

# 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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルパー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）	<ol style="list-style-type: none"><li>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たす。</li><li>2) 利用者が住みな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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>

## 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育成から訪問介護員の知識・技術を高めるように努め、適切なケアや援助の提供につながっています

サービスの提供レベルを維持・向上させるため、チーム会議や日常的な教育・指導、同行や抜き打ちの訪問による現場での指導等が行われています。また訪問介護員が独自で学べるように冊子を配置しており、動画で学習する仕組みの導入も検討しています。サービス提供責任者の外部研修への参加を積極的に促し、グリーンケアの実技、管理者向けの事例から学ぶ事故検討などでスキルを磨いています。サービス提供責任者の育成により訪問介護員の知識・技術も高まり、看取りへの対応などで適切な援助の提供につながっています。

・重度化・看取りに対応する職員のスキル向上によって、利用者の思いや家族の気持ちに向き合う職員の気持ちが醸成されています

在宅で看取りを行う事例が増えており、「重度化しても在宅で生活は可能であるという流れを作る」ことを目標に、重度化に対する職員のスキル向上にも取り組んでいます。重度の方の時はサービス提供責任者がヘルパーと同行訪問することによって利用者の思いや家族の心境を悟ったり、状況を共有するようにしています。また職員が外部研修に参加してグリーンケアを学んだり、利用者受け入れから終了までの振り返りを事例検討することで職員のメンタルフォローを行っており、「今日できることは今日やろう」という職員の真摯な気持ちが醸成されています。

・

さらなる改善が望まれる点

・サ責が中心となって、様々な支援内容や環境整備の工夫の成果を見える化し、成果の共有とノウハウの蓄積に活かしていくことが望めます

ヘルパーが支援の気付き・工夫・改善の提案をノートに記載したり口頭で伝達したものを記載しています。サービ

ス提供責任者がマーカーでチェックし、実際に支援内容を工夫改善したものを利用者の生活を考えたビフォーアフターの改善シートを活用することにより、工夫の利点を明確にして成果を見える化し、評価する事で職員のスキル向上と達成感に繋げ、成果の共有とノウハウの蓄積に活かしていくことが望まれます。また、利用者の状況の変化や改善提案を動画などで見るようにすることで支援内容変更やヘルパー交代時に家族にも納得して頂けます。

・ **ビジョン・コンセプトに自立支援の方針を盛り込んだ重要課題の取り組みを明確に打ち出し、全職員と取り組みを推進することが望まれます**

「様々な状況を抱えた方がその人らしい生活ができるように支援を行う」ことを事業課題にあげ、その方のできる事を引き出せるよう訪問介護員の間で提案し合う仕組みを作っています。例えば利用者宅の環境整備により転倒のリスクを予防したり、水分補給により脱水の予防につなげるなど、職員の気づきを集約しサービス内容への提案を行っています。これを具体化するために写真で見える化するなどして達成感ややりがいにもつなげています。今後は自立支援のビジョンを職員全体で再確認し、課題への取り組みを全員で推進していくことが期待されます。

・

## 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

30/76

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	86.0%	6.0%	6.0%	
		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	86.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ : 0.0%		
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	86.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	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%	
	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	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	83.0%	6.0%	10.0%	
		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%		16.0%	
		いいえ : 0.0%	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	83.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	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	63.0%	13.0%	20.0%	
		どちらともいえない : 3.0%		

# 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	うらら多磨ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都府中市多磨町2丁目56番2号
事業所電話番号	042-367-8803

## 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>4つの信念を基本的な指針とする</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみを分かちあう共感・相手の立場に立つ共感</li><li>2. 地域の方々に感謝する ・他者への感謝・我以外みな我が師 ・内部にあっては職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ち</li><li>3. 水、電気などの資源を大切に ・自然を大切に・環境を汚さない ・自然の恵み、資源を未来につなげる</li><li>4. 常に防災を心がけ火を出さない ・安心安全を常に心がける・安全を脅かさない ・自然発生災害に備える・BCP（事業継続計画）</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・【現状】管理者は確固たる信念のもと、訪問介護事業所を運営します。

長きに亘り訪問介護事業と携わっている管理者は、事業の真髄をこう語ります。施設入所では日々の業務スケジュールが決まっているため、利用者の望みを聞くことは中々難しいが、訪問介護では利用者がヘルパーを一定時間一対一で対応できるため、利用者の思いを深く受け止める支援が出来ます。一方、ヘルパーにとっては利用者のありのままの生活の場に入り込むため、否応なしに本人の生きて来た人生を知り、家族関係も知ることになるため、個別性が高く奥深い援助をすることが可能となります。

- ・【現状】細やかな配慮や支援は、利用者から感謝となって事業所に返っています。

利用者アンケートで、「言葉遣い、気持ち・プライバシーの尊重、体調不良時・要望への対応」等、全てが96%、「安心」は100%の満足度でした。コメントには「助言に助けられ」「困った時や急な時への対応の早さ」「本人に合うヘルパーの選択」「押しつけもなく手抜きもなく」「笑顔」「親切」等、多くの感謝が綴られています。利用者の性格を深く理解しマッチングに目を利かせ、礼儀正しく、利用者の声に即対応し、個々への細やかな配慮や支援は、利用者の高い満足度を引き出しています。

・

さらなる改善が望まれる点

- ・【目標】登録ヘルパーが知るべき項目を区分けするのが目標です。

1つ目は“【6-1】手引書と実際の援助にズレがないか定期的に見直しているか”は登録ヘルパーは知らなくても

いい知識ですが、2つ目の“【6-1】日常的に手引書を活用しているか”は登録ヘルパーにも周知しなければならない意識です。他のカテゴリーでも登録ヘルパーが知識、理解、意識、推測すべき項目とそうでない項目を区分けし、認知度の低い項目についての研修計画の基礎資料にすることが目標となります。

・【課題】登録ヘルパーも認知すべき記録に関する項目の認知度が課題です。

記録に関する以下の2項目の職員の認知度を見てください。“【3-1】利用者のニーズや課題を記録しているか？”は一般職100%、登録ヘルパー63%（いいえ13%、わからない24%）、“【3-3】日々の生活情報を記録しているか？”では一般職100%、登録ヘルパー63%（いいえ24%、わからない13%）でした。記録に関しての登録ヘルパーの認知度の低位が課題です。

・

## 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

23/36

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%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	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	95.0%	4.0%	0.0%	0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	95.0%	4.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	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%	4.0%	0.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	4.0%	0.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
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%	0.0%	0.0%	0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
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%	0.0%	8.0%	8.0%
				無回答・非該当：4.0%

# 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	社会福祉法人安立園
事業所名称	安立園ホームヘルパーステーション
事業所所在地	東京都府中市晴見町1丁目11番2号
事業所電話番号	042-367-6511

## 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) 尊厳を守り地域の中でその人らしい生活が維持できる支援をする 2) 適切な情報提供や他機関との連携により質の高い生活が送れるよう支援する 3) 生活全体を見ることを大切とし生活者の力を引き出す 4) 利用者の立場に立ち権利が適切に守られるように支援する 5) ヘルパーステーションの一員として適切な連絡、相談、報告を活用しチームの判断により活動する

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供責任者がホームヘルパーの報告に加え、サービス場面を見てモニタリングを実施することで、利用者支援の内容を把握している

事業所は初回サービス時に、契約を担当したサービス提供責任者がホームヘルパーと同行することで、利用者が安心してサービスを開始できるように取り組んでいる。各利用者を担当しているホームヘルパーからの電話報告および毎週のヘルパー合同ミーティングでの報告により、提供されているサービス内容を随時確認することができている。また、利用者宅へモニタリングのため訪問し、サービス提供責任者としての視点でサービス全体を確認していることや、現状に合った手順書の更新を大切にしていることは、ケアマネジャーからの信頼へとつながっている。

・在宅サービス事業者同士の連携を積極的にとり、事業者同士が顔が見える関係を築くことが、利用者の支援の充実に繋がっている

サービス提供責任者が積極的に地域のサービス事業者の集まりに参加し、事業者同士が顔が見える関係になるように働きかけを行っている。訪問介護の事業所同士の連絡会やケアマネジャーとの交流だけでなく、様々な事業、職種との関わりも大切にしている。それにより医師、歯科医、訪問看護、薬剤師などとも交流し多職種での連携が可能となっている。事業者間の連携が良くなることで、複数事業者でサービス提供をする時や看取りケア実施の時も利用者のニーズに応じたきめ細かなケアや連携をすることができ、充実したサービス提供につながっている。

・毎週開催のヘルパー合同ミーティングはチームワークを醸成し、ヘルパーが自信を持って業務に就けるよう学びの場として機能している

毎週金曜日に全ホームヘルパーを対象に行うヘルパー合同ミーティングは情報交換の場として機能し、丁寧で着実な支援の実践につながっている。ミーティングではサービスの向上を視野にテーマを設けた研修を入れ、スキル向上をめざした実技研修も実施している。意見交換は適材適所の配置につながるなど良い効果も生んでいる。「ヘルパーを一人にしない」ことから始まったミーティングでは、グループワークの時間を設け、困難事例のカンファレンスや気軽に話せる環境を作ることで、事業所の一員として安心して働き続けられるチームワークを醸成している。

さらなる改善が望まれる点

・サービス提供責任者が計画的に外部研修を活用して、より良いサービス提供のための情報収集をすることが期待さ

れる

研修に関してはヘルパー合同ミーティングの時間を活用して事業所内での研修に取り組んでいる。新人のサービス提供責任者においては外部の「サービス提供責任者初任者研修」を受講しているが、計画的に職員を外部研修を受講する体制まではできていない。無料で講師を派遣してくれる制度や近隣の事業所、地域包括支援センター職員の協力などで講師を事業所に呼び取り組みは行っているが、更なる専門知識や取得や最新の情報収集などのために、計画的に外部研修を受講し知見を深め、事業所がより活性化するためのヒントを集めることが期待される。

・記録システムの活用や記録フォーマットを再考し、情報の迅速な共有と現場の事務負担軽減を推進することが期待される

利用者の基本情報やアセスメントシートを基に訪問介護計画書や手順書を立案し、ケアの内容をホームヘルパーに伝えている。日々の活動中の連絡事項や気づきは、電話等で漏れなくサービス提供責任者に報告され、日誌に記録している。介護計画書の変更や更新時に活動内容を検証する時は、簡潔で工夫された複写の実施記録や独自のモニタリング用紙など、幾つかの記録から根拠を拾っている。法人の他事業所が記録システムを活用している事に習い、事業所は記録と事務負担軽減への取り組みを推進したいと考え、現在検討中である。今後を期待したい。

・訪問介護の特性に配慮し、訪問中や訪問時に発生する可能性のある自然災害等にスムーズに対応するための対策が期待される

事業所では各種マニュアルを整備し、感染症や事故、緊急時の対応をフロー図で示すなど広範な内容で対応している。法人は独自の事業継続計画（BCP）を作り、各事業所版も作成済みである。その中で、訪問介護は1対1でサービス提供する特性があるため、訪問途中や訪問先で発生する地震や火災等の災害に、職員がスムーズに対応するための対策が必要であるが、まだ十分とは言えない状況となっている。訪問先の危険個所の確認、避難経路の確保、広域避難場所や緊急時の連絡体制を改めて確認し職員がスムーズに対応できるだけの備えが必要と思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月合同ミーティングを開催し、情報の共有や知識・技術の向上に取り組んでいる

毎週金曜日に常勤のサービス提供責任者と登録ヘルパーの合同ミーティングを実施している。この時間帯はサービス提供を入れないようにするなど、事業所としてこの時間を大切にしている。合同ミーティングではチーム全体で連携して日々の利用者の状態変化を共有できる場としてしているほか、職員の研修の場としても活用している。このミーティングは20年近く継続されている。ここでのコミュニケーションをとることに力をいれており、それにより働きやすい職場となっており、ヘルパーの定着率が高くなっている。

・安心した在宅生活の継続を支援するために、信頼される事業所運営に取り組んでいる

事業所は利用者や家族等に信頼される接遇や対応に努め、在宅の暮らしを安心して継続してもらえる支援を目指している。ホームヘルパーの登録時には、事業所のルールと、訪問介護の心がまえとしてコミュニケーションの取り方、言葉づかい、身だしなみ、時間厳守など、利用者や接する時の留意点を伝えており、サービス提供責任者が訪問して確認している。活動報告は内容が見えるよう透明化を図り、利用者や家族の状況の変化や緊急時では、即座の訪問やケアマネジャーと連携し必要な対応をしている。心に寄り添う支援で信頼される事業所運営に努めている。

・「地域のコミュニティの拠点」の一員として、広く地域情報を利用者に提供している

法人は特別養護老人ホーム、通所介護、居宅支援事業所、地域包括支援センターなどの介護保険の事業を運営しており、開設以来地域の福祉に寄与し、地域コミュニティの拠点として地域の活性化に貢献している。地域包括支援センターには多岐に渡る福祉情報や生活情報が集り、自主事業の紹介など、事業所は利用者のニーズに合った情報を紹介している。また、家族等からの相談を併設事業所につなぐこともある。ホームヘルパーは地域で活動する強みを活かし、生活に役立つ地域の情報を伝えており、この度の利用者調査にも感謝の言葉が多く聞かれている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/137

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：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	83.0%	9.0%	7.0%		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	77.0%	8.0%	11.0%		いいえ：2.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	94.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：1.0% 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	70.0%	9.0%	19.0%		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	85.0%	5.0%	7.0%		いいえ：1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	14.0%	11.0%		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%		19.0%		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	78.0%	7.0%	14.0%		いいえ：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	9.0%	11.0%		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	49.0%	14.0%	8.0%	28.0%	