

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	有限会社ユピテル
事業所名称	ライフサービスぱーとなー
事業所所在地	東京都西東京市田無町3丁目3番7号海老沢第1ビル303号室
事業所電話番号	042-451-9132

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) 介護保険法の目的と理念をよく理解し、それらの実現に努める 2) 一人でも多くの利用者様が、住みなれた自宅で最期まで暮らせるようサービスの質の向上に努める 3) 利用者様の残存能力に注目し、生活の質の向上を図る 4) 管理職、リハ職等他職種との信頼関係を築き、連携して利用者様の安寧な生活の構築に努める 5) 新しい介護技術の開発と実行にも積極的に挑戦し、介護職の専門性確立に貢献する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・必要なICTを活用し、「一人でも多くの人に住みなれた我が家で安心して暮らせる喜びを」の理念に則ったサービスを提供している

法人の理念に基づき、利用者の安全と安心、自立した日常生活の支援、認知症や看護に関する知見を広げ、楽しく在宅生活できる社会の実現を年度方針に掲げている。サ責が管理する利用者別の「MCS」では、訪問介護員の携帯端末から即時に利用者情報を共有し、サ責の訪問確認と介護支援専門員へ報告を経て医療連携も可能となり、会議開催にも活用している。また、視覚や聴覚障害、寝たきりの利用者には音声サービス機器を導入およびタブレット画面を活用している。必要なICTを積極的に活用することで、訪問介護サービスの質の向上に取り組んでいる。

・口コミや職員による勧誘で職員採用が進み生活に合った処遇雇用および職能シートでキャリアアップを提示し人材育成に取り組んでいる

利用者や家族の口コミ、職員が知人を勧誘など紹介の職員採用が増えている。家族の介護や子育てなど生活スタイルにあわせた短時間勤務や介護技術に応じた利用者担当チームに配属している。レベル別の職業能力評価シートでは職務遂行の基準が業務場面ごとに明示され、自己評価と上司の面談や評価により課題や意欲を明確にして研修受講や資格取得などキャリアアップを進めている。職員研修「ぱーとなーの集い」では、介護技術やリスク管理にとどまらず福祉用具体験や福祉美容、また腰痛予防研修、電子機器操作の個別指導など人材育成に取り組んでいる。

・訪問介護員の「選定表」および「個別研修計画表」に基づく利用者とのコーディネートにより職員のモチベーションの向上を図っている

訪問介護員と利用者とのコーディネートの柱として選定表と個別研修計画表を活用している。選定表は介護員の所有資格と経験年数および認知症やターミナル介護、身体介護、生活介護、医療行為への対応可否を一覧管理している。個別研修計画表は本人の目標、挑戦、希望による内部や外部研修受講を立案している。さらに業務場面ごとの能力について自己評価と上司評価を記入した職業能力評価シートも参考に、利用者の状態への対応が可能な担当チームを編成している。サ責を核とした担当チームでの協働体制は介護員のモチベーションの向上を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・ボランティア受け入れなど「はっぴーカフェ」のさらなる充実が期待される

はっぴーカフェは、法人の3介護事業所の職員による市民活動として取り組んでいる自由参加型のイベントで、月1回開催している。季節の手工芸品製作、植物園や公園散策、歌や楽器演奏、ストレッチやマジックなど職員の趣味や特技を活かした企画で開催している。参加者は訪問介護の利用者や家族が多く地域にも開かれている。サ責や介護支援専門員、福祉用具専門員も出席しており、生活や介護などの話題から生じた相談にも対応している。常連の参加者も増加して、運営側のボランティアの受け入れなど、「はっぴーカフェ」のさらなる充実が期待される。

・業務マニュアルは当事業所の業務思想に基づく基本事項を備えた内容整理が望まれる

業務マニュアルは「介護サービスマニュアル」として平成15年を初版としている。ヘルパー心得、訪問介護サービスの基本から、口腔ケア、高齢者食調理、事故事例など20項目にわたる内容が収められ、訪問介護業務の基本的事項を網羅している。しかしながら、職員研修資料やインターネット情報が取って代わっているのか、訪問介護員の活用は減少しており、感染症などの最新情報の不足も散見される。研修で得た情報の追加検討など、当事業所の業務理念に基づく基本事項を備え、実際の便に供するよう、点検し内容整理されることが望まれる。

・管理者のリーダーシップとサ責を核とした体制で利用数の増加・多様なケース対応など地域包括ケアへの役割のさらなる強化が期待される

市内では訪問介護事業所の閉鎖も聞こえるなか、当事業所は利用者や家族の口コミ効果もあって、利用者数の増加に応じ職員も増加している。地域の包括支援センターや居宅介護支援事業所からの問合せなど、個別事情による急な訪問介護の開始、重篤な利用者の在宅希望や困難事例へのサービス提供など、管理者のリーダーシップおよびサ責6人を中心の組織体制により対応できている。災害時の地域の高齢者の安否確認訓練、毎月のカフェ開催の継続などにより地域からの信頼向上がうかがえる。地域包括ケアの推進への役割のさらなる強化が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・情報共有にあたり端末機器導入・活用之际、職員の個別指導および育成に努めている

利用者情報を共有して職員間の連携強化および業務の効率化にあたり、端末機器やパソコンの活用を進めてきたが、当初は50人を超える非常勤職員は端末機器の使用経験のない場合も多く、研修だけでなく必要な個別指導もおこなってきた。その結果、現状ではほとんどの職員が端末機器を活用し、「MCS」による情報共有がされている。一部の職員には携帯メールで伝達しながら個別指導を継続している。職員分の端末機器の活用により即時の報告・連絡・相談ならびに会議の短縮化、利用者のサービス見直しの迅速化が進みサービスの向上は確実に進んでいる。

・230人超の利用者のケースに対応できる人材育成とサービス提供体制を備えている

当事業所は、従来の要支援・要介護および総合事業と障害者総合支援に該当するさまざまな利用者へサービス提供している。特定行為事業者登録をして喀痰吸引および経管栄養、難病のケースにも対応し、障害者の移動支援と生活サポートも提供している。職員研修は内部での介護技術やリスク管理はじめ外部研修を活用した幅広い技術や福祉用具の扱い、介護関連の専門資格取得にも取り組んでいる。全職員の所有資格や経験、可能な支援技術は一覧表で管理し、利用者のケースに対応可能な職員で担当チームを編成し業務水準の向上に取り組んでいる。

・防災・災害、緊急マニュアルを利用者宅に整備および安否確認訓練にも取り組んでいる

事業所は防災・災害マニュアルおよび緊急対応マニュアルを利用者宅に整備して咄嗟の通報や対応を可能としている。マニュアルには個別の防災チェック表・避難施設、緊急連絡先と共に通報時に伝える個人情報も網羅している。また、市の危機管理室が実施する非常災害時の避難行動要支援者登録事業を法人として受け、毎年、当事業所で防災訓練を実施して、災害非常時のサービス体制の継続への取り組みが進められている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

185/210

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 : 3.0%	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	83.0%	10.0%		
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 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	83.0%	10.0%		
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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 : 3.0%	いいえ : 1.0%	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%	7.0%		
	いいえ : 1.0%	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	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	11.0%		
	いいえ : 1.0%	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	82.0%	10.0%	5.0%	
	いいえ : 1.0%			
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%	11.0%		
	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	85.0%	8.0%		
	いいえ : 1.0%	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	62.0%	21.0%	12.0%	
		いいえ : 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1614

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) お客様であるご利用者・ご家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・チーム制の特徴を活かし、緊急の訪問依頼や困難ケースなどの受入れを可能にしている

チーム制を取っており、職員間での密な情報交換・共有を行い、チームとして全利用者の援助にあたるようにしている。緊急の訪問依頼にも支障なく対応することができている。多角的な視点から利用者の意向や状況を把握することができ、高い利用者満足や信頼へ繋がっている。ベテラン職員が多いため、困難ケースや虐待、精神疾患、終末期などあらゆるケースの受入れを可能としている。問題が生じた場合も職員一人で抱え込まず、チームとして話し合い、協力することによって利用者にとっての最善の対応を取ることを可能としている。

・利用者の価値観や生活習慣、想いなどを尊重した援助となるよう全職員が力を合わせて取り組んでいる

利用者の価値観や想いに配慮した援助となるよう詳細な利用者情報の収集・把握や職員間の情報交換・共有を密に行っている。コミュニケーションシートなども活用し、その人らしさを大切に援助となるよう常に心がけている。家の中に介護職員が入ることを負担に思う利用者や家族に配慮した援助のやり方にも工夫している。在宅で利用者から「ノー」と言われても、利用者の気持ちに寄り添いながら、時間をかけチーム全体であきらめない援助を試みている。利用者が快くこれらの援助を受入れてくれるよう全職員が力を合わせて取り組んでいる。

・利用者の安全、安心に法人、施設、事業所全体で取り組んでいる。

誠の心を礎として「安全」「安心」「満足」「信頼」の法人理念を掲げ、法人全体での安全衛生管理体制を整え、安全衛生管理を強化している。感染症対策は施設全体として重点的に取り組み、研修が頻繁に行われている。訪問時には、感染症対策グッズとして嘔吐物処理セットやノロウイルス対応の除菌スプレーなどを常時携帯している。また緊急時に備え、職員は3年に1回、救急救命講習を受講している。全職員が常にスキルの向上、利用者一人ひとりに合わせたサービスの向上に努め、利用者の安全に注意を払い、安心、満足、信頼を得られるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・チーム制を支える新人職員の採用・育成に期待する

訪問介護利用者の多くは、重度の疾病や骨折などで入院していた方が退院をきっかけとして利用開始している。利用者の状況によっては短期で施設へ入所となる利用者も多い。短期契約でも、継続的利用でも、現在は事業所では経験豊富な介護職員が対応し、それぞれの気づきを積み重ね、利用者により良いサービス提供に努めている。しかし、職員の在職年数が増えるとともに、定年も近づいてきている。今後の事業展開の課題として新人採用・育成、研修に

取り組んでいる。また登録制の導入も検討しており、今後の成果に期待する。

・記録などのさらなる効率化に向け、取り組まれていくことを期待している

チームとして全利用者への援助にあたるには、職員間の利用者情報の共有は特に重要である。事業所では詳細な利用者情報の収集・把握やミーティング、日常的にも報告・情報交換が頻繁に行われている。日々のサービス実施記録や利用者の要望、体調変化、特筆すべきことなどを記録し、閲覧・確認による確実な情報共有も図られている。一方今回の職員調査では書類や仕事量の多さに対し、効率化や分業化を求める声も上がっている。IT化などへの対応と共に、今後は簡便で的確な記録への工夫やさらなる効率化に向け、取り組んで行かれることを期待している。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族の個人情報やプライバシー保護を徹底して行っている

利用者や家族の個人情報に触れる機会が多いため、個人情報保護やプライバシー保護の研修に力を入れ、職員への周知・徹底や意識向上を図っている。置き忘れや紛失などによる情報漏洩などを防ぐため、個人情報を記載した書類は持ち歩かないこととし、個別ケアマニュアルなどは事業所で確認した上で訪問を行っている。また全介護職員に貸与している携帯電話には利用者宅の電話番号や家族などの緊急連絡先は入れないようにしている。連絡は事業所を通じて行うか、利用者宅に設置しているファイルに緊急連絡先などを入れ対応するなど、徹底を図っている。

・緊急に介助を要する利用者に必要な介助を迅速に提供できる体制を整えている

緊急、重度の要介護者の利用が増加している。サービス提供責任者は利用者の状況等を速やかにアセスメントし、利用者・家族の状況、希望等に合わせて訪問介護計画を作成している。ベテラン職員がチーム制で情報共有し、計画に沿った必要な介助を迅速に提供できる体制となっている。さらに全利用者の緊急時連絡先や急変時の「ヘルパー対処方法」など緊急時の必要項目を記載した個別の「緊急連絡カード」を作成し、事業所や利用者宅に備えると共に、急変時には他の職員が応援に入れる体制を整え、利用者・家族が安心して介助を受けられるよう努めている。

・経験豊富な職員がチーム制を支え、多角的視野でより良いサービス提供に努めている

現在介護職員は経験や在職年数も長く、全員が介護福祉士の資格を持つなど高いレベルでの援助が可能となっている。利用者、家族の状況、必要な支援に対する「気づき」について全職員で情報共有し、利用者一人ひとりに対してより良いサービスを検討している。個別の声掛けを工夫して行い、利用者の関心を引き起こし、寝たきり解消につながったケースもある。また、ターミナルケア、骨折後の退院など短期で緊急に必要とされる介護などに職員全員で利用者、家族が安心、満足のできる介護に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/50

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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	87.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	84.0%	9.0%	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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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%	9.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%		
	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	90.0%	9.0%		
	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	87.0%	9.0%		
	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	84.0%	6.0%	9.0%	
	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	75.0%	6.0%	15.0%	
	いいえ : 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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	めぐみ園ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
事業所電話番号	0424-61-2021

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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援 2) 利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される。 3) 地域社会への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ヘルパー訪問時の記録をサービス提供責任者が速やかに確認し情報共有することで、事業所が重視する継続性のあるサービス提供ができています

登録ヘルパーは、利用者へのサービス提供後、事業所に戻らずに、必要な連絡事項は事務所に人がいない場合でも可能な録音データに残している。内容はサービス提供責任者によって確認され、情報共有が図られている。また、特変事項等については、事務所での直接伝達や紙面(FAX)や電話連絡、実際の現場(利用者宅)にて伝達という形で確実に伝えられるなど、適切なサービスが継続して提供できるような連絡体制を整えている。この事は、働くヘルパーにとっても安心感に繋がっていることが、職員アンケートの多くの意見からも確認できる。

・サービス提供責任者とヘルパーの同行訪問や複数担当制を設け、利用者が在宅で安心して暮らしていけるサービス提供の体制を整えている

初回訪問やモニタリングの定期訪問時に、サービス提供責任者とヘルパーが同行訪問する機会を多く設け、支援内容やケア手順の確認を利用者と共に実践して、スムーズにサービス提供ができるように心掛けている。また、利用者一人ひとりに対して、複数のサービス提供責任者とヘルパーが関わるという複数担当制をとっていることで、ヘルパーが急に訪問できなくなった場合でも、利用者にとっての負担が少ない代行が可能となっている。これらのサービス提供体制が、利用者にとっての安心した暮らしにつながっており、継続した取り組みを期待したい。

・基本的な研修を毎年継続して行い業務の標準化を図るとともに、個人研修による技術の底上げを行いサービスの質の向上に努めている

業務の標準化に向けた取り組みは、マニュアルの整備・活用だけにとどまらず、定期研修もその一つといえる。定期研修の年間計画の中で、高齢者虐待・個人情報保護・認知症ケアなどについては、毎年やるべきこととして基本的なことを大切にして行われており、その内容はヘルパーミーティングにおいて共有している。また、個人研修は、年度末の個人面談をもとに作成された個人別研修計画に沿って行われ、育成計画によって進捗状況が評価されている。事業所は、サービスの質の向上は利用者等の信頼を得る一歩と捉えており、真摯に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・法人としてワークライフバランスを目指していることもあり、業務分担の見直しを図り、各職員の業務量の平準化へ向けた改善が望まれる

訪問介護の作業全般において、業務量が多く簡素化を図るためパソコンを導入した経緯があり、支援経過記録・訪問介護計画・アセスメント表・モニタリング票等をパソコンで記録管理することで、作業効率を上げている。しかし

、サービス提供責任者の仕事量は相変わらず多い。業務見直し等を行い検討はしてきているが、サービス提供責任者と他ヘルパーとは当然役割の違いもあり、業務量の平準化は難しい面もあるが、利用者にとっては、役職の違いは関係なく、支援内容面では分担できる業務もあり、現状確認とともに業務の平準化が期待される。

・ **利用者の在宅での生活・その人らしい生活の確保のために、人材確保・人材育成の継続した取り組みが期待される**

法人が福利厚生制度の充実を図るなど、職員の待遇向上を目指して取り組んでいるものの、人材確保が困難な状況が続いているのが現状である。事業運営やサービス提供面などのノウハウ継承のためにも、不可避・不可欠であることは認識しており、打開策を模索している。人材育成については、個人別研修計画・育成計画に則って行われているが、介護度の高い医療ケースや看取り等、多様化する利用者のケアの質を高めるために、昨年度に引き続き技術指導や対応力の強化に取り組んでいる。体制は少しずつ出来てきており、さらなる充実が期待される。

・ **事業所としてのリスクマネジメントに対する体制整備の充実が望まれる**

事業継続計画（BCP）の策定や各委員会の設置等は法人内で行われており、各リスクに対して速やかに対応している。ただ、事業所単位では対策・体制についてまだ不十分な部分が見られる。日々の自立支援のサービス提供を行う際の危険認識を高める危険予知トレーニングは継続的に取り組んでいるが、特に災害発生時の対応については、具体的な整備に至っていない現状である。関係機関との連携が不可欠なため単独での体制整備が難しい面もあるが、事業所としての指針は示されているため、出来ることの洗い出しなど具体化に向けた取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **派遣開始時は利用者の心身の状況把握に努め安定した支援につなげるよう取り組んでいる**

派遣開始時は、利用者の心身の状況を把握するために、積極的にサービス提供責任者が訪問するようにしている。初回訪問は、契約を担当したサービス提供責任者が訪問してサービスを提供し、利用者が慣れてきた時点でヘルパーへ引き継いだり、認知症や精神疾患の利用者については、初回からヘルパーが同行し、早い段階で利用者とヘルパーの関係構築を図るようにしている。また、身体介護では、複数のサービス提供責任者で訪問し、現場でより良い支援を検討するなど、安定した支援の提供につなげるよう取り組んでいる。

・ **利用者中心の支援の方向性を関係機関と共通認識をもち、介護計画作成へ取り組んでいる**

利用者・家族等の希望を的確に受け止め、利用者の心身の状況を共有したうえで、どのような支援が必要かを考えている。常に、利用者を中心とした在宅生活の継続へ向けての支援であること、利用者の生活に関わる関係職員が同じ目標をもって支援にあたっていること等を確認しながら、介護計画を立てていきたいと考えている。特に、担当の居宅介護支援事業所とは、利用者の支援方針の方向性を一致していくことがとても重要であると認識している。利用者の生活の場で、最も長く近くで利用者と接している利点を活かし計画に繋げるよう取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

77/100

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%	7.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	10.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	72.0%	18.0%	7.0%	
	いいえ：1.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
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	74.0%	16.0%	9.0%	
	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%	6.0%	11.0%	
	いいえ：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	9.0%	14.0%	
	いいえ：1.0%			
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	71.0%	12.0%	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	66.0%	16.0%	12.0%	
	いいえ：3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	15.0%	12.0%	
	いいえ：1.0%			
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	42.0%	28.0%	5.0%	23.0%

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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	訪問サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-7514

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) 高齢者が要介護状態になっても、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援します 2) 障害者が可能な限り、その居宅において、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支援します 3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス、地域支援を目的とする関係者との連携を図り、総合的なサービス提供に努めます

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一丸となった支援体制の構築により、サービス提供を確実にしている

管理者を含むサービス提供責任者4名は、チームを組んで訪問介護員や利用者を支援している。このしくみを平成29年度から取り入れ、効果が出ている。訪問介護員の急な休み、利用者の問い合わせに誰でも対応でき、即座の対応を可能にしている。利用者情報もパソコンでいつでも確認できる。新人のサービス提供責任者は、全利用者を対象にすることで経験の幅を広げ、それに伴う教育効果も期待できる。サービス提供責任者同士の連携で、個々のヘルパーを支える組織としての一体的な支援体制のもと、利用者一人ひとりに応じたサービスが提供されている。

・利用者の価値観を大切にしながら、自立に向けた支援に取り組んでいる

介護支援専門員がケアプランに位置づけた支援の具現化に向け、どのような手段を用いるかサービス提供責任者間で検討している。訪問介護事業所として、専門性にこだわりながら、利用者の価値観を重視したサービスを提供している。利用者の要望は受容的・支持的に受け止め、身体的・精神的な自立に向けて支援している。身体機能を維持するために、利用者にはできるだけ自分自身で行えるように、またもう少し頑張ればできるかも知れないことに力点を置く支援をしている。これらの取り組みはサービス提供責任者間で常時話し合い、支援観を共有している。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護員の適切な評価のしくみづくりに期待する

サービス提供の依頼に応じ、担当訪問介護員をサービス提供責任者の協議で決定している。この決定には、依頼されたサービスに対応できるスキルの有無、ローテーションが組めるか等を中心に検討する。しかし、訪問介護員の年齢幅は広く、経験値もさまざま、担当訪問介護員を決める根拠が希薄である。サービス提供責任者は訪問介護員のスキルを経験的に把握しているが、ローテーションのことが優先している。訪問介護員のスキルを評価するしくみが当事業所にはないが、得意なところや指導が必要などの明確化は、モチベーションの向上につながる。

・利用者の状況を正確に早く把握するため、サービス提供記録の早期回収が求められる

訪問介護員は全員が非常勤の登録型で、支援現場へは直行・直帰である。訪問介護員が適切に支援できたかどうか

の証となる「サービス提供記録」は基本的に2週間後に事業所へ届けるルールである。サービス提供時に利用者に何らかの異変があれば、事業所に報告するとしても、2週間もの間、訪問介護員が「サービス提供記録」を持ち歩くのはどうかという疑問がある。実際に管理者等のサービス提供責任者が2週間後に事実を知る事例もあるという。利用者情報の伝達のしぐみに改善が必要である。管理者は、時代に合わせて、IT化の検討が必要と考えている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問前日に担当訪問介護員に連絡し、訪問介護が確実に実行できるようにしている

当事業所の訪問介護員は、経験豊富であると同時に、年齢幅の広さを生かし、できるだけ利用者の要望に合わせている。時には事業所や担当訪問介護員の事情で変更せざるを得ない場合が多々ある。そのような場合は、利用者が納得できるよう説明に努めている。安定したサービスを継続的に受けるために必要な対応である。利用者にとって、決められた日・時間にサービスを受けることが生活の維持に不可欠で、それが当事業所への信頼感にもつながる。訪問予定日の前日に、担当訪問介護員に確認の電話を行って「訪問」が確実に実行されるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/89

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	85.0%	12.0%		
		いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%		
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	69.0%	21.0%	8.0%	
		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	71.0%	10.0%	14.0%	
		いいえ：3.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	7.0%	5.0%	
		いいえ：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	76.0%	10.0%	10.0%	
		いいえ：1.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	10.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	
		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	75.0%	7.0%	14.0%	
		いいえ：3.0%		
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	64.0%	16.0%	10.0%	8.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	16.0%	5.0%	14.0%
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	53.0%	14.0%	14.0%	17.0%