

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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	ヘルパーステーション敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番3号
事業所電話番号	042-306-3193

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>理念・方針</p> <p>利用者の基本的人権が保護される支援を実行します。 利用者が安心して家庭的な生活ができるよう支援します。 利用者が生き甲斐をもって生活できるよう支援します。 利用者の健康が維持できるよう医療機関と連携を図り支援します。</p> <p>サービス提供の考え方</p> <p>利用者が安心して生活できるように、個々の状態を把握しながらそれぞれのニーズにあった支援を関係事業者（ケアマネージャー、サービス提供事業所、医療関係等）と連携を取りながら行っていく。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・寄り添う介護で安心・安全なサービスを提供 <p>接遇、マナーを中心に笑顔で、ひとりの自尊心を傷つけることなく、寄り添う介護で、安心して安全なサービスを提供している。またヘルパー変更時には、サービスを迅速に対応、変更できる体制を取っている。特に定期的にチームの他のスタッフが訪問サービスに入ることで、緊急時等のスタッフ代替時の混乱を防止している。</p> <ul style="list-style-type: none">・法令順守を心掛け、予定どりのサービスを継続的に提供 <p>サービス提供責任者を中心に法令順守に則って支援をおこなっている。予定どりのサービスを継続的に行うことで、生活の張りがができるように努めている。決められたサービス以外の内容を利用者から希望があった場合には、ケアマネージャーと連動して混乱がないようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・複合施設としての連携のよさ <p>地域の高齢者が安心して健康で生活するためのサービスと、住み慣れた地域でいつまでも生活し続けることができるサービスの提供を目標に、開設された複合施設の一部門である。福祉サービスの各種提供だけでなく、地域の方々の「居場所」として、食堂の一般開放、イベントや行事の参加、会報誌の近隣への配信、各種サポーター制度やボランティアの導入等地域社会との交流を大切にしている。在宅の利用者にとっては、この複合施設のサービス提供がスムーズに利用できること、事業所としては人的な連動がいつでも可能である。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・人材の安定的確保 <p>当事業所は利用者数の拡大と提供サービスの充実を目標に活動をスタートさせ体制整備中である。分けても現場でサービスの提供に従事するスタッフの増強が期待されるものとして、訪問介護スタッフ体制が挙げられる。安定的・継続的サービスを維持させるため、利用者の増加に後れを取らぬよう要員の安定的確保が課題と思われる。</p>
--

・利用者を中心とした地域の情報の提供が課題

利用者の在宅地を中心とした地域の情報の提供が今後の課題と思われる。利用者にとって役立つ情報として、在宅地域周辺の様々な情報、介護保険や福祉全般の情報、医療関連や感染症情報、地域資源の活用情報、防災安全や災害対策情報等が想定される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・標準的な業務水準へ取り組み

・職員のスキルアップ
・グループウェアで情報の共有
・スピーディーな報告
・状況報告書、ヒヤリハットの活用・共有で事故や苦情の未然防止
・書類の整備

・自立した日常生活の支援

・訪問介護員は、利用者の心身の特性及びその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事、その他、生活全般にわたる援助を行う。
・利用者ができる能力を把握して、日常生活で活かせるような働きかけを行う。

・利用者との信頼関係の確保

・訪問介護サービス提供の開始時には、利用者・家族へ提供サービスの内容や重要事項を説明し同意を得て信頼関係に結び付ける
・サービスを提供するなかで相談援助等を行うなど信頼関係の構築に努める
・利用者、家族との交流からの心理面の充実を図る

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/27

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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	80.0%	12.0%	8.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	92.0%		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	84.0%		12.0%	
	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	92.0%		8.0%	
		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%		12.0%	
	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	84.0%		16.0%	
		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	88.0%		8.0%	
		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	76.0%	12.0%	12.0%	
		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	64.0%	16.0%	8.0%	12.0%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2110

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)良質かつ安全・安心な福祉サービスの提供 2)利用者の人権、個人の尊厳を守る 3)住み慣れた地域での生活を援助 4)職員が成長、達成を実感できる職場づくり 5)地域と共に発展する組織

全体の評価講評

特に良いと思う点

・モニタリング訪問以外にも常に利用者の状態把握に努めている

事業所では様々な心身状況の利用者とのコミュニケーションを円滑に行うことを目的に、日頃から意思疎通を大切にしている。ヘルパーが利用者宅を訪問した時には、すぐにサービス提供をするのではなく挨拶をし、利用者とのコミュニケーションをとってから仕事に入るよう伝えている。高齢者の心身状態は急変する場面も多く、初動が遅くなれば利用者のさらなる状態悪化を招き、在宅生活の継続ができなくなる。モニタリング以外にも、利用者への電話、定期外訪問、サービス事業者からの情報提供等、常に利用者の状態把握に努めている。

・月1回の研修や現場のOJTなどで業務の標準化に取り組んでいる

事業所では全ヘルパーを対象に毎月ヘルパー研修を開催しており、職員の資質向上に取り組んでいる。また、直行直帰型のヘルパーが中心になっていることを踏まえ、できる限りヘルパー一人ひとりの技量や力量に合わせて訪問宅を選定するようにしている。さらに、苦手な業務についてはサービス提供責任者が時には利用者宅に同行し指導するなど、一定のレベルが保てるようにしている。一方で、ヘルパー自身分からないことがあった際には、事務所に立ち寄りたり電話で確認している。

・居宅介護支援事業者との連携を大切にしている

事業所は、利用者に対して訪問介護員から得た情報やサービス提供責任者自らが得た情報を日々積極的に各居宅介護支援事業者へ報告している。給付管理を行う際にも地域包括支援センターや居宅介護船事業所を訪問して、ケアマネジャーに対して口頭や書面による報告を行っている。今回行った利用者（家族）調査の「生活や介護の相談をした時に事業所やヘルパーは、情報提供や助言をしてくれますか」の項目に関しても高い満足度が確認できている。事業所は、ケアマネジャー・サービス提供責任者・訪問介護員の連携を大切にしていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・計画書別表を設け入室から退室までの詳しい業務内容を明示することが望まれる

訪問介護計画書には、本人及び家族の意向、長期や短期の目標、サービス内容や留意点、サービス提供期間、評価、サービス提供時間帯、訪問介護員の氏名などを意思表示できるようになっており、分かりやすくスッキリした内容になっている。また、提供するサービスについては計画書の記載された内容のみとすることや、活動記録と内容が一緒になっているかをサービス提供後にその都度確認することをヘルパー業務の一環としている。さらに、入室から退

室までの詳しい内容を網羅した別表や手順書なども設けることも望まれる。

・災害時の対応方法については今後も検討することが望まれる

事故、感染症などの対策については、家事援助の場合でも動線を確認し、転倒などのリスクを軽減するような掃除を指導している。また、定例のケアカンファレンスや施設内研修など研修の機会を持つようにしている。災害時の連絡網も整備しているが、サービス提供時間内で災害が起きた場合にヘルパーはどう対応するのか、また、サービス提供時間外に災害が起きた場合の安否確認をどうするのか、他の福祉事業者とも情報共有しながら調整することも必要と思われる。

・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

現在、サービス提供責任者2名、ホームヘルパー10名体制であり、併設の居宅介護支援事業所をはじめ、2か所の地域包括支援センター、地域の12～13の居宅介護支援事業所から紹介を受けて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。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が、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

・訪問介護計画書の確認を得てサービスを開始することを原則としている

訪問介護計画書はアセスメント情報やケアプラン、さらにサービス担当者会議での情報などをもとに作成し、サービス開始時点で利用者や家族の確認を得ることを原則としている。合わせてサービス担当者会議では、アセスメントの見直しにも取り組んでいる。さらに、介護保険制度の枠内で提供できないものもあるため、事業所は自ら保険外サービス（自費援助）を行い、利用者の要望に沿えるようにしている。自費サービスとの併用を提案するなど、利用者の希望にできるだけ沿った計画を作成している。

・利用者等の要望にはできるかぎり応えている

利用者や家族等から提供しているサービスなどについて意見や要望・苦情等が出た場合は、速やかにできるかぎり対応することを心がけている。ヘルパーに対する苦情や要望については、サービス提供責任者が利用者とヘルパー双方に聞き取りをしたうえで、場合によってはヘルパーに同行するなどして確認して対応している。また、利用者等からの要望については、時には安全性などについて検討したうえで、対応するようにしている。不満や要望への対応に関する設問の自由意見欄には、「不満に思ったことはありません」という声が聞かれた。

・ヘルパーの交代時などはサービス提供責任者が同行して円滑な申し送りに取り組んでいる

ヘルパーの配置は、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。各利用者に対して必ず複数のヘルパーを配置しているが、ヘルパーの交替を必要とする際には、現任のヘルパーが同行して新任の紹介と支援内容の引き継ぎを行い、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事もある。その成果か、利用者調査の「ヘルパーが変更した際にも同じサービスが受けられるか」については、高い満足度が得られていた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/38

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	70.0%	11.0%	14.0%	
	いいえ : 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	85.0%	7.0%	7.0%	
	いいえ : 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	70.0%	7.0%	22.0%	
	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	88.0%		11.0%	
	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	70.0%	7.0%	22.0%	
	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	74.0%		22.0%	
	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	74.0%		22.0%	
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%		37.0%	
	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	59.0%		37.0%	
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0%			