

# 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	特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあい町田たすけあいワーカーズ
事業所名称	NPO・ACT町田たすけあいワーカーズ
事業所所在地	東京都町田市旭町1丁目23番2号生活クラブ館まちだ
事業所電話番号	042-729-1130

## 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)理念に基づいた民主的な運営 2)理念に基づいた事業の継続 3)働きやすい環境 4)活発な地域活動 5)より良いサービス提供のためのヘルパーの質の向上

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の意向を踏まえ安心できるサービスを提供している

事業所独自のフェイスシートと市推奨のアセスメントシートを利用し、サービス開始までに丁寧な聞き取りを行い利用者の希望や意向をできるだけ尊重してケアを行っている。希望のケア内容によっては介護保険の適用外になるものでも自己負担で対応できることがあれば説明し、利用者の安心できるサービスを行い、満足度を上げている。第三者評価の利用者調査結果では、「あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれているとおもいますか」の問いには100%の利用者が「はい」と答えている。

### ・業務の標準化を図るためにワーカーズ手帳を活用している

訪問介護は、利用者を複数のケア者で担当するので、サービス手順書とサービス実施記録などを活用して、業務の標準化を図ることができるようにしている。特に、新規採用職員に対しては、コンパクトで分かりやすく簡潔にまとめたワーカーズ手帳を配付し新人研修をしている。手帳の内容は、ケアにあたっての留意点、ケア者としての心構え、ケア者の七つの道具(エプロン・手袋など) 報告書の記入、手帳の所持、危機管理、居間・寝室・トイレなどの清掃マニュアルとなっている。手帳の内容を習熟させるために毎月の定例会の時に確認し合っている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・訪問サービス事業の情報提供の方法を工夫するとよい

事業所の情報は、パンフレット、ホームページ、年3回発行の広報誌「ふうせんかずら」、市のハートページで提供している。ホームページは、基本情報のほか、「ぶろぐ」に行事や研修の報告などをこまめに掲載し、見ごたえが

ある。パンフレットは、A4判3つ折りのコンパクトで、字が大きく見易い。しかし、NPO全体の事業の概要は把握できるものの訪問サービス事業については内容が乏しく当該事業の概要がつかめない。また、広報誌も同様の内容になっているので、訪問サービス事業の情報提供の方法を工夫するとよい。

・定例会に多数のケア者が参加できるよう検討するとよい

業務水準の標準化や業務情報の共有化を図るために、毎月3地区に分けて定例会を開催しているが、ケア者の出席率が約40%と半数を切っている。欠席者には、定例会のレジュメや資料を配付しているが可能な限り多数のケア者が一堂に会して顔を合わせながらの定例会になることが好ましい。開催時間帯が午後の訪問介護サービスの時間帯でもあり必然的に参加不可能のケア者もいるので、開催時間帯を工夫して多数の参加となるよう検討するとよい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ケア者の定着率が高いことが事業所業務の標準化に大きく寄与している

常勤・非常勤職員合わせて55名の在職者数であるが、前年度の退職者数は、6名と比較的に少ない。職員調査結果を見ると、「定例会において理事、サービス提供責任者、コーディネーターや職員間での情報共有や話し合いができる」、「働き方の時間の制約がなく、個々の生活スタイルが作り易い」、「メンバー内でコミュニケーションがとり易い」などのコメントがあるように、働きやすい環境があることを示唆している。サービス提供責任者を中心に、コーディネート細やかさとチームワークの優れていることが事業所業務の標準化に大きく寄与している

・ケア者の研修の成果も利用者自立支援に生かされている

研修計画に基づき毎月の定例会にあわせて研修を実施している。認知症・プライバシー・高齢者虐待防止法・接遇・熱中症等、ケア者のスキルアップを図りきめ細やかな支援の実現を目指している。又、サービス開始までに丁寧なアセスメントを行い利用者・家族の希望や意向をできるだけ尊重し自立生活の継続支援をしている。ケア者の質の向上を図り、利用者の意向を介護計画に取り入れているので第三者評価の利用者調査結果では、「あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれているとおもいますか」の問いには100%の利用者が「はい」と答えている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/30

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	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	85.0%		14.0%	
	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	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%	
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%		14.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	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%	
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	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%	
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	85.0%		14.0%	
	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	80.0%		9.0%	
	どちらともいえない : 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	66.0%		28.0%	
	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0974

## 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)人間大好き 2)笑顔をいつも絶やさず 3)感謝の気持ちを忘れず 4)自分の食生活を大切に 5)右手にロマンに左手にそろばん

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・その人の望む在宅での生活を最後まで支援している

「自分の好きなように暮らしたい」、「家を守りたい」などという利用者や家族の希望を実現するために、介護支援専門員や他事業所と連携を図りながら訪問介護計画を作成して支援している。最後まで自宅で暮らしたいという要望に応え、看取りまで実施するケースが増えている。地域のニーズを把握し、1か月間や2か月間という短期の利用者も進んで受けるなど、利用者本位のサービスの提供に努めている。

### ・研修を充実させて職員の資質の向上に取り組んでいる

年間を通じて研修計画を策定しており、「接遇・マナー」「個人情報保護/苦情対応」「緊急対応」「脱水/熱中症/食中毒」「事例検討/腰痛対策」「感染症」「口腔ケア」「認知症」「調理と栄養」「虐待/ターミナルケア」などヘルパーとして知っておくべき内容について毎月研修を実施して参加を促している。また、月2回開催しているヘルパーステーションもヘルパーが知識やスキルを習得する場となっている。さらに、移動や移乗の介助が不得手なヘルパーにはサービス提供責任者などが直接指導することもあるなど、さまざまな学ぶ機会を設定している。

### ・専門性の高いサービス提供に取り組んでいる

利用者約150名の平均年齢は82.3歳、平均介護度は2.0（男性1.9、女性2.1）、平均利用期間3年4か月になっており、高齢化や重度化傾向は否めない。必要に応じて地域のさまざまな情報を提供しながら、利用者が自宅で暮らしていけるようにしている。特に、最後まで自宅で暮らし続けたいという希望には看取りまで寄り添うことに努め、精神疾患を持つ利用者もサービスを利用している。専門性の高いヘルパーも数多く在籍しているが、さらにニーズの多様化や利用者の増加に備え、質の高いヘルパー養成を目指している。

さらなる改善が望まれる点

### ・モニタリングの質の向上を目指している

サービス提供責任者は3か月毎に担当ヘルパーと同行して利用者宅を訪問し、定期的にサービス内容の評価を行っている。訪問介護計画の目標の達成状況・生活の中で困っていること・病気について・日常生活動作・満足度などを把握しており、ケアマネジャーへ報告書も提出している。利用者一人ひとりに関する情報や支援内容は、サービス提供責任者の作成する支援経過に時系列に記録され、職員間で共有されている。丁寧に聞き取ることを心がけているが、さらにポイントを明確にしたヒアリングを行うなど、画一化しないモニタリングを目指している。

#### ・ヘルパーへの訪問介護計画の理解をさらに促すことを目指している

訪問介護計画書には援助目標（利用者及び家族の希望・解決すべき課題・長期や短期の目標）を掲げ、週間計画表、援助目標、評価などに落とし込む分かりやすい内容にまとめられている。また、計画書に沿ったサービスを提供するために、利用者毎に「サービス手順書」を作成してサービス提供に臨む流れとしている。計画書に沿ったサービスを提供する仕組みは整っているが、ヘルパー一人ひとりが、援助目標などの主旨を理解したうえで、サービス提供に臨んでもらうことを目指している。

#### ・要員体制の関係でサービス提供時間や地域が限定されている

サービス提供責任者6名、ホームヘルパー58名でサービスを提供している。地域の居宅介護支援事業所との連携を重視しており、毎月実績報告をする際には各事業所を訪問して報告し、その際に空き情報も提供している。また、法人内にも居宅介護支援事業所が併設されているため、法人内を通じても地域のニーズを把握してサービス提供に取り組んでいる。ただし、ホームヘルパーの採用については大変厳しい状況であることも、サービス時間や地域を限定せざるを得ない理由となっている。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・派遣依頼などの問い合わせには迅速に対応することに努めている

地域の居宅介護支援事業所や利用者からの問い合わせがあった場合は、相談内容に応じて臨機応変に対応している。6名のサービス提供責任者によって、併設及び地域の居宅介護保険事業所、地域包括支援センターなどからの問い合わせに対応しており、現在在籍しているヘルパー58名（常勤者12名、非常勤者46名）でサービスを開始するなど、利用者をとりまく環境に応じて柔軟に対応している。また、事業所では、ヘルパーを固定しないことを原則としており、1名の利用者に対して複数名のヘルパーを割り当て幅広く対応できるようにしている。

#### ・状況が変化した際にはその都度事業所に確認を得てから対応する流れとしている

日々の状態によって、決められたサービスが提供できない場合は、家族に確認を行い代替えサービスを提供することとしている。また、訪問介護計画書に該当しない援助を依頼された場合には、必ずその場で事業所に確認することを基本としている。新しく要望があったサービスについては、介護保険が適用されるサービスか自費サービスになるかを判断して対応することとしている。また、訪問中に利用者の体調に変化があった時には、事業所に連絡をして指示を仰ぐこととしている。

#### ・利用者のニーズに合わせ、ヘルパーをコーディネートしている

サービス提供責任者は、利用者のニーズを把握したうえで「介護技術が優れている」、「気持ちに寄り添える」、「調理が得意である」などヘルパーの特性と相性を見てコーディネートすることを心がけている。場合によってはサービス提供責任者がしばらく訪問し、利用者の様子を見て決めるなど、継続的にサービスが提供できるように慎重に進めている。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」の設問に関しても高い満足度が得られていた。自由意見では、「気持ち良くサービスを受けています」という声が聞かれた。

## 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	82.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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	78.0%	17.0%		
	いいえ：4.0% 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	75.0%	12.0%	7.0%	
	いいえ：4.0%			
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	75.0%	17.0%	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	75.0%	17.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	19.0%	7.0%	
	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	70.0%	14.0%	12.0%	
	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	73.0%	14.0%	7.0%	
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	17.0%	12.0%	
	いいえ：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	31.0%	39.0%	7.0%	21.0%