を明確にしているが、今年、利用者情報である介護保険情報やフェースシート、課題分析シート、経過記録等の管理を一元化するために、新しい介護ソフトを導入した。このため、サ責がおこなう業務についていくつかの手順を追加し改正をおこなった。サービス提供表や実績入力の手順と確認方法、サービス提供実績とスケジュールのチェック方法、サービス提供表に変更や差し替えがあった場合の手順、介護券が福祉事務所から届いたらおこなうことの手順等について分かりやすく明文化している。

さらなる改善が望まれる点

### ・「虐待の芽チェックリスト」を基にヘルパー同士で話し合う必要が認められる

高齢者虐待について事業所内研修をおこなっており、訪問介護時に出現しそうな事例5つを挙げ、班に分かれて事

例を検討し合っている。事例1では、「ヘルパーさん」と利用者と呼ばれたとき、返事次第では虐待になる可能性があることやネグレクト、心理的・身体的虐待等の事例について話し合っている。また、「虐待の芽チェックリスト」を活用し、組織全体で虐待防止に取り組んでいるが、「該当する人がいる」「(自分で)している」に印のある項目もあり、自己チェックに留まらず、チェックリストを材料に更に学び合う環境づくりの必要が認められる。

・ **マニュアルと実態とのすり合わせを早急に実施する必要が認められる**

訪問介護サービスを提供する上でのマニュアルは、「ヘルパーマニュアル」のほか、口腔ケア・移乗介助・調理・食中毒等の身体介護及び生活援助のマニュアルが整備されている。また、金銭や鍵の管理についても明文化されている。ヘルパーのサービス手順は、これらのマニュアルに基づいて実施されているはずであるが、時としてマニュアルと実態とが一致していないケースもある。前記したマニュアルについては平成20年改訂や平成24年改訂とあり、少なくともこれらのマニュアルについては実態とのすり合わせを早急に実施する必要が認められる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **震度6強以上の地震発生を想定した独自のBCPを策定している**

BCP策定には法人全体で取り組んでおり、「ひのき」では、入所・通所・訪問系の事業を運営する特性に鑑み、震度6強以上の地震発生を想定した独自のBCPを策定している。発生直後の業務、継続する優先業務、発生直後～6時間・3日目・4日目等の対応手順等を明確にしている。計画の実施（見直し）体制については、BCP委員会（施設長を委員長とし、各事業所の代表で構成）において検討・決定・策定（見直し）をおこなうとしている。訪問介護では、契約書・計画書に災害時の避難場所等を記載し、利用者・家族・関係機関等に理解を求めている。

・ **施設内他事業所同士での情報共有・連携に取り組んでいる**

「ひのき」は、同一の施設内に訪問介護・通所リハビリテーション・介護医療院・訪問看護・居宅介護支援事業の5つの機能を持つ総合介護サービス事業所であり、施設4階には、ケアマネジャー、訪問看護師、理学療法士の各事務室があり、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たり、専門知識や技術に関する助言・指導も受けるなど、事業所間で緊密・迅速な連携を図り、ひとつのチームとして利用者の状況に対応している。また、事業所では、新介護ソフト導入で他の4事業所とのファイル共有が可能となり、連携が更に強化されると思われる。

・ **「ひのきふれあいフェスティバル」の継続に期待したい**

「ひのき」では、住み慣れた街で安心して暮らしていけるよう、介護についてもっと知ってもらおうとの意図で、今年第2回目の「ひのきふれあいフェスティバル」を開催（9月15日）した。「介護保険の申請ってどうするの？」等々介護のイロハからケアマネジャーに相談できる「介護なんでも相談会」や栄養相談・手作りおやつを試食ができる「ひのきカフェ」、「理学療法士による体験リハ」等のイベントを実施した。訪問介護の利用者からも参加したいという声もあり、地域の介護拠点としての役割強化のためにも、イベントの継続に期待したい。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/43

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	90.0%		7.0%	
	いいえ : 2.0%	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	95.0%		5.0%	
	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	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%	
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	95.0%		5.0%	
	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	95.0%		5.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	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%	
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	95.0%		5.0%	
	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	85.0%		7.0%	7.0%
		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	80.0%		10.0%	10.0%
		いいえ : 0.0%		

# 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）	1)利用者様本位で、公平中立なサービスが提供されるように努めます 2)利用者様の尊厳を守ります 3)苦情は、誠意をもって受け止め、責任を持って対応します 4)専門性のある援助者として、研鑽に勤めます 5)法令・規範等を厳守します

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービス提供責任者を1名から2名としたことで、業務負担の軽減に繋がり、効果的なモニタリングを行って経過記録も充実しています</li></ul> <p>昨年度より、新しくサービス提供責任者を2名配置し、サ責の負担を軽減しています。新たな責任者は、全任者が築いた仕組みをもとに、更にバージョンアップができるようにあえて担当地域割りを行わず、常に利用者の意向や要望にそったヘルパー派遣が出来るように取り組んでいます。その上で分担して、定期的に利用者宅へモニタリング訪問を行い、サービスの提供方法に満足しているか、新たな困りごとが発生していないかなどを、利用者や家族等から話を伺い経過記録に記載しています。また、一方では帳票類の整備も滞ることなく出来るようになりました。<li>・一人ひとりの利用者に対して、その時々々の有する能力を最大限活かして生活が出来るように、ヘルパーはそばに寄り添う支援をしています</li><p>今年度は「在宅生活の中で楽しみを見つける支援」をテーマに取り組んでいます。利用者に必要な援助を提供する前には、利用者の現状を把握し訪問介護に沿ったケア手順書に基づいた援助をしています。そこで、援助の際には、本人の出来ることは本人にして頂きながら頑張ってきたことを「素晴らしい」と称賛し、新たな取り組みには「がんばって」と応援し、出来ることは「お願いします」と依頼し応じてくれたときには「ありがとう」と協力動作に感謝を伝えています。このようなヘルパーのかかわりが利用者の在宅生活での楽しみのひとつになっています。<li>・介護報酬改正に伴い「生活支援サポート」がスタートしたので、サービス内容や利用者負担金等について丁寧に説明を行い、同意を得ています</li><p>訪問介護のサービス内容は、定期的に行われる介護保険制度の改正や介護報酬の改定により、スタート時より大きく様変わりしています。それは生活援助中心型のサービスが「生活支援サポート」として、区が新たな資格として認定した「生活支援サポーター」がサービス提供することとなり、既存のヘルパーは、身体介護を伴うサービスを提供することになりました。そこで、在宅マネジャーはフローチャートを用いて新たな仕組みを描き、分かりやすいように料金を明記した重要事項説明書別紙を作成し、サービス提供責任者が利用者等に説明し同意を得ています。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none"><li>・利用者や職員から意見を収集し、より良いサービスに繋がられたので、今後は訪問介護マニュアルを、利用しやすいとする取り組みに期待します</li></ul></p></p>
---

昨年度より、サービス提供責任者に常勤を2名配置し1名を管理者として新体制で事業展開をしています。今年度は介護保険制度の改正により、訪問介護のサービスも様変わりし、生活援助中心の新たなサービスとして「生活支援サポートサービス」スタートしています。そこで管理者はサービス提供責任者及び常勤職員と協力して、利用者や登録ヘルパーから意見を収集して「ヘルパー指示書」や「ケア手順書」を刷新してより良いサービス提供に繋がりました。今後は、「訪問介護マニュアル」を職員で再確認して、利用しやすいマニュアルとすることに期待します。

・研修計画に基づきヘルパーに研修資料を渡し自己研鑽をするように指導しており引き続きスキルアップに努めたいとしています

訪問介護事業所の指定基準において、サービス提供責任者の責務に、「訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること」となっています。そこで年間研修計画を立案していますが、ヘルパーの人材不足のため、全てのヘルパーを一堂に会しての研修は難しい状況にあります。ヘルパーには、その時々研修資料を配付して、自己研鑽をするように指導しています。一方で、サービス提供責任者はヘルパーに同行してOJTをおこない、一人ひとりの介護技術を見極めて必要に応じて助言をしています。引き続きヘルパーのスキルアップに努めたいとしています。

・ヘルパーの気づきを書面に残すなどして、現場でおきるヒヤリハットを多く収集し書面に残して、事故に繋がらないようにしたいと考えています

事業所には「感染症・食中毒予防・対策委員会マニュアル」「事故発生時・緊急時対応マニュアル」「事故報告書とヒヤリハットの境界マニュアル」があります。そこで、日々ヘルパーに対しては、事故に繋がる前の「ヒヤリハット」を共有することが重要として、ヘルパーが気付いた些細なことでも、ヒヤリハットとしてあげるように指導しています。ただ、実績報告時等に「気づき」を問いあわせても口頭での回答は頂けてもなかなか書面での報告があがってきません。引き続きヒヤリハットを多く収集し書面に残し事故に繋がらないようにしたいと考えています。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・本人が、日常生活の中でやりがいや、達成感を持って生活ができるように支援しています

今年度の事業目標には『「在宅生活の中で楽しみを見つける」支援をめざして』をテーマに取り組んでいます。そこで、ヘルパーは毎日の暮らしの中で本人が「やりがいや達成感」を持った生活が出来るように、可能な限り役割の提供につとめています。利用者の中には、ヘルパーに全てやってもらった方が楽という方もいますが、サービス提供時間にひとつでも自分で出来る所を見つけて協力を依頼し、本人の協力を得られたときには、ヘルパーが感謝を伝えることで達成感を得ることが出来ます。そのようなかわりから、やりがいを見いだせる支援をしています。

・援助開始後にはヘルパーより現状を伺い、利用者からは満足度を把握しています

サービス開始後には、その後の様子をヘルパーより何うとともに、利用者に連絡を入れて新たな要望の有無を把握しています。その上でモニタリング訪問時には、実施状況を把握しつつ、利用者の生活機能の変化や環境の変化を観ながら、利用者の満足度を把握しています。事業所では、ヘルパーの成長が利用者の生活の向上につながると考えており、ヘルパーと面談して習得したい知識が技術があればそれに対応する研修を案内し、同行依頼があれば、再度OJTを行うなど、ヘルパーの支援の幅を広げ、一人ひとりのヘルパーの能力向上の機会を提供しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/25

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%	10.0%		
	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	89.0%	10.0%		
	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	68.0%	15.0%	15.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	84.0%	5.0%	5.0%	5.0%
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	57.0%	15.0%	5.0%	21.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	10.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	
	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	84.0%	15.0%		
	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	84.0%	10.0%	5.0%	
	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	73.0%	21.0%	5.0%	
	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	52.0%	15.0%	21.0%	10.0%

# 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	株式会社福寿
事業所名称	ヘルパーステーションえにし弘道
事業所所在地	東京都足立区弘道2丁目13番28号1階
事業所電話番号	03-6807-2912

## 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) 1つの命をみんなで守る  訪問看護・リハビリ・訪問介護・ケアマネジャーが連携を取り入れた位になり利用者様の悩み、相談、困りごとをチーム一丸となり一緒に考え暮らしを支えていく  3) 一期一会  4) 縁があって出会うこの一瞬を大切に思う

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の健康管理に向け、訪問時には体温や血圧のバイタル測定を実施、早急な対応を行っている**

当事業所は利用者の健康管理に特化し、訪問時には体温や血圧等のバイタルチェックを行い、記載している。バイタルの推移が分かることで、利用者の僅かな身体の変化の発見に繋がり、早期での連携が行われている。利用者ごとに基準や目安も決め、医師への報告も具体的な数値や症状を的確に行っている。さらに「緊急時連絡表」も作成し、救急隊に伝える内容を網羅、薬の内容書等とともに備えている。事業所への連絡を基本とし、家族やケアマネジャーには事業所から連絡、情報の提供とともに徹底した健康管理を行っている。

・ **報告・連絡・相談の体制が確立され、利用者の情報の共有が迅速に行われている**

当事業所は居宅介護支援事業所と併設し、さらに法人として同区内には訪問介護事業所や居宅介護支援事業所、訪問看護事業所等と地域介護サービスに貢献している。そのため、管理者を含めた経営層間での連絡体制が確立し、連携した支援が行われている。当事業者内でも随時ミーティングを行い、併設の居宅介護支援事業所からもケアマネジャーが加わり、連携している。職員間でも早期に報告・連絡・相談が行われ、利用者の情報がサービス提供責任者に集中、連携した支援に繋がられている。

・ **研修を毎月複数回実施し、職員の育成に向けた支援を行っている**

近隣の法人内事業所と連携し、研修体制を確立している。介護で高名な講師を招聘することもあり、さらに毎月同じテーマで複数回研修を実施、参加できる日や場所の選択ができるようにしている。マナーから始まり専門分野や虐待防止等、さらに来年度からの報告書の電子化に向けた研修も行っている。また、新人職員には同行訪問で育成し、独り立ちに向けた支援も行っている。事業所では、利用者や家族とのコミュニケーションを大切にした支援を行い、職員も育成している。

さらなる改善が望まれる点

・ **法人や法人内各事業所と連携し、事業継続計画の策定が期待される**

当事業所では職員全員が普通救命講習や上級救命講習を受講したり、利用者の安全に関わるマニュアル類を作成、法人内で協力体制をとったうえで利用者の安全の確保にかかっている。その中で、事業継続計画の策定には至っていない。法人や法人内各事業所とも連携し、事業継続計画の策定に繋げることが期待される。

・**ヒヤリハットをさらに多く収集し、利用者の支援手順書への追記とともに安全の確保に繋げていきたい**

利用者の安全に向けた各種マニュアル類を作成し、研修で伝えたり緊急も含めた対応方法を共有している。事故やヒヤリハットは報告書とともにその都度検証し、利用者の安全を図っている。現在、ヒヤリハットの報告件数が少なめで推移している。今後の電子化と並行し、ヒヤリハットの位置づけや報告内容を周知し、より多くの収集とともに安全への手順書に繋げることが期待される。

・**介護記録や報告書等の電子化に向けてのさらなる育成が期待される**

来年度を目途に、法人内で介護ソフトを共通化、各種の報告や記録帳票等の電子化を図っている。現在はそのための育成期間として研修が行われている。習得するまでに時間を要す職員もみられ、個別での研修も行われている。電子化は利用者情報の早期での共有化に不可欠なものと思われる。何回も確認しながら自分のものにするのが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**初回訪問時まで利用者と家族とのコミュニケーションを深めている**

利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、本音が出せる支援を目指している。そのため、当事業所の利用が内定した時点から自宅を訪問したり、来所を快く受け入れ、会話と傾聴によるコミュニケーションを大切にしている。まずは担当するサービス提供責任者が、アセスメントも含め顔見知りの関係性を築き、利用開始時までには顔馴染みの関係性に向けている。初回の計画や支援にも活かしている。

・**全ての職員が普通救命講習や上級救命講習を受講し、緊急時に備えている**

法人の方針で、サービス提供責任者は上級救命講習を受講し、一般職員は緊急時に備えることとしている。AEDの操作方法を熟知し、救命救急への心構えを常に持ち、利用者とのコミュニケーションの向上に向けている。さらに医療面の知識向上にも繋げられ、医師との連携とともに協力体制も構築されている。

・**担当職員2名体制で、利用者とのコミュニケーションを大切にした支援を行っている**

利用者を担当する職員を2名決定し、同行訪問ではサービス提供責任者がOJTによる実地指導を行い、利用者との会話と傾聴を繰り返すようにしている。職員も同様にコミュニケーションを大切にした支援に徹している。利用者への支援は担当職員と、時にはサービス提供責任者も加わることで顔馴染みでの安心感を提供し、コミュニケーションが深まることで、頼られる関係にも繋がられている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/50

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 : 2.0%	いいえ : 0.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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%	8.0%	11.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%	
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%			
	どちらともいえない : 4.0%	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 : 4.0%	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	88.0%	8.0%		
		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%	6.0%		
	どちらともいえない : 4.0%	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	88.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%		8.0%	
	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	80.0%	8.0%	11.0%	
		いいえ : 0.0%		

# 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	株式会社福寿
事業所名称	ヘルパーステーションえにし
事業所所在地	東京都足立区辰沼1丁目9番14号辰沼マンション102号室
事業所電話番号	03-5856-2910

## 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) 1つの命をみんなで守る 訪問看護・リハビリ・訪問介護・ケアマネジャーが連携を取り入れた位になり利用者様の悩み、相談、困りごとをチーム一丸となり一緒に考え暮らしを支えていく 3) 一期一会 4) 縁があって 出会うこの一瞬を大切に思う

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の健康管理に向け、訪問時には体温や血圧のバイタル測定を実施、早急な対応を行っている

当事業所は利用者の健康管理に特化し、訪問時には体温や血圧等のバイタルチェックを行い、記載している。バイタルの推移が分かることで、利用者の僅かな身体の変化の発見に繋がり、早期での連携が行われている。利用者ごとに基準や目安も決め、医師への報告も具体的な数値や症状を的確に行っている。さらに「緊急時連絡表」も作成し、救急隊に伝える内容を網羅、薬の内容書等とともに備えている。事業所への連絡を基本とし、家族やケアマネジャーには事業所から連絡、情報の提供とともに徹底した健康管理を行っている。

### ・職員間での利用者の情報の共有化や迅速な報告により、サービス提供責任者を中心に連携した支援が行われている

利用者の情報を共有するため、返信確認を必須としたメールを活用したり利用者宅にノートを準備し、他のサービス事業者も含め連絡ノートとして活用、利用者の状況を記載している。事業所では実施記録も含め、利用者ファイルとして何時でも確認できるように見やすい場所に設置、職員も確認し共有している。さらにすべての情報はサービス提供責任者に集中、ケアマネジャーへの報告も含め、迅速な対応が行われている。事業所では可能な限り、当日中に解決や改善へ対応している。

### ・介護ソフトの導入に向け、研修を重ね問題点の把握やすべての職員が使いこなせるように連携している

利用者の情報の共有化や対応でのさらなる迅速化に向け、介護ソフトを活用することを決定、ソフトメーカーも決定し研修を開催している。介護ソフトの選定も比較した中で一番使いやすいタイプを決定している。研修はマンツーマンでも実施し、問題点の把握とともに対応策づくりも行っている。職員も研修や勉強会を積極的に受講し、タブレットの活用や、言葉への対応等々、使い方のマスターを目指している。来年度スタートを目標にしている。

さらなる改善が望まれる点

### ・法人や法人内各事業所と連携し、事業継続計画の策定が期待される

当事業所では職員全員が普通救命講習や上級救命講習を受講したり、利用者の安全に関わるマニュアル類を作成、

法人内で協力体制をとったうえで利用者の安全の確保にかかっている。その中で、事業継続計画の策定にまで至っていない。法人や法人内各事業所とも連携し、事業継続計画の策定に繋げることが期待される。

・**気候変動に伴う水害対策など、災害対策の再構築が期待される**

当事業所や利用者宅の近くには大きな川が3つあり、昨今のような大雨に対する対応策や安全のためのマニュアルの再構築が期待される。今後、さらに大きな地震の対応策も問われる中、災害時の利用者一人ひとりへの支援体制の構築にも繋げていきたい。

・**さらなる利用者サービス向上のため、外部研修の受講も含めた職員への育成が期待される**

事業所では近隣の法人内事業所と連携し、毎月研修を開催している。毎月2回同じ研修を実施、受講日は職員の選択に任せている。研修内容は「接遇やマナー」「認知症について」等々のほか、具体的な介助の方法を学ぶ「車いす介助、移乗方法、移動介助」等々がある。これから、職員一人ひとりの得意部分をさらに活かす外部研修の機会を増やすことが期待される。さらなる自信や連携に繋げていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**初回訪問時まで利用者と家族とのコミュニケーションを深めている**

利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、本音の出せる支援を目指している。そのため、当事業所の利用が内定した時点から自宅を訪問したり、来所を快く受け入れ、会話と傾聴によるコミュニケーションを大切にしている。まずはサービス提供責任者が、アセスメントも含め顔見知りの関係性を築き、利用開始時までには顔馴染みの関係性に向けている。初回の計画や支援にも活かしている。

・**全ての職員が普通救命講習や上級救命講習を受講し、緊急時にも備えている**

法人の方針で、サービス提供責任者は上級救命講習を受講し、一般職員は緊急時に備えることとしている。AEDの操作方法を熟知し、救命救急への心構えを常に持ち、利用者とのコミュニケーションの向上に向けている。さらに医療面の知識向上にも繋がられ、医師との連携とともに協力体制も構築されている。

・**担当職員2名体制で、利用者とのコミュニケーションを大切にした支援を行っている**

利用者を担当する職員を2名決定し、同行訪問ではサービス提供責任者がOJTによる実地指導を行い、利用者との会話と傾聴を繰り返すようにしている。職員も同様にコミュニケーションを大切にした支援に徹している。利用者への支援は担当職員2名に、時にはサービス提供責任者も加わることで顔馴染みでの安心感を提供し、コミュニケーションが深まることで、頼られる関係にも繋がられている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/80

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%	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	81.0%	5.0%	11.0%	
	いいえ：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	83.0%	7.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	94.0%	5.0%		
	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	86.0%	9.0%		
	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	90.0%	5.0%		
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%		11.0%	
	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	81.0%	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	75.0%	7.0%	5.0%	11.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	7.0%	7.0%	
	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%	16.0%	11.0%	15.0%

# 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

・事業所が交通費、研修費を全額負担し、さらに非常勤職員は、研修時間も時給が出るなど、職員が研修に参加しやすい体制を整えている

当事業所では、外部研修への参加を積極的に促している。職員が参加しやすいよう、職員が希望する外部研修について、研修費用や交通費は全額事業所が持ち、さらに、研修は業務扱いとし、非常勤職員には研修時間も時給を支払い、積極的に研修に参加しやすい体制を整えている。また同法人の事業所合同で、介護保険改正や接遇、介護自術、認知症などの研修計画もあり、様々な研修の中で研鑽を積み、利用者へ質の高いサービスの提供のため職員のモラル・スキルアップを図っている。

・障害のある利用者とのコミュニケーションには手話等のボランティアを活用し、スムーズな意思疎通が図れるように努めている

当事業所では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、さまざまな状況の利用者を受け入れ、サービスの提供を行っている。目の不自由な利用者にはスキンシップやゆっくり話す事で伝わりやすいよう工夫している。また、聴覚障害がある利用者には、筆談やジェスチャーでの会話を試み、さらに手話のボランティアを時々活用し円滑な意思疎通が図れるように努めている。訪問時にはヘルパーの氏名や訪問時間を専用のメモ用紙に記入することで、利用者がヘルパーの訪問時に安心して自宅に迎え入れてくれるよう配慮している。

・サービス提供責任者と登録ヘルパーの意思疎通、情報共有が円滑・適切にできている

当事業所ではサービス提供責任者や登録ヘルパーからの様々な情報を日誌に記載して情報共有を図っている。また、情報の伝達・共有を迅速・正確に実施するため、パソコンのメールを活用している。援助内容や利用者の状態の変化等は情報を共有して対応をしないと、利用者への対応に食い違いが生じ、対応に支障が生じたり、不信感を持たれる懸念がある。当事業所は、情報共有が円滑・適切に行われているため、第三者評価の際に実施した利用者調査では「安心してサービスをうけることができますか」という問に10名中10名が「はい」と回答している。

さらなる改善が望まれる点

・ヒヤリハット事例の収集と分析による事故防止対策を期待したい

ヒヤリハットとは重大な事故には繋がらないアクシデントであり、1件の重大事故の裏には300件のヒヤリハット

事例があるとも言われる。重大事故を防ぐためには日常的なヒヤリハット事例を把握・分析し、その芽を摘んでおくということであろう。当施設は現在はヒヤリハット事例の記録・分析はしていないようである。毎日訪問活動をしている登録ヘルパーが訪問先でヒヤリとしたりハットしたりすることは少なくはないと思われる。大きな事故に巻き込まれる前に、日常的にヒヤリハット事例を記録し、原因を分析して再発防止策を講ずるよう期待したい。

**・法人部門の検討結果を踏まえた独自のBCP計画の早期策定を期待したい**

BCP計画（事業継続計画）は大地震等の災害が発生した場合に備え、事業の継続又は早期復旧を可能とするための対策や体制づくりを定めるものである。当施設を経営する法人の防災部門では、BCP計画の策定を検討中とのことである。大災害発生後には法人の指示、支援を受けることになるとしても、当施設の実態に即した独自の詳細なBCP計画が無くては早期の復旧、事業継続は困難であろう。法人部門の検討結果を踏まえた当事業所独自のBCP計画の早期策定を期待したい。

**・事業所のサービス内容や詳細が利用者や希望者へ伝わるような事業所独自のパンフレット作成に期待したい**

事業所ではホームページや事業者ガイドブックなど、様々な媒体を使って事業所の情報を提供している。法人全体のパンフレットは初回訪問時や希望者等へも配布している。法人全体のパンフレットは作成されているものの、事業所のより詳細な情報を伝える事業所独自のパンフレットは、度重なる制度改正等により現在は作成に至っていない。しかし、事業所では、今年度中のパンフレット作製に意欲的であり、今よりもさらに、利用者にとっても見やすく理解しやすく、事業所でも相談や契約時に活用できるパンフレットの出来上がりに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・自己振り返りシートを使用してマナーの向上と虐待防止に取り組んでいる**

当施設を運営するゆうあいの郷六月では、よりよいケア実現のため「サービス向上のための自己振り返りシート」を作成した。これには訪問介護事業所用の質問も作られており、「利用者に意思・意向を確認しないまま勝手に私物を捨てたり片づけたりしていませんか」等の質問をして、「している」「していない」「見たことや聞いたことがある」等の自己点検を求めている。このほか虐待防止のためのチェック項目による自己点検もしている。当事業所は年2回自己振り返りシートによる自己点検をするともに、年数回、内部研修を実施して実効性を高めている。

**・代行ヘルパーを確保し、急な休みの場合にも対応できる体制を整えている**

担当のヘルパーが急な用事や家庭の事情など、急遽訪問ができなくなる場合や、担当のヘルパーが変更する状況もでてくる。そのため、当事業所では、利用者の負担を考慮し、できるだけ面識のある担当ヘルパーを派遣できるように代行ヘルパー体制を整えている。登録ヘルパーの空き時間を活用し、利用者宅へ同行訪問をしてもらうことで、代行ヘルパーを確保し、顔なじみのケアマネジャーと、担当ヘルパー、代行ヘルパーの3人の面識のある職員ができることで利用者に円滑に継続したサービスが提供できるよう努めている。

**・利用者に必要と思われる介護保険外のサービスや社会資源の情報を積極的に提供している**

当事業所では、「介護保険外の高齢者サービス」の一覧表を足立区から入手し、必要と思われる利用者に提供している。また、社会福祉協議会が提供している有償生活援助事業や、地域のシルバー人材派遣事業等の社会資源の情報も提供している。そのほか、介護支援専門員や地域包括支援センターから利用者にとって有用な情報が入手できた場合は担当ケアマネジャーなどに情報を提供し利用者の生活に役立ててもらっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/73

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	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	70.0%	20.0%	10.0%	
	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%	20.0%		
	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	90.0%	10.0%		
	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%	10.0%		
	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%		
	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	80.0%	10.0%	10.0%	
	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%	20.0%		
	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	80.0%	20.0%		
	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%	10.0%		
	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	30.0%	60.0%	10.0%	
	いいえ : 0.0%			