

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	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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>家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。</p> <p>社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。</p> <p>利用者に深い共感を持ちます。</p> <p>地域の方々に感謝します。</p> <p>社会・地域の要請に応えること。</p> <p>人とひとの絆を大切にすること。</p> <p>水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・管理者が利用者の状況を日々把握し、情報共有の徹底に力を入れています

新システムの導入が開始されましたが、情報共有のし易さにより相談記録ファイルは継続しています。管理者は、家族からの連絡、訪問看護からの情報、担当者会議での周知事項、新規利用者の情報等、必要な内容を抽出し、相談記録ファイルにまとめています。相談記録ファイルは全職員が出勤時に確認することが義務付けられ、確認後、押印することになっています。職員全体で情報を共有し業務の標準化を目指す事に力を入れています。

・安定的した支援が継続できる体制になっています

利用者から、特定の職員を指名する様な要望を受ける事があります。しかし、指名を受けた職員が体調不良等に対応ができない状況になると、利用者は必要な支援が受けられなくなる事を対策し、複数の職員で対応する様に心掛けています。利用者宅への訪問は、管理者やサービス提供責任者が、定期的に職員を入れ替える様に調整を行っています。その結果、どの職員が訪問しても、チームで同じサービスができる様になっており、安定的で継続した支援が継続できる体制が確立しています。

・訪問介護に特化した援助マニュアルが整備され、個別の援助手順書も作成されています

訪問介護で実施される援助内容に基づき、入浴、食事、清拭、プライバシー保護等マニュアルが作成されています。必要に応じて内容を加筆したり、適宜、見直しや更新をしています。また、個別の支援方法が記された援助手順書も作成されています。現状に沿うように常に情報共有し、職員の気付きや、注意事項、援助ポイントを追記していきます。初めて援助に入る職員にも現状の理解ができるように配慮しており、高く評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・地域生活の継続を第一にサービスに取り組んでいる事を広くアピールした広報活動に期待します

訪問調査により、利用者の地域生活の維持に向けて、絶えず取り組みが継続されている事が解りました。例えば、利用者の残存能力やADLの維持を目指し、利用者と共に職員も努力する事、手助けしなくても冷静にな

り、本当に必要な支援か、やり過ぎた支援では無いか考える視点を、全職員が持てるよう配慮している点です。合同ヘルパー会議の記録からも、必要の無い支援が見直される等、取り組みの効果が見られています。こうした取り組みを評価すると同時に、事業所のサービスの特徴として、広くアピールして欲しいと思います。

・タブレット端末の支給等、さらなる効率的な情報共有システムの構築に期待します

利用者に関する全ての情報を、全職員が共有できる仕組みになっています。情報管理を目的としたICTシステムを活用し、連携記録の欄に内容を打ち込み、その都度プリントアウトしたものを毎朝確認しています。パソコンが苦手な職員も含め、全職員で情報を共有する事ができ、画一的ではない、チームメンバーに合わせた体制を継続しています。一方で、今後は操作が容易に行えるタブレット端末を職員毎に支給し、ICTシステムからタブレット端末に申し送り内容をメールする等、さらに効率良く情報共有が行える様に期待します。

・中長期的な視点での人材確保の方策について検討を深めることを期待します

介護業界の課題として、どの事業所でも人材採用難が最優先事項となっています。今後、人材採用難はさらに難しくなることが、公表されている雇用情勢数値からも、確実に見込まれます。特に、訪問介護系の事業所の人材確保は厳しく、人材不足を理由に事業継続を断念し、閉鎖する事業所も年々増えています。派遣人材や紹介人材による人件費の増加、東京都区内でも住宅街ではないという特殊な環境である事等を踏まえ、中長期的な人材確保、配置計画等の立案を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・固定ヘルパーを配置せず、複数ヘルパーを派遣する事に配慮しています

事業者の都合で通常のヘルパーが派遣できない等の事態を防ぐ為、固定ヘルパーの配置をしていません。その為、サービス提供時に利用者・家族がヘルパーと初めて会うという事が無いように初めてのヘルパーが家庭に入る場合は、必ず顔馴染みのヘルパーも同行するように配慮しています。また他のヘルパーが入る事で、利用者や家族が要望を言える機会にもしており、出された要望は直ぐに現場に持ち帰り、改善策が取られています。複数居るヘルパー同士の信頼関係が構築され、事業所の日頃からのサービスに対する意識の高さを表している事も評価できます。

・利用者一人ひとりのサービス対応マニュアルや手順書の整備に力を入れています

利用者一人ひとりの生活時間に応じて、必要なサービス内容をまとめたマニュアルが整備されています。例えば朝の着替えに際しては、洋服の準備までをする、鍵の置き場所は声掛けだけで確認できる、薬は捨ててしまうので与薬時にのみに出し他は棚にしまう等、きめ細やかに手順化・マニュアル化されています。利用者一人ひとりの状況を細かく配慮しているからこそ作成された個人対応マニュアルであり、高く評価でき、力を入れていると言えます。

・認知症を抱える利用者に気遣いをさせない様にしています

利用者に気遣いをさせない様に、試行錯誤を繰り返しコミュニケーションのあり方について工夫する様にしています。認知症の利用者との関わりは、拒否する言葉や受け入れてくださる言葉が様々で、職員間でどのような声掛けが有効なのかを個別に共有しています。例えば、訪問した際に利用者から「あなた何しに来たの」と疑問に問われる事がありますが、職員は近くまで来た事を利用者に伝え、その流れで生活状況の確認や支援を行う様にしています。認知症を抱える利用者へのアプローチに力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/41

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%	23.0%	5.0%	
			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	70.0%	17.0%	11.0%	
			いいえ : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	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	70.0%	23.0%	5.0%	
			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%	5.0%	5.0%	
			いいえ : 0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	5.0%	17.0%	
			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	82.0%	11.0%	5.0%	
			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	76.0%	17.0%	5.0%	
			いいえ : 0.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	11.0%	5.0%	
			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	52.0%	29.0%	17.0%	
			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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護千代田
事業所所在地	東京都千代田区飯田橋1丁目3番2号曙杉館1階
事業所電話番号	03-6272-6475

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)新規依頼を迅速に対応する 2)サービスの質の保証、職員のスキルの向上 3)支援内容の統一（スキルの統一） 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・常勤職員が若い年代が多く、様々な対応がスピーディーに行える点

10代から30代前半の年齢層の職員が中心となって、訪問介護計画、手順書作成等のサービスに関わる運営をおこなっています。そのため、パソコン、スマートフォン等の使用も問題なく対応でき、社内システムの活用などもスムーズに行える職員体制となっています。若い年代の職員が多いですが、年齢層が高い非常勤の職員も多く活躍しているので、ベテラン職員のスマートフォンの利用による社内システムの活用にも丁寧にサポートできる仕組みとなっています。

・職場環境を規格化することで同法人の他支店でも同様に働ける仕組みづくり

職場環境を規格化することで同法人の他支店でも同様に働ける仕組みづくりをおこなっています。例えば、基幹システムはクラウドコンピュータのため、全国どこの事業所に配属されたとしても同様に作業が可能です。また、法人本部が中心となり主導している体制はオフィス機器や帳票類、マニュアル類も統一されており、異動が生じたとしても即戦力として働くことのできる環境が構築されています。サービスの質の標準化において先駆的な取り組みを実施していると考えられます。

・

さらなる改善が望まれる点

・常勤職員が常に利用者の変化に敏感に気づける点

常勤の職員が若い分、システム関連等の対応にはスピーディーに対応できる反面、利用者の変化への気づきについての経験が少ないこともあるため、少し気づきという面で弱いのではないかと管理者等が感じていると訪問調査の際に話されていました。そのため、社内システム等の更なる活用をして、チャットワークや連絡ノート等の記入を頻繁に行い、他の職員が感じる視点も取り入れながら、気づきに敏感な職員の育成が望まれます。

・ICT化によって業務の効率化は進んでいるものの、職員によって機器操作に濃淡がある点

ICT化により、業務の効率化は劇的に改善されていると考えられますが、職員によってICT操作に濃淡があることが課題と考慮されます。また、膨大な情報は人間が処理できる限度を超える場合もあると考えられ、見落としや失念に対してどのように対応していくかが課題と考えられます。もちろん、さらなるICTの進化によって入力業務の簡略

化、見落としのないシステムは登場してくると思われませんが、テクノロジーの過渡期において法人の試行錯誤は続いていくと思われれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所内での多職種との連携によりサービスの質の向上が見られます

同一事務所内には、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス、居宅支援事業所、訪問看護事業所があり、利用者の課題など他職種の知恵を借りることが可能な環境となっています。例えば、医療的な課題等があった場合、併設の訪問看護事業所の訪問看護師からの助言をもらうことで、利用者の生活が豊かになるような支援をおこなっています。さらに訪問介護から定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスにつなげたり、その逆もあり、サービスの変更時に利用者のストレスを軽減するような体制ができています。

・職員の特性等を気づけるように社内システム等を活用しています

利用者の特性等を理解することで介護計画をスムーズに実行できるよう、当事業所では職員に気づきの機会を増やすために、社内システムの連絡ノートに気づいたことを1日2件以上は記載するように職員全体に管理者から伝えていきます。1日の数件の訪問の中で利用者の状態についての声掛け確認や目視すること等を意識的に行い、社内システムの連絡ノートに記載することで、他の職員と情報共有することができ、利用者の介護計画の実行もスムーズに進むことが増えてきています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/101

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	84.0%	13.0%		
	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	58.0%	28.0%	9.0%	
	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	66.0%	13.0%	7.0%	13.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	81.0%	15.0%		
	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	64.0%	18.0%	16.0%	
	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	84.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 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	73.0%	15.0%	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	71.0%	16.0%	9.0%	
	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	75.0%	20.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	20.0%	7.0%	
	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	45.0%	30.0%	9.0%	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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護文京
事業所所在地	東京都文京区小石川2丁目19番1号林田ビル1階
事業所電話番号	03-3868-2875

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)新規依頼を迅速に対応する 2)サービスの質の保証、職員のスキルの向上 3)支援内容の統一（スキルの統一） 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ICTの活用で職員の作業効率の向上を図っています

事業所では、法人の自己作成の「Gフォース」というソフトを活用し、計画書、手順書、経過記録、連絡ノート、活動日誌等の訪問介護員やサービス提供責任者が本来パソコンや手書きで作成する書類を、基本的にはスマートフォンで作成できる仕組みを数年前から整えています。これは、国がICT化へ乗り出す以前から先駆的におこなっており、職員のほぼ全員がスマートフォンを配布されていて、スマートフォンやソフトを積極的に活用することで、職員の作業効率を上げることに寄与しています。

・定期的なアセスメント等を活用し利用者の意思や価値観を確認する仕組みを整えています

アセスメントは利用者からの要望があったときに担当のサービス提供責任者が聞き取りを行い、利用者の希望や意思を確認し、利用者の持つ価値観を受け止めることを基本として検討をしています。変更になる内容についてはサービスの整合性を確認し、その内容を基に訪問介護計画書と手順書を作成し実行しています。また担当ヘルパーを通して要望が上がった時は、その都度利用者に声掛けをして意思の確認を行うことや、サービスの現状を伺い変更点の改善に対して、リアセスメントを実施し必ず代替案を提示して対応しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・虐待や権利擁護に対して、各職員がさらに意識を持つ取り組みを検討していきたい

虐待や権利擁護に対しては、法人研修を年1回、事業所内研修を必要に応じて適宜行う仕組みが事業所として整っています。虐待等が起きた際の事後の対応方法や心構えが各職員に芽生えてきていますが、それより更に一歩すすめた、虐待や権利擁護に関して予見する視点を各職員が持てるような知識を養う研修の機会は、まだまだ準備し開催することができていません。今後は、起きてしまったからの対応ではなく、起きる前の歯止めができるような体制を構築できる職員の育成を目指すことが望まれます。

・担当職員の変更に当たり、変更する時間等を利用者へ事前に連絡する仕組みを整えていきたい

当事業所では新規サービス利用時のヘルパー体制は同一担当ヘルパーを固定せず、一利用者に対し4名程のチームを作り、ヘルパーの急な休みに対し利用者に負担を掛けず援助内容が円滑に運ばれるようにしています。しかしなが

ら急な対応が必要になった時にはその利用者宅に訪問しているヘルパーを優先して調整を行うために、訪問時間や曜日を変更して実施していますが、特に訪問時間変更に対しては事前連絡が不十分で利用者から戸惑うとの意見がありました。変更になる時の連絡方法について円滑に確実にできる仕組み作りを整えることが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・計画書、手順書は関連職種の意見も参考に立案する仕組みとなっています

利用者の計画書、手順書の作成に当たっては、本来、訪問介護員やサービス提供責任者が相談しながら、ケアマネジャーから交付される居宅支援計画を基に作成されます。当事業所では、このような通常の作成方法の他に、事業所に併設している訪問看護ステーションの看護師や理学療法士、作業療法士等の医療職からの意見も参考にしながら、訪問介護だけの視点に偏らず、医療職等から得た様々な視点を持つことで、より一層、利用者が日常生活の充実が図れる計画書や手順書の作成を行う仕組みとなっています。

・利用者との対話を丁寧に行えるようにマナー研修を定期的で開催して対応しています

マナー研修は定期的に行われており、法人としての研修は3か月ごとに1回、支店研修としては1年に1回、事業所内研修はテーマを変えて毎月おこなっている中にワンポイント研修として取り入れています。事業所研修では「ことば使い」「あいさつ」「気づかい」等の接遇・マナーを毎月の研修テーマの中に組み込み、言葉の掛け方や基準としたい行動、良好な態度や姿勢を理解し示すことができるように、利用者に対して丁寧に対応できるように研修を重ねています。また利用者とのトラブルがあった場合は、聞き取りから指導を行い改善に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/87

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	90.0%	8.0%		
	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	67.0%	25.0%	7.0%	
	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	69.0%	25.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	81.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 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	76.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	81.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	22.0%	5.0%	
	いいえ：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	77.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	76.0%	15.0%	5.0%	
	無回答・非該当：2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	43.0%	29.0%	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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護江東
事業所所在地	東京都江東区豊洲4丁目2番2号豊南堂ビル3階
事業所電話番号	03-6204-9633

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)新規依頼を迅速に対応する 2)サービスの質の保証、職員のスキルの向上 3)支援内容の統一（スキルの統一） 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ホームページは利用希望者等に対する十分な情報源となっています

法人のホームページの内容は素晴らしいもので、介護サービスの提供を検討している人が知りたい初歩的なことをほとんど得ることができるように設計されています。トップページにはプレスリリースをはじめとする最新情報が表示されていると同時に、提供する全てのサービスが記されています。訪問介護へ入るボタンも複数用意されており、容易に目的とするページにたどり着くことができます。利用した場合に受けることができる身体介護、生活援助の内容が細かく掲載されており、利用希望者等に対する十分な情報源となっています。

・サービス利用時以外も利用者とコミュニケーションをとれる機会を設けています

利用者の不安等を軽減するために、サービス提供責任者等は、サービス利用時以外も利用者とコミュニケーションをとれる機会を設けています。例えば、通常のサービス時に担当の訪問介護員が利用者のいつもと違う状況の変化を感じた時には、携帯するスマートフォンより社内独自のソフトであるチャットワークを利用して担当者全員で情報を共有します。サービス提供責任者がそれらをもとに、訪問や電話にて利用者と連絡（コミュニケーション）を取ることで、利用者の不安の軽減や状況の把握ができる仕組みを整えています。

・

さらなる改善が望まれる点

・プライバシーや個人情報保護について、職員の評価を可視化できる仕組みを整えていくことが望まれます

法人のすべての職員に対してプライバシーや個人情報の保護の研修を実施していることにより、新入職時研修や毎年の全体研修等でプライバシーや個人情報について職員が常に学ぶ機会を設けています。しかし、職員がそれらを学ぶ機会が多いのですが、利用者の声なき声があることが今回の利用者調査で見られました。訪問調査で対応してくださった管理者も職員の理解度を確認することが可視化できていないところがあると言われていたので、職員の評価を可視化できる仕組みを今後整えていくことが望まれます。

・担当ヘルパーの急な変更の際して、利用者不安の一層の軽減が望まれます

独自開発の情報連携ツールを活用して担当ヘルパーのシフト調整をおこなっています。たとえ緊急に担当者の交替を余儀なくされても、サービスに不足を生じないよう業務手順書により、統一したサービス提供を心がけています。

しかし、今回の利用者調査では、担当ヘルパーの交替に対するネガティブな意見も寄せられています。ITシステムの活用による効率的なシフト調整と、利用者不安の軽減法とを今一度見直し、利用者満足度の一層の向上が期待されま

す。
・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の急変等、緊急時に迅速な対応が取れるように心がけています

緊急時の対応マニュアルが定められており、訪問時に利用者の体調変化に気付いた場合にはマニュアルに沿って速やかに対応できるようになっています。サービス提供責任者が担当ヘルパーに直接電話で状況確認を行い、必要な指示を出します。場合によっては管理者や責任者が現場に急行します。その後、関係者に情報を一斉に流し、訪問看護部門が介入している利用者については助言や指示を受けることができます。利用者ごとの緊急対応や連絡経路については情報連携ツールの利用者トップページに表記しており、あらゆる場合に備えた対応を整えています。

・利用者特性に合わせたコミュニケーションスキルを職員が持てる仕組みを整えています

サービスを行う上で様々な特性を持った利用者がいます。当事業所では法人の新入職時研修や全体研修として年一回、接遇・マナー研修を実施して、様々な事例を用い接遇（コミュニケーションスキル）について検討し学ぶ機会を設けています。また、職員は他法人の事業所の訪問介護員と比較しても20代30代の若年層が多いため、新入職時の研修や年一回の法人全体研修では学びきれないこともあるので、管理者が常に、接遇（コミュニケーションスキル）について、職員に声をかけて学ぶ機会を持てるような仕組みを整えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/162

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	84.0%	13.0%		
		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	61.0%	26.0%	8.0%	
		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	71.0%	14.0%	10.0%	
		いいえ : 3.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	89.0%	9.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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	69.0%	15.0%	15.0%	
		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	86.0%	10.0%		
		いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	10.0%	8.0%	
		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	67.0%	15.0%	13.0%	
		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	77.0%	14.0%	5.0%	
		いいえ : 2.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	14.0%		
		いいえ : 0.0%	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	55.0%	13.0%	26.0%	
		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	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社エーナ介護センター
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

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) 利用者及び家族の満足 2) 信頼を得て頼りにされる事 3) 向上心を引き出せる支援 4) 喜びを共感できる心 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

全体の評価講評

特に良いと思う点

・日常のサービス提供においては利用者の意思を尊重することを大切にしている

サービス提供については計画書に沿った内容を提供することを原則としながら、訪問時に体調、気分などを丁寧に聞き取り、意向に沿ってサービスを提供することにしている。拒否が見受けられた際には無理強いしないことを原則とし、サービス提供責任者と連携を図りながら対処することになっている。今回行った利用者調査の、「プライバシーに配慮されているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの尊厳の尊重に関する設問においては、かなり高い満足度が得られており、事業所の真摯な姿勢が確認できている。

・利用者のニーズを十分把握してサービスを提供することに注力している

事業所独自で作成している「初回訪問時のチェックリスト」を用いて、実質的にサービスが開始する前に詳しい状態を把握している。シートは4枚つづりになっており、課題分析（アセスメント概要）も設けられ、適切なアセスメントができるように工夫されている。また、事業所では利用者のニーズに沿って対応をすることを大切にしており、サービス提供責任者の同行訪問を複数回実施するなどの配慮に努めている。サービス提供責任者はサービス担当者会議に出席し、経過記録に適切に残している。

・

さらなる改善が望まれる点

・できる限り地域の利用者ニーズに対応することを目指している

現在19名（常勤者4名、非常勤者15名）の職員体制であり、職員を調整をしたり、サービスの内容を調整して、できるだけ訪問ニーズに対応することに努めている。問い合わせがあった場合には、サービス利用時間帯、利用希望の理由などを把握し、利用者の詳しい情報を収集するようにしている。事業特性からも、利用希望者は必然的に受けることにしているが、サービス内容によっては職員の適性や数などによって、受けられない状況も余儀なくされている。職員の増員計画に取り組み、できる限り地域のニーズに対応することを目指している。

・職員一人ひとりが高い専門性を持つ事業所運営を目指している

アセスメントやケアプランなど居宅支援事業者情報からの情報をもとに訪問介護計画書を作成し、個別支援が提供できるようにしている。サービス提供責任者は定期的にモニタリング訪問を実施しており、心身状況や特記事項など

を経過支援記録に落とし込み、計画書に沿ったサービス提供内容を確認している。日頃のサービス提供が、ケアプランの長期や短期の目標達成に寄与しているかを確認できるようなモニタリングをさらに検討されたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮している

サービス提供前には必ず利用者に声をかけ、了承を得たうえで開始するようにしている。援助の際には利用者の生活リズムを変えないよう心がけ、個々のサービス提供に関しては同性介助を原則として、個々の価値観や生活習慣に配慮している。拒否が見受けられた場合には、時間帯や担当者などを変更してできる限り提供できるように配慮している。また、総合福祉施設内の虐待防止委員会が作成した虐待防止マニュアルに沿って研修を行っている。虐待を発見した際には、担当ケアマネジャー及び併設施設内の虐待防止委員会へ報告する流れとしている。

・変化の際には速やかに支援体制を整えることに注力している

モニタリングの際に、掃除や洗濯など、今までできていたことができなくなったり、歩行が不安定になったりなど、日常生活動作の変化も見逃さないようにしている。要因を分析し、適切なサービス導入や各関係機関との連携、社会資源や介護保険外のサービスなどが提供できるように担当のケアマネジャーへの情報提供に取り組んでいる。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など、常に利用者の状態把握に努めている。

・サービス提供責任者が同行して業務手順を指導することを取り決めている

訪問介護員の変更などを行う際には、サービス提供責任者が必ず同行して作業手順を指導し利用者に確認することを取り決めている。また、サービス提供責任者によってモニタリングを行い、指示通りに業務が実施されているか確認を行う仕組みが整備されている。サービス内容や回数の変更が円滑になされ方については、経過観察記録においても確認している。また引き継ぎ時の様子が詳しく確認できるようになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/42

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%			
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 3.0% 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	58.0%	17.0%		20.0%
	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	79.0%		10.0%	6.0%
	いいえ : 3.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	89.0%			6.0%
	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	93.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 3.0% 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	89.0%			6.0%
	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%		13.0%	
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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%	17.0%		6.0%
	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	65.0%	24.0%		6.0%
	いいえ : 3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		6.0%	6.0%
	無回答・非該当 : 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	55.0%	24.0%	6.0%	13.0%

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	株式会社フォーエバー
事業所名称	ケアセンターフォーエバー
事業所所在地	東京都大田区西蒲田7丁目43番11号3階
事業所電話番号	03-6424-7851

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)介護保険に留まらず、利用者の問題解決に総合的に柔軟に取り組むこと。 2)サービス内容や料金について明確にし、利用者の同意を得ることを決して怠らない。 3)ソーシャルアパートメントシステムをはじめとする事業により、高齢者の生活や高齢化する社会問題に向き合い、価値ある提案をしていくこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・接遇マナーの利用者満足度が高く、サービス提供時に信頼感を与えている

年に1回、全職員を対象に接遇研修を実施している。マナー・心得・挨拶・言葉遣い・気配り等が網羅された接遇マニュアルを用いて行っている。また「プライバシー保護」「個人情報保護」に関する研修も実施しており、利用者に関わる時に配慮すべきことについても学習している。利用者調査の「言葉遣いや態度、服装は適切ですか」「本人・家族のプライバシーを守ってくれますか」の問いに、いずれも「はい」の回答が94%以上得られている。研修の効果により接遇マナーの利用者満足度が高く、サービス提供時に信頼感を与えていることを評価する。

・サービス提供責任者を中心に円滑なサービス提供が出来る体制作りに取り組んでいる

ヘルパーの交代は、利用者の気持ちに配慮し、同意を得てから変更している。変更時には、現任のヘルパーに同行してもらい新任のヘルパーに今行っているサービス内容を確認してもらっている。サービス提供責任者は計画書に沿ってサービス提供を説明し、サービスに差異が生じないように引き継ぎをしている。サービス提供責任者は、必要に応じて同行を繰り返し、利用者が安心してケアが受けられるように努めている。直行直帰型が多いことを踏まえ、利用者、訪問介護員、事業所のコミュニケーションを日ごろより大切にしている。

・生活を踏まえた支援ができるように訪問介護計画書を作成し検証している

契約と同時に支援に必要な個別事情や希望・要望を利用者や家族から聞き取り、申込書とアセスメントシートを作成している。さらに、ケアマネジャーから提供される情報を加え、サービス提供責任者が訪問介護計画書を作成する流れとしている。サービス提供責任者は、訪問介護計画書と介護手順書を検証するため第1回目の訪問は自ら行い、意向に沿った支援が提供できるようにしている。利用開始直後は、利用者とその都度確認しながら負担が及ばないように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・金銭・鍵の取り扱いにおける専用のマニュアルを作成しリスク対策の強化に期待する

買物や料金の支払い等については、契約時に取り扱いの方針、ルールを説明し同意のもと支援している。「金銭管理の記録に関する同意書」を用いて、利用者又は代筆者と家族に同意の署名を得ている。買物の際に預かる金額や購入品、お釣りについては支援経過記録に明記している。買物終了後には、レシートとお釣りを利用者に見せながら読

み上げて確認するなどトラブル防止に努めている。鍵の預かりについては「鍵の管理に関する同意書」を交わして事業所の金庫に保管している。今後は、いずれも専用のマニュアルを作成しリスク対策の強化に期待したい。

・**ケアプランや訪問介護計画の進捗状況が確認できるモニタリングが望まれる**

事業所ではサービス提供責任者によるモニタリング訪問を実施しており、利用者の意向や要望を把握し適切なサービスが提供できるように取り組んでいる。モニタリングは、「モニタリング訪問記録」に訪問時に把握した内容を落とし込むことにしている。ただし、記載内容については「ケアプランの目標に沿っているか」、「ケアプランの短期目標の達成度」を確認できるような記録方法も検討されたい。

・**職員一人ひとりが高い専門性を持つ事業所運営を目指している**

地域密着型の小規模事業所であり、事業所の職員の定着率は高い。また、3か月毎に開催している定例会を勉強の場としたり、区の研修、連絡会などに職員を派遣するなど資質の向上にも取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に認知症状を伴う利用者の対応や家族の支援をさらに充実させるため研修に力を入れることにしている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**一人ひとりの利用者が不安なく生活できるように支援している**

アセスメントで得た情報をもとに利用者のニーズを把握し、利用者の生活歴や状況把握にも努めている。個別の状態に応じて訪問するヘルパーの決定を行い、利用者本位のケアが出来るように努めている。また、モニタリング訪問を行う際に利用者本人から状況が聞き取れない場合には、家族と連絡を取り合い利用者の精神状況などを詳しく聞き取ることにしている。特に、ヘルパーとの相性の不一致や仕事内容の不満などについて傾聴し、利用者一人ひとりが不安なく生活できるように支援している。

・**介護計画を基に手順書「サービス内容確認票」を作成しヘルパーに示している**

サービス提供責任者はヘルパーに介護計画を分かりやすく伝えるために「サービス内容確認票」を作成している。「利用者・家族の要望」「援助すべきサービス」「サービスの手順」「利用者が行うこと」に分類して記載している。加えて「入退室時の注意点」「入室禁止の部屋」「電話・訪問者の対応」等留意すべき事項もあり、指示が具体的に明確である。定められたことについてサービス実施時に確認できるようヘルパーに渡している。利用者の支援の要点を簡潔にまとめている「サービス内容確認票」の作成と運用について評価する。

・**ヘルパーが変更になる際は利用者の不安を軽減するために配慮している**

ヘルパーがやむを得ず担当を変更になる際は、利用者の不安を軽減するよう配慮している。原則、その利用者が少しでも知っている者を後任者に選んでいる。そしてサービス提供責任者が後任者とともに利用者宅を訪問し、変更理由を説明し後任者を紹介している。またサービスの質の維持のため、後任者には援助内容に差異が生じないことに加え、利用者のこだわりや大切にしていること等、「その人らしさ」も把握してサービスに臨むよう引き継いでいる。利用者調査の「ヘルパーの変更後サービスに変わりはないか」の問いに「はい」が88%以上得られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/36

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	88.0%	11.0%	0.0%	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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			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	88.0%	5.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	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%	0.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	76.0%	17.0%	5.0%	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	64.0%	29.0%	5.0%	0.0%
			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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	ベネッセ介護センター等々力
事業所所在地	東京都世田谷区等々力4丁目4番1号喜島ビル1階
事業所電話番号	03-5758-1212

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)私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。 2)私たちは「公明正大」に行動します。 3)私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。 4)私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。 5)私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」とものと認識して行動します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多角的な視点を持った職員が所属しています

ホームヘルパーは、在宅では一人で利用者と対面し利用者のその日の身体状態や生活状況を見極める必要があります。そのような状態や状況を見極めるためには、介護や福祉の知識だけではわかり得ない情報もあるので、その情報をどのように収集するかについては職員個人のスキルに依存することが多いのが現状です。当事業所においては、多職種での経験を持った職員が多く、介護や福祉以外の知識も豊富な職員が多くいるため、身体状態や生活状況の情報を多角的な視点で収集することができる職員が多く所属しています。

・危機管理に対して優れた体制を構築しています

災害による被害情報サービスに始まり、法人として危機管理体制がしっかりと構築されています。災害対応マニュアルにおいては「対応編」、「情報共有編」、「備え編」を大項目とし、停電、断水、ガス停止、医療的ケア対応、浸水、食事の提供等、考えられるリスクの洗い出しを行い、マニュアルに落とし込んでいます。介護サービスは命を預かるサービスでもあるため、常に人命に関わるリスク対応が必要であり、専門部署を構築各事業所に対して危機管理体制を構築していることは特筆すべき優れた取り組みであると考えられます。

さらなる改善が望まれる点

・多様な利用者とのコミュニケーションスキルの向上

近隣の地域特性として、利用者の多様性をあげることができます。地域がら裕福な世帯が多く、家政婦制度を利用して生活環境を整える方もいます。家政婦制度と介護保険制度でのヘルパーサービスの違いが利用者によってはなかなか理解できないこともあるので、どう制度を理解してもらうかを更に検討することが、所長も管理者も課題であると認識しています。また、英語等を母国語にしている利用者が増加しているため、職員の英語のスキル向上も含めて多様なコミュニケーションスキルを今後更に一層向上させて、事業所の特性とすることが望まれます。

・今後のシステム化と対応できる人材の育成

現在、記録も含めIT化を推進していることが窺えます。記録に関してはいくつかのシステムを利用しながら運用し

ています。情報共有に関してはIT化によって業務効率が向上されるものと考えられますが、今後、ITに対応した人材の育成や、膨大に発信される情報を把握するための工夫や仕組みづくりが課題になると考えられます。特に、都度社内SNSを通じて流れてくる多くの情報については職員がどこまで把握、処理できるかが課題になると思慮されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・災害による被害状況提供サービスを行う仕組みがあります

大規模な災害が発生し、現地施設に被害があった場合は、その被害状況、復旧状況などについて、利用者の家族の皆様が情報を入手できる連絡手段を法人全体として複数用意しています。災害時の被害状況提供方法として、各施設に電話で問い合わせる。 本社代表に電話。 震災時お客様相談窓口(コールセンター)に電話。(震度6以上の首都圏直下型地震の発生時にコールセンターを開設) NTTの災害伝言ダイヤル ホームページ(パソコン、スマートフォン、携帯電話)にて状況開示という複数の方法で情報が伝達できる仕組みを構築しています。

・利用者の生活に関する意欲向上の引き出しを積極的に行う仕組み

当事業所では、法人全体としても実施している利用者の意欲向上についての声掛けやアプローチをおこなっています。サービス前の情報収集であるアセスメント、状態が変化した際の再アセスメント、定期的な情報収集のモニタリングにおいて、利用者の気持ちに沿えるように職員が丁寧に時間をかけて、希望する生活へ向けての意欲を聞き出すようにしています。意欲向上のための支援は場合によっては不安全なことにも繋がるので、不安全性を取り除きながら意欲が低下しないように、情報収集や対応にも力を入れた支援を行う仕組みを整えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/85

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 : 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	78.0%	17.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 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	84.0%	11.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 1.0%
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	71.0%	13.0%	15.0% 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%	7.0%	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%	9.0%	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	88.0%	5.0%	5.0% 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%	7.0%	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	80.0%	7.0%	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	57.0%	26.0%	13.0% いいえ : 1.0%

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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	グランダ岡本里安邸ケアステーション
事業所所在地	東京都世田谷区岡本2丁目6番10号
事業所電話番号	03-5797-2736

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) 私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。 2) 私たちは「公明正大」に行動します。 3) 私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。 4) 私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。 5) 私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」とものと認識して行動します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者、関係するサービス担当者との顔の見える関係性を大切にしています

当ケアステーションは、併設する住宅型老人ホームであるグランダ岡本里安邸に入居されている方への訪問介護サービスが主のサービス提供となっています。訪問介護事業所が利用者の住居に併設しているため、何かと顔が見やすい状況にあります。また、各サービスについて訪問するケアマネジャー、訪問看護、往診（往診歯科も含む）等の担当者の方とも訪問介護員、サービス提供責任者は、常日頃から顔を合わせる機会に恵まれているため、利用者の変化や家族からの希望等にも連携して対応することが容易になっています。

・訪問介護職員が介護に専念できる人員・環境体制が構築されています

当法人は質の高い介護サービスを利用者に提供するために、職員が訪問介護サービスに集中専念できる人員体制、ICT体制を構築しています。職員は介護に専念できるため利用者と深く関わり、質の高い訪問介護サービスの提供ができています。このことが利用者のサービスに対する満足度向上につながっています。また、訪問介護事業所と同法人が運営する居宅介護支援事業所のケアマネジャーとが常に連携しているため、利用者に対する細かな情報が共有されています。利用者の自立支援とQOL向上という大きな目的に邁進している雰囲気を感じます。

さらなる改善が望まれる点

・併設する住宅型老人ホームでの生活を継続する支援体制

法人が重要視している自立支援の考えの下、利用者が最終的には訪問介護からの卒業をし、併設する住宅型老人ホームで自立した生活を継続して行うことを目指しています。そのため、まずは利用者の疾病を知り、本人のできることに寄り添いながらサービスすることを各訪問介護員が目指していますが、軽度の利用者へのサービス体制は整ってきているものの、重度化した利用者へのサービスについては日々課題が積まれているのが現状です。重度化した利用者に関しても併設する住宅型老人ホームでの生活が継続できる支援の整備が理念の追求としては望まれます。

・今後、当事業所の訪問介護サービスを地域にも開放していきたいと考えています

当事業所は、有料老人ホームとの施設併設であって、現在提供している訪問介護サービス利用者は併設施設入居者

が中心となっています。今後、人員を増員できれば、サービス提供実施地域内の利用者に対して訪問介護サービスの提供を考えています。併設施設における訪問介護サービスでは利用者本位の質の高いサービスを提供しているため、この培った質の高い訪問介護サービスが今後地域にも提供できることを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者への思いをサービスというかたちで表現しています

入社時や毎年1回行われるBSC宣言（ベネッセスタイルケア宣言）の研修により、管理者、サービス提供責任者、訪問介護員は、法人の利用者に対しての宣言であるBSC宣言を確認しています。BSC宣言は、5つの行動宣言と、10の行動基準が記載されており、訪問する訪問介護員だけでなく管理者、サービス提供責任者も、利用者への思いをサービスというかたちで表現することに常時努めています。BSC宣言では、権利や個人の意思を大切にすることに焦点をあてることで、その人らしさを保持できる体制となっています。

・個人情報保護等を法人全体としてサポートする仕組み

法人内に安全管理部という専門部門があり、その部署を中心に専門家が配備され全社でリスクに対する対応がされています。事故が生じた場合には必ず複数人で現場検証を行い、正確な原因を追究し、再発防止に繋がっています。有料老人ホーム等に併設されている事業所では事業所単体のリスクだけでなく、併設施設全体に対応する仕組みが構築されています。水害などの天災に関してはハザードマップを作成し、被害の予測までおこなっています。特に個人情報保護についてはISMS基準に則った運営を行い、今年度ISO取得を図るなど徹底した対応をしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/42

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%	15.0%	いいえ：2.0% 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	62.0%	32.0%	いいえ：2.0% 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	52.0%	32.0%	5.0%	10.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	67.0%	27.0%	5.0%	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%	15.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	15.0%	いいえ：2.0% 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%	17.0%	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	55.0%	40.0%	5.0%	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	52.0%	45.0%	いいえ：2.0% 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	60.0%	35.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%	
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	40.0%	47.0%	10.0%	無回答・非該当：2.0%

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	株式会社ソレイユ
事業所名称	株式会社ソレイユ
事業所所在地	東京都杉並区高円寺南2丁目1番15号ジェイパーク高円寺404号室
事業所電話番号	03-5929-7337

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) 安全第一 2) 利用者の意思の尊重 3) 人材強化 4) 職員に職場定着率 5) 利用者の定義

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ヘルパーが急遽サービス提供できなくなった場合でも緊急に変更する仕組みがあります

急遽利用者のサービスに担当の職員が行くことができなくなった場合でも、スマホなどの情報共有によって代替の職員を派遣することができています。また、個別支援計画には援助内容が記載されており、内容を見ることで統一した支援を行うことが可能となっています。このことにより、支援が途切れることなく継続してサービスに入ることができ、利用者だけでなく家族の安心にも繋がっています。その結果、利用者調査によるアンケートでは満足度が高い結果となっています。

・半年に一度、個別支援計画の見直しが行われています

個別の支援計画は半年に一度アセスメントの見直しが行われ、必要に応じて計画の内容が見直しされています。定期的なアセスメントを行うことで、継続的なアセスメントが実施され、利用者を深く知るきっかけづくりとなっています。また、支援内容についてもより細かく情報を知ることによって利用者の希望に合った内容へと繋がっています。必要がある場合には職員間や関係機関と連携しながら援助計画の見直しが行われています。

・

さらなる改善が望まれる点

・職員の更なるスキルアップに向けて研修の機会を設けていきたいと考えています

事業所では必要な資格を取得する為に、杉並区の助成を上手く活用するなど、事業所にとっても負担の少ない方法により資格取得支援を行っている。人手の問題から、なかなか外部での研修を受けることが難しいが、責任者は支援方法の動画などを作成(もしくは活用)によりいつでも必要な知識や技術を身に付けられる方法を模索している。職員自身もモチベーションの高い職員が多い為、今後は外部研修にも行くことができる職員体制の構築が望まれます。

・法人の理念の実現に向けて、職員への周知や環境面での整備が望まれます

事業所では利用者と家族に「良質のサービス」と「安心」を提供することを理念としています。現状、第三者評価の家族アンケートからは安心できるサービスが提供できていることが伺えます。福祉業界を取り巻く環境はニーズや制度が変更する度に大きく変化しますが、理念は普遍のものとして常に立ち返ることが必要と考えられます。この理念を職員に周知すると共に、理念の実現に向けて更なるサービスの向上を図っていく為に、職員への周知や事

業所内に掲示するなど、必要な措置を講じることが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ヘルパーが交代・変更の際に代替職員を派遣するなど管理体制が整っています

ヘルパーが交代となる時でも問題なくサービスが継続できるように、引継ぎの際にはアセスメントや個別支援計画書などで情報を共有することができます。また、必ず前任者が同行するようにし、利用者の負担感がないようにすると共に、職員にとっての安心にも繋がっています。急遽変更が必要な場合でも職員間で情報を共有して別の職員を派遣するなど管理体制が整っています。必要があれば責任者もサービスに入ることもできます。このことにより、利用者のサービスが途切れることなく、利用者・家族の安心にも繋がっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/4

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	75.0%	25.0%	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	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%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%
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	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%
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	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%
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	75.0%	25.0%	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	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%
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%	25.0%	いいえ : 0.0%	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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ホームヘルパーステーション
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0908

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援をする。 2) 利用者の心身機能の維持、活性化を図る。 3) 職員の人間性や専門性を高める。 4) 地域や関係機関との積極的な連携・交流を図る。 5) 利用者の環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供責任者2名が初回訪問することで、利用者を幅広く理解すると共に、全利用者を把握することに繋がっています

初回訪問に可能な限りサービス提供責任者2名が訪問し、利用者及び家族に対して丁寧な面談をおこなっています。利用者本人がどのような問題を抱えているのか、家族はどのような要望があるかを2人の目でしっかりと観察し、聞き取っています。これにより、本人の人物像や家族との関係、住居環境などの個別性を幅広く把握しようと努めています。サービス提供責任者の担当を決めず、全利用者を把握することで、利用者の要望等にもスムーズに対応ができています。

・登録ヘルパーは「ヘルパー手帳」を携行することで、組織の一員であるという自覚を促し、責任感を持たせ、やりがいに繋がっています

全ての登録ヘルパーが同じ「ヘルパー手帳」を携行しています。「ヘルパー手帳」は事業所が毎年支給しており、毎年の更新時にはヘルパーが皆で外カバーのデザインを選んでいきます。「ヘルパー手帳」を携行することで自分のスケジュールを管理すると共に、仕事に対する姿勢が整えられます。また、同じ手帳を持つことで訪問介護員同士の一体感が生まれ、組織の一員であるという自覚を促し、責任感を持たせ、やりがいの向上に繋がっています。

・新しい施設になり、訪問介護員が事業所に立ち寄れる機会が増えたことにより、サービスに関して情報共有がよりできるようになりました。

訪問介護員は非常勤の場合、基本的には直行直帰です。以前は月末や多くても半月に一度事業所へ立ち寄り記録簿を持参していましたが、事業所が移転して新施設になったことで訪問介護員が気軽に立ち寄れるような居場所となりました。そのため訪問介護員から利用者の状況や普段の様子をサービス提供責任者がすぐに把握でき介護支援専門員や、通所介護の事業所などと連携を取ることができるようになりました。また訪問介護員同士のコミュニケーションが密になったことで、情報の共有が進み、サービスの質の向上につながりました。

さらなる改善が望まれる点

・派遣手順書を統一して、登録ヘルパーの誰もが見て仕事ができるよう詳細にまとめる必要があると思われます

派遣手順書は作成したサービス提供責任者によって、詳細に手順を記載してあるのもあれば簡単な手順に留まっているものが見受けられます。複数の登録ヘルパーがサービスをおこなう際には、より詳細な派遣手順書が必要です。今後、派遣手順書の書式を見直し、書き方を統一して誰が見ても分かるように詳細にまとめてみる必要があると思われます。

・併合したサテライト事業所の効率的な運営を図り、利用者のサービス維持・継続を図る仕組みへの取り組みが急がれます

2019年8月に法人内にある別の訪問介護事業所を併合し、サテライト事業所としました。二つの事業所が一緒になったことで、各事業所で培った経験やノウハウを共有し、今までよりも多角的な視点で業務等の見直しができるようになりました。その一方で、併合したサテライト事業所ではヘルパー不足から利用者の特性に応じた人員配置が難しい状況にあるようです。厳しい人材確保の状況下では、現有の登録ヘルパーでの効率的な運営が重要となってきます。業務手順を今一度検討するなど利用者のサービス維持・継続を図る仕組みへの取り組みが急がれます。

・金銭取り扱いについての同意書をさらに丁寧に作成することが望まれます

当事業所では契約の際にサービス提供責任者が金銭の取り扱いなどについて、詳しく説明をおこなっています。実際のサービスの中では出納帳や記録簿に預かり金を記載し購入金のレシートを貼って適正に取り扱っていますが、同意書には細かい事項についての説明書きがありません。同意書の中に、実際にどのように金銭の取り扱いをおこなうのか、もう少し詳しい内容を盛り込むことをお勧めします。訪問介護における金銭取り扱いについては、特に認知症の利用者や家族とはトラブルになりやすい事項です。リスクマネジメントの観点からも、工夫が必要です。

事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問介護員は利用者を中心としたケアの実現に向けて取り組んでいます

事業所は通所介護と居宅介護支援事業所が併設され、利用者に関する情報も入手しやすい環境にあります。さらに、何人かの登録ヘルパーは通所介護の介護職員を兼務していますので、二つの居宅サービスから利用者の理解を深めています。自宅への訪問では家事や生活支援の場で普段の生活習慣を知ることができます。通所介護では行事・レクリエーションなどの楽しみの場から利用者同士の関わりを見ることもできます。利用者の生活全般を多様な観点から把握することで、その人らしい魅力を引き出し、利用者を中心としたケアの実現に向けて取り組んでいます。

・日頃から災害時の防災意識を高め、利用者や職員の安全確保の体制を整えています

災害については、施設全体では防災対策会議が中心となり、定例会議や職員研修を通じて必要な対策を検討しています。訪問介護では、ヘルパー会議で大規模災害時の対応研修として、利用者宅で災害が発生した際の活動、避難所等の地域情報の把握、事務所との連絡体制等を確認しています。この度の台風では、サービス提供責任者が中心となり、優先度の高い利用者宅へ訪問して一人ひとりの安否確認をしました。午後には訪問介護員を自宅待機としました。日頃から防災意識を高め、利用者や職員の安全確保の体制を整えています。

・経験豊富な訪問介護員により、質の高い安定したサービスを提供しています

事業所に所属する訪問介護員の定着率は高く勤続年数が長い職員が多いため、利用者が希望すれば同じ訪問介護員から継続的にサービス提供を受けることが可能となっています。訪問介護員の変更が必要になる場合には、サービス提供責任者が利用者宅に訪問し、丁寧に聴き取りをおこないます。またその際介護支援専門員にも事前に連絡を取り、利用者の意向などを確認しています。派遣手順書を確認し変更後の訪問には必ず訪問介護員と同行しています。月1回のヘルパー研修で介護の方法や接遇について学び、訪問介護員の一定の業務水準を保っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/75

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%	5.0%	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	82.0%	10.0%	5.0%	どちらともいえない : 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	92.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
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 : 2.0%	いいえ : 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	87.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	12.0%	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	85.0%	10.0%	いいえ : 2.0%	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	90.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	90.0%	10.0%	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%	7.0%	いいえ : 2.0%	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	65.0%	22.0%	5.0%	7.0%

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

特に良いと思う点

・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

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。

・一人ひとりの利用者に対して、その時々のあ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

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。

・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

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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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しうる研修を案内し、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や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%			

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 on l y o n e
事業所名称	オンリー・ワン
事業所所在地	東京都葛飾区東立石3丁目13番8号サニービル2階
事業所電話番号	03-5654-0016

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)利用者の命と人権を尊重し、常に利用者のご家族の立場に立ったきめ細かいサービス提供に努める 2)介護中の事故防止に努め、緊急時の迅速な対応を心掛ける 3)利用者の個人情報の守秘義務を守る 4)介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る 5)訪問介護員のスキルアップを図り、質の良いサービス提供に努める

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者、家族、職員や第三者からの意見を大切に、事業所をよくしていこうという気概が感じられた

好意的なアンケート結果があるなかで、「ここをこうしてほしい」「ここが変われば良くなる」という意見を大事にする雰囲気を感じられた。利用者宅の清掃状況や、請求書の書類についての意見、職員が働く職場内の環境などの具体的な意見について真摯に受け止め、中には即日改善したものも見られた。初めての第三者評価の受審をきっかけに、さらなる建設的な意見が増えていき、よりよい事業所運営に役立てられることを期待する。

・利用者調査、職員アンケート共に回収率が高いことから事業所運営に協力体制が見られ、また利用者の意見コメントでは感謝の言葉が多かった

事業所は今回初めて第三者評価を受審した。利用者調査と職員アンケートの回収率は9割以上で非常に高かった。利用者調査の意見は感謝の言葉が多く満足度も高かった。職員のアンケートの結果内容では、羞恥心への配慮や、プライバシー保護、個人の尊重など、ケアととても密接なカテゴリーで「できている」と100%の回答で自負していることがうかがえる。利用者の状態変化の確認や、事業所内、ケアマネジャー等との連携についても「はい」と100%が回答しており、日頃の職員の取り組みの結果として、また、事業所の強みとして表れている。

・経営層は、短・中期計画を策定し、職場全体で統一した課題意識を持ち、事業所運営に取り組む姿勢がうかがえる

短・中期計画には、短期に3つ、中期に2つの課題を設定している。利用者に対するサービスの質の向上のための研修計画や介護福祉士資格者の割合を20%引き上げること、職場環境の整備などを短期目標としている。また、中期目標では、収支バランスを向上させるための具体案や、介護職の処遇改善を向上するための対策を掲げている。こうした経営層の意識が、職場全体に統一した意識を持たせ、より良い事業所運営につなげるよう努めていることがうかがえた。

さらなる改善が望まれる点

・事業所にある数々のマニュアルを職員に浸透させるべく、ハンドブック的な発想と工夫で、教育の仕組みとマニュアル整備につなげたい

直行直帰型の訪問介護事業所のため、なかなか一堂に集まり、マニュアルの読み合わせや毎月の学習会などを設定することが困難な状況にあると思われる。しかし、せつかく事業所に揃っているマニュアルを日常的に活用するため

には、ハンドブック的な簡易版を職員に配布したり、ミニ学習会など職員の実情にあったものを検討する必要性があると経営層は考えている。介護現場で、知識としてぜひ繰り返し学んでほしいことや、虐待防止の学習会などは短いスパンで開催されたい。日常の点検確認やカンファレンスにも応用できると思われる。ぜひ検討されたい。

・職員会議、介護職のカンファレンスなどを年間計画に位置づけし、職場環境や利用者の情報交換も含めた話し合いの場を定例化されたい

研修は年間計画に定めてある。しかし、ヘルパー研修は一度の開催で複数のテーマでおこなっている。できれば、年間を通して学びの場を複数回設け、また介護職員同士が集まって利用者の事例検討としてカンファレンスを開催することで教育にも結び付けられると思われる。また、全員参加は厳しいかもしれないが、職員会議の定例化などを通して、職員同士の意見交換や、毎月のサービス提供時間数や事業運営の現状なども周知し、理解を深めるツールになるとと思われる。ぜひ、短中期計画ともリンクさせて進めてほしい。

・中・長期計画とは何年度を指すのか、さまざまなリスクマネジメントと連動させ具体的に整備されたい

事業運営する中で、リスクマネジメントは切っても切り離せないため、短・中期計画と連動させたり、具体的な検討が必要かと思われる。自然災害、感染症、食中毒などマニュアルはあるが、職員採用や昇進・異動・休職・退職などの見通し、事業所や法人の運営、事業所建物などのハード面やパソコン・インターネット環境等ソフト面の更新・変更などのリスクマネジメントは多岐に渡る。例えば何年後までに何を整備する、何を更新するなど、具体的な日時と内容を短・中期計画と連動させ、整備されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族の希望に加え専門職である介護職の視点を訪問介護計画に反映している

居宅サービス計画書に基づき作成された訪問介護計画書は、利用者や家族からの意見や希望を聞いて身体状況・生活状況を考慮の上作成している。そこには、生活を支える専門職である介護職の視点をもとに丁寧なアセスメントをおこない、利用者満足度も高くなっている。移動する際の補助器具の活用、毎日の料理の嗜好、日々の服薬や点眼など、各利用者や家族から好意的な意見を得ているところからも、継続した取り組みが期待される。

・利用者の立場になって考え対応することを心がける職員集団づくりに取り組んでいる

新人ヘルパー研修や、年1回のヘルパー研修があり、接遇について学ぶ機会がある。また、OJTの一環で、現場で働くうえで同行訪問や、事業所内でも「常に利用者の立場を自分に置き換え、考えてから声をかけたり対応する」といった職員育成に取り組んでいる。職員アンケートにおいても、「個人の尊重」「利用者がノーと言える機会を設けているか」の設問においては、「はい」と答えた職員が100%で自信を持っている。利用者アンケートの結果で、「気持ちを尊重した対応がされているか」の問いに、約88%が「はい」と回答しており評価が高い。

・利用者の状態を確認し、様子に変化があれば速やかに連絡できる体制づくりができています

訪問時、一番に「利用者の状態」の確認をしている。体調や様子に変化があれば迅速にサービス提供責任者に報告を徹底している。サービス提供責任者から、ケアマネジャーにも速やかに連絡できている。また、訪問前には、サービス提供責任者からヘルパーへ利用者の情報を前もって伝達している。この速やかな連携は、利用者や家族にとって安心して訪問介護を受けることができ、信頼度が高いと思われる。利用者アンケートの「安心してサービスを受けているか」の設問に対し「はい」が約98%で、事業所の取り組みの結果につながっていると思われる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/55

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	98.0%	どちらともいえない : 1.0% 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	92.0%	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 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	92.0%	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	94.0%	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	88.0%	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	88.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	94.0%	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	83.0%	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	87.0%	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	77.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 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	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
事業所名称	立川市社会福祉協議会ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番47号
事業所電話番号	042-540-0821

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>1)基本理念 「誰もがふつうにくらせるしあわせなまち立川」の実現</p> <p>2)使命 住民主体による福祉コミュニティづくり</p> <p>3)事業所の運営方針 これまでに実施してきた高齢者や障害者に対するホームヘルプサービス事業の経験を生かし、利用者のニーズに合った介護を行う 利用者の訪問介護計画の作成にあたっては、状況を的確に把握して分析し、アセスメントによって把握した情報や判断に従って、援助の方向性や目標を明らかにする 訪問介護員は、要介護の状態にある利用者の家庭でサービスを提供する立場にあるため、その家庭の状況等を的確に判断し、家族等とともに手を携えて支援していく 訪問介護員の資質を高めるために、社会福祉の理念を涵養する研修、及びサービス内容の向上に資する研修を積極的に行う 事業の実施にあたっては、関係団体並びに地域の保健医療、福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所のきめ細かな人材育成によって、ヘルパーの定着率は高く、利用者の満足度も高い水準を保っている <p>事業所では利用者が満足してくれるサービスを適切におこなえるように、ヘルパーの人材育成に熱心に取り組んでおり、定着と質の向上につとめている。実際に、勤続年数が多いスタッフが長く、定着率も高い。専門職として介護保険についても習得し、介護保険対象外のサービスに関して、出来ること、出来ないことを利用者にはわかるように説明し納得を得ている。利用者調査からも「安心してサービスを受けている」、「訪問介護員の言葉遣いや態度に満足している」と回答している利用者が95%となっており高い評価を受けている。</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供責任者は、常に利用者、ヘルパーの立場に立ってサービス提供を調整し、働きやすい環境整備につとめている <p>サービス提供責任者は、サービス開始前から利用者宅を訪問してサービス内容を確認して訪問介護計画書を作成し、利用者の特性に配慮してヘルパーの調整を行い、利用開始日には訪問に立ち会うなど、重要な役割を担っている。利用者の状況を把握した上で、利用者ヘルパーとのマッチングを行って、お互いが負担なく過ごせるようにきめ細やかな配慮もしている。利用者ヘルパーの相互の立場を理解することに努め、利用者宅でヘルパーが働きやすいように調整を行い、良質なサービスを継続的に提供できる環境作りを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員間や関係機関との情報共有が密に行われており、利用者へのサービス提供に活かされている <p>コーディネーター会議が毎月開催されており、管理者やサービス提供責任者が、利用者の状況把握やサービス提供</p>

における課題などを検討している。ヘルパーが事務所に集まる機会も毎月あり、サービス提供記録の事業所への提出、サービス管理責任者とのミーティングなど情報共有に努めている。居宅介護支援事業所や訪問看護事業所等の関係機関とは普段から緊密な連携を図っているが、利用者宅にも「連絡ノート」を置いて、利用者・家族および関係機関同士での情報共有が円滑にできる仕組みがある。情報共有を密に行って、利用者支援に活かしている。

さらなる改善が望まれる点

・**新規のヘルパースタッフの採用に向けた取り組みに、従来以上に注力していくことに期待したい**

当事業所では介護保険制度創設前から訪問介護サービスを実施しており、ヘルパーも当時から勤務しているスタッフが多い。そのことは、利用者との関係性や、スタッフ間のチームワーク、支援の質の向上など、当事業所の様々な利点につながっている。しかし、近年の福祉人材不足の影響もあり、新規のスタッフ採用が困難な状況が続いている。訪問介護における習熟したスタッフの養成には時間がかかるため、今後、従来以上に人材採用の取り組みに注力していくことに期待したい。

・**外部への情報提供を積極的に実施するなど、利用者増加につながる効果的なPRを実施していくことに期待したい**

現在、当事業所の訪問介護による事業収入については改善が必要な状況となっている。そのためにはより多くの利用者や居宅介護支援事業所等の関係機関に当事業所を知ってもらい、利用者増加につなげることが必要であるが、その一方で事業所のパンフレットや広報誌を外部に積極的に配布するなど、事業所をPRする取り組みは十分に実施していない。高齢化の進展する中で、訪問介護サービスを必要とする利用者・家族はさらに増加することが予測されるため、潜在的な利用者に効果的にPRする取り組みの進展に期待したい。

・**利用者からのハラスメント対策に関する組織的な対応を整備し、ヘルパーに周知していくことが期待される**

事業所では、事故防止などのリスクマネジメントに積極的に取り組んでいるが、利用者からのハラスメントや悪質な言動があった場合にヘルパーを守るための安全向上への取り組みについては、さらに充実させていく必要がある。問題が生じた場合には、管理者やサービス提供責任者による必要な対応を図っているが、事業所としての組織的な対策を体系的に整備してヘルパースタッフに周知していくことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**訪問介護サービス計画や「連絡票&作業手順」を作成し、支援につなげている**

訪問介護サービス計画を作成し、利用者・家族の意向、長期・短期目標、サービス内容などを記載して、利用者・家族に説明して同意を得ている。6か月の評価期間を設定して、計画的な振り返りや見直しを実施している。サービス提供責任者とヘルパーの間で必要な情報を共有するために「連絡票&作業手順」という文書も作成している。ここでは、サービス内容の一覧とその実施方法・手順および留意事項が詳細に書かれているほか、利用者の生活スタイルや好き嫌いなどに関する情報も記載し、きめ細やかな支援につなげている。

・**利用者の権利を尊重し、虐待防止や身体拘束廃止にも注力している**

「ヘルパー心得」ファイルには、「高齢者の尊厳保持とプライバシーの保護」などの文書もあり、利用者に対する個人の尊厳やプライバシーの尊重について周知している。研修の際に読み合わせを行って理解を深めている。サービスの実施に当たっては、自宅内で手を付けて欲しくない箇所を確認したり、入浴や排泄の介助において羞恥心に配慮するなど、利用者の意思や意向を確認しながら支援をしている。虐待防止のための研修を実施したり、身体拘束適正化のための指針に基づき必要に応じて検討会を開催するなど、虐待防止・身体拘束廃止にも注力している。

・**毎月研修を開催するなどヘルパーの質の向上に向けて取り組んでいる**

介護保険サービスを提供する際の心構え、ヘルパーに求められる役割と学んでおくべきこと、専門職としての基本的態度やマナーなどが網羅された「ヘルパー心得」を作成してすべてのスタッフに配付している。毎月「ヘルパー心得」に基づく介護技術や食中毒などに関する研修を実施している。介護保険制度に関する研修もおこなって、サービス現場で齟齬のない対応ができるようにしている。事業所ではヘルパーの専門性を高め、質の向上となる取り組みを充実させており、スタッフの意識も高い。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/70

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%	5.0%		
	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	82.0%	5.0%	10.0%	
	いいえ：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	80.0%	5.0%	5.0%	10.0%
4. ヘルパーの接遇・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	72.0%	10.0%	17.0%	
	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	87.0%	5.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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	82.0%	7.0%	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	85.0%	10.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	12.0%	15.0%	
	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	47.0%	20.0%	5.0%	27.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

訪問介護

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

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">1)法人の理念 誠の心2)真心を込めた丁寧な福祉サービス (本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。)3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 (サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。)4)福祉コミュニティの協創 (私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。)5)仕事を通じた職員の自己実現 (自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。)6)法令遵守の履行 (法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知り得た個人の秘密と情報を守ります。)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・入浴介護は利用者と一対一のコミュニケーションを図る機会と捉え、心を込めてサービスを行うことを大切にしている

入浴という、とてもプライベートな時間を大切に考え、利用者にとってほっと落ち着ける、安心できる場であるよう心を込めてサービスを行うことを大切にしている。集団生活の中で少なからずストレスを抱えているだろう利用者の思いに寄り添い、入浴によって気持ち良さや安心感を感じてもらい、利用者から何か話があった際は丁寧に傾聴することを心がけている。また、利用者の思いや本音を聞き取り、他のヘルパーや支援員に情報を伝えて共有することで、利用者の日々の生活やサービスに活かせるように意識を高く持って支援をしている。

・多様な研修への参加に加え、個々のヘルパーの課題に応じた研修プログラムを作成し育成を図っている

吉祥寺ホームヘルプセンターは養護サービス室に所属しており、日常的に養護老人ホームの職員と情報共有を行える環境にあるため利用者の状態把握がしやすく、的確なサービス提供につながっている。ヘルパーに対しては、介護技術講習会への参加を積極的に促し、研修内容をヘルパー間で共有することで、全てのヘルパーの介護スキル向上を図っている。また、法人の全体研修、室の内部研修など多様な研修に参加する機会が用意されており、研修報告書の作成を通して深い学びにつなげている。

・個別手順書、指示書、個別経過表等が整備され、個々の利用者のニーズに応じたサービスの提供が行われている

介護計画に沿って、それぞれ個別の手順書や指示書、経過表等が詳細に、そして分かりやすく作成されており、利用者理解や情報の共有に役立っている。詳細なマニュアルが整備されていることにより、ヘルパーは利用者の事前の情報の収集や共有、知識を身に付けることにつながり、サービス提供前の準備ができる。サービス提供後は連絡ノートやミーティングで報告し合うことで情報共有し、さらなるサービスの向上が図られている。サービス提供責任者は

ヘルパーミーティングを大切にし、利用者対応や接遇、マナー等に関しても維持向上を目指している。

さらなる改善が望まれる点

・養護サービス室としてサービス提供責任者の役割を引き継げる人材を育成していくことが必要と思われる

サービス提供責任者含め、ヘルパー全員非常勤職員であるが、アセスメント、訪問介護計画書、サービス提供記録の作成をはじめ、業務手順書、ヘルパー育成の研修プログラムなどはベテランのサービス提供責任者が全て一人で対応している状況にある。積み上げてきた各種取組みについては文書化し、誰もが確認できるようになっているが、今後、養護老人ホームの職員がケアに入る場面も増えてくることから、マネジメントを全体化するなどサービス提供責任者の役割を引き継げる人材を育成していくことが必要と思われる。

・記録システムの導入にあたり、現在試行調査を行っており、効率的な記録となることに期待したい

利用者へのサービス提供の内容についてはヘルパーから口頭で報告を受るとともに、手書きのサービス実施記録及び連絡ノートに記載されており、それらの内容をサービス提供責任者が記録として転記している状況にある。またヘルパーの中には記録が苦手な人もおり、記録のあり方については検討が必要となっている。現在、法人では介護保険の請求ソフトの入れ替えを予定しており、入れ替えに合わせて訪問介護計画書の変更についても検討しており、記録についても誰もが対応できる方法にしていくことが必要と思われる。

・市の方針を踏まえた二次避難所の開設マニュアル及びホーム独自の事業継続計画の策定が求められる

利用者・家族の安全・安心・満足の実現に向け、年間の防災計画に沿って毎月、防災訓練を実施するほか、法人合同訓練により有事の際の連携体制を確認するとともに、自衛消防隊訓練審査会では4年連続第1位を獲得するなど、ホームとして防災対策には力を入れている。一方BCPについては、法人として作成した防災マニュアルはあるが、吉祥寺ホームとしてのBCP策定は課題となっている。大規模災害時には市の二次避難所となることから、市の方針を踏まえた二次避難所の開設マニュアル及びホーム独自の事業継続計画の策定が必要となっている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の満足度を把握したうえで、ヘルパーの育成計画を作成している

接遇手順書、ヘルパー心得、接遇表等を事業所内に掲示するとともに、持ち歩き用のファイルを携帯することで常に標準化されたサービスを提供できるよう取り組んでいる。サービス提供責任者は、ヘルパー利用が初めての方に対して、サービス実施後にインタビューを行い、感想や意見を聴くことで満足度を把握し、ヘルパーと共にサービスを振り返ることで、サービスの質向上につなげている。また、利用者の意見を参考にしながらヘルパー個別の育成計画を作成し、計画的に育成を図っている。

・関係機関との緊密な情報共有により利用者支援を行っている

利用者状況等を理由に計画を緊急に変更した場合には、電話連絡に加え、月末に「変更一覧表」により介護支援専門員に報告している。養護老人ホーム内に事業所が併設されているため、サービス提供責任者は養護のミーティングやカンファレンスにも参加し、利用者のタイムリーな情報を把握したうえで、状況にそったサービス提供が行えるようにしている。また毎月の介護支援専門員来所時には、それぞれの事業所ごとにサービス提供責任者が利用者の状況報告を行い、サービス内容を変更する必要性等を検討している。

・利用者が地域でいきいきと暮らしていけるよう近隣住民を交えた行事が実施されている

「高齢者総合福祉施設」として機能している吉祥寺ホームでは、利用者が住み慣れた地域社会の中でいきいきと暮らしていけるよう、地域住民を交えた行事が法人全体として実施されている。特に大きなものとして「さつき祭り」と「夏祭り」が毎年開催されており、「さつき祭り」では利用者がクラブで作成した作品が展示され、ボランティアによる歌やピアノ演奏を楽しんでいる。また「夏祭り」では、ボランティアによるお神輿や山車が施設内を練り歩き、各種模擬店や和太鼓・盆踊り等の催し物を通じて地域住民と交流を深める場となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/20

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%	7.0%	7.0%	いはいえ：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	57.0%	14.0%	28.0%	いはいえ：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	42.0%	14.0%	7.0%	35.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いはいえ：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	100.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	100.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	92.0%	7.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	35.0%	35.0%	28.0%	どちらともいえない：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	28.0%	35.0%	35.0%	どちらともいえない：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	7.0%	28.0%	どちらともいえない：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	7.0%	7.0%	57.0%	28.0%

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">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。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。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。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。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。

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が見える化し、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">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）

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ぬ意識です。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%	

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0863

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアプランからサービス提供に至る流れが適切になっていることがうかがえる

サービス提供責任者は、ケアマネジャーが作成した居宅介護計画書と他の資料をもとに訪問介護計画書とヘルパー作業指示書を作成している。また、指示書は担当ヘルパーに配付するとともに利用者の個別ファイルに綴じられ、いつでも事業所で確認できるようにしている。介護計画書と提供する仕事の整合性や精度を高めるため、利用開始時や各種の変更時には同行を行ったり、提供した業務内容はケース記録や業務日誌に詳しく落とし込んだりしている。

・定期的にモニタリングを行い提供しているサービスを検証している

毎月のモニタリング訪問では、サービスの提供について検証をはじめ、利用者や家族の意見や要望の把握に取り組んでいる。利用者の価値観や生活習慣が訪問介護計画書や介護手順書と合っているかの確認にも努めている。また、事業所内研修に外部から講師を招いたり、虐待防止マニュアルを読み合わせたりして虐待防止法の周知に努めている。利用者宅で虐待が認められるような場合は、ケアマネジャーや地域包括センターと連携して対処するようしたり、訪問介護員に対する言動についても研修を通じて注意喚起を促している。

・意向や要望に対して迅速に対応することが定着している

今回の利用者調査の「不満や要望を言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問に関しては、回答者の77.8%が満足していると答え大変高い満足度であった。非常勤の職員が多いことから、日頃から「事業所とヘルパー」、「ヘルパー間」のコミュニケーションを大切にしており、ヘルパーにはいつでも相談できることを伝えていた。今回行った職員自己評価の自由意見欄にも連絡事項などは迅速に提供され、事業所とヘルパーの一体感が醸成されていることがうかがえた。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護員の意見を詳しく聞きとり業務の見直しに繋げることを充実させたい

サービスの基本事項や手順は必要に応じて見直しに取り組んでおり、日々のサービス提供で気づいたこと、小さな提案、細かな改善、利用者からの意見や希望の傾聴などを大切にしている。また、訪問時には利用者にとって分かりやすい開かれた質問を心がけ、できる限り意向や要望の言いやすい環境作りに取り組んでいる。ヘルパーミーティングで話し合う機会を設けているが、職員自己評価の自由意見欄にはヘルパーと事業所、ヘルパー間のコミュニケーションをさらに図ることを期待する声が複数聞かれていた。

・ヘルパーコーディネート時には利用者情報を詳しく伝えることが望まれる

訪問介護員のコーディネートは、事前面談やケアマネジャーからの報告をもとに利用者の特性やサービス内容を考慮した配置になるようにしている。また、訪問介護員の年齢や実務経験なども考慮するようにしている。交代時には、利用者に対する負担軽減ができるように電話などの報告から訪問記録を作成している。派遣が安定するまで連絡や訪問を適宜行い、利用者の受け入れ状況も併せて確認している。ただし、職員自己評価の自由意見欄には、さらに詳しい情報提供を望む声もきかれていた。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス開始時には十分な説明を行ったうえでサービスを開始している

サービスの開始にあたっては、利用者宅や入院中の病院を訪問して重要事項説明書と契約書から基本ルール・サービス内容・利用者負担金等について説明を行い利用者・家族の同意を得たうえでサービスを開始している。訪問介護サービスの対象となるものとならないもの、さらに医療行為ができないことを理解してもらうために担当のケアマネジャーと連携して説明している。事業所では、介護保険対象外自費サービスも提供できるようにしているが、様々なサービスに対する料金が利用者に安価に提供できるように精査中である。

・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図けている。研修は毎月開催している定例のヘルパーミーティングで行い、基本的な地域の習得をはじめ、安全で案内出来るサービス提供をバックアップするテーマ設定として。またヘルパーミーティングでは業務上の問題点などを話し合うことにしている。さらに、利用者一人ひとりを対象にヘルパー作業指示書（個別マニュアル）を設け計画書の沿ったサービス提供が出来るようにしている。

・緊急時の手順を明らかにし共有している

訪問時には挨拶とともに利用者の健康状態を確認することにしており、様子観察の方法などは利用開始時に家族と確認し合っている。利用者個別ファイルの巻頭には「緊急時の対応連絡先」を綴じ込み、緊急時にはシートに沿って対応することを訪問介護員全員に周知している。さらに、不明な事が発生した際には、事業所にまず連絡することを義務付けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

18/22

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	94.0%	5.0%		
	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	77.0%	22.0%		
	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	88.0%	11.0%		
	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	77.0%	16.0%	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	83.0%	5.0%	11.0%	
	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	83.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	61.0%	22.0%	5.0%	11.0%
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%	11.0%	5.0%	
	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	77.0%	16.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	16.0%	5.0%	
	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	50.0%	22.0%	5.0%	22.0%

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にしている。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にしている。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%

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、生活の張りがあ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は取り組み

・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%			

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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	グランダ国分寺ケアステーション
事業所所在地	東京都国分寺市本多3丁目1番18号
事業所電話番号	042-300-1630

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">1) 私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。2) 私たちは「公明正大」に行動します。3) 私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。4) 私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。5) 私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」ものと認識して行動します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自社システムの活用で職員間の情報共有が容易になっています

「サービスナビゲーションシステム」という独自の社内システムを今年度より稼働する事で、常勤、非常勤に関わらず訪問介護員やサービス提供責任者は、情報を速やかに共有する事が出来るようになりました。このサービスナビゲーションシステムは、職員が出勤した際に、かならず確認するシステムで、その日の担当する利用者が、どのような状態で、前日や確認以前に特別な対応が必要な事由が起こってはいないかなどを全ての職員がスピーディーに確認出来るようなシステムとなっています。

・利用者ごとに最適な介助が出来るよう、工夫を凝らしています

法人が全国展開で事業を行っていることもあり、毎年、介護技術ガイドライン（介護マニュアル）が改訂され、主として新入社員に配布されています。そのほか、スタッフハンドブック、スタンダードマニュアル等の各種手引書が法人によって整備され、当事業所にも配布されています。このような基本となるマニュアルをベースに、施設入居者である利用者に対して最善の支援を提供するため、例えば写真を用いるなどの工夫を凝らして個別の手順を策定し、利用者満足の向上を図っています。

・

さらなる改善が望まれる点

・自社システムの更なる活用が望まれます

社内LANシステムである「サービスナビゲーションシステム」を運用する様になって情報共有がスピーディーになりましたが、確認、入力に時間をとられて本来業務に支障が生じる事もあり、一部の職員の間では、サービスの時間調整で対応に苦慮している状況も見受けられます。情報共有に関しての仕組みが整いましたので、次の課題として、その仕組みを活用しながらサービスの質を高める事に視点をあて、体制整備をしながらシステムの更なる活用を行う体制を強化する事が望まれます。

・情報共有の一層の推進が望まれます

事業所では法人が独自開発した社内LANが運用されており、職員間の引き継ぎ、情報共有も主としてこのLANを通

じての伝達、確認が行われています。サービス提供先が1施設に集中していることもあって、職員が個別に情報端末を保有している訳ではなく、施設内にある計3台のPCを操作して入力、閲覧するシステムです。職員アンケートで「忙しくて詳しくチェックする暇がない」との意見が出されています。システムは確立できていますが、その運用において全ての職員に情報伝達が完全にできているとは云えません。情報共有の一層の推進が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・自立支援に向けたサービスを目指しています

自立支援に向けた介護を推奨している当ケアステーションでは、国の定める訪問介護のサービス指標である老計10号の中に記載されている「共に行う家事」などの自立に向けた身体介護を行う事で、併設する住宅型有料老人ホームから地域で暮らす在宅介護への移行を目指す事に本年度から力を入れています。その為、ホーム長やサービス提供責任者は、職員に自立支援の説明を丁寧に行い、全ての職員が利用者の個別状態に応じてなるべく在宅への移行を目指していけるようなサービスを行って行く事に力を入れています。

・全職員が接遇・マナーを理解し、正しく対応が行えるように取り組んでいます

全職員が利用者に対して接遇・マナーを理解し、正しく対応が行えるように、全介護職員に研修を実施し、入社時にはスタッフハンドブックを配り、マニュアルに沿って研修を実施しています。利用者一人ひとりとのコミュニケーションを丁寧に行い、個性・人権を尊重したサービスの提供を心掛け、言葉使い、態度などのマナー面での指導に力を入れています。また介護技術の研修により、全職員が不安なくサービス実施を行うことが出来るよう、サービス品質の向上を目指しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/48

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%	9.0%		
	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	71.0%	9.0%	9.0%	9.0%
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	66.0%	14.0%		14.0%
	いいえ：4.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	85.0%	9.0%		
	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%			9.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%			23.0%
	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	80.0%	9.0%		9.0%
	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	71.0%	9.0%		14.0%
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%			19.0%
	どちらともいえない：4.0% 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	38.0%	14.0%	9.0%	38.0%

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	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されて行われており、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ところの明確化は、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%

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	社会福祉法人明老会
事業所名称	小笠原村高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都小笠原村父島字奥村小笠原村地域福祉センター内
事業所電話番号	04998-2-3911

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）	<ul style="list-style-type: none">・地域の社会資源として小笠原村村民の支持を受け、高齢者が小笠原村で安心して生活を送ることができる拠点となることを使命とします。・利用者一人ひとりのニーズに基づく利用者本位のサービスの提供に努め、利用者満足度の高い良質なサービスを断続的に提供します。・職員は、つねにハートのある質の高いサービス提供ができるよう研修・研究に励み専門性の向上に努めます。・小笠原村の一員としての自覚を保ち、医療・保健等関係機関との連携を強化し、地域福祉の向上に努めます。・家族等の主たる介護者の生活が介護によって束縛される事なく、つねに愛情を注げる状態をつくり、主たる介護者を支えることに努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員一丸となって高い職業倫理意識を基本に置いたサービス提供に取り組んでいる <p>当事業所では職員が一丸となって、介護職としての職業倫理、法令遵守、接遇マナー、介護技術などの分野において日々啓発、研鑽に取り組んで実際のサービス提供の中で実践している。ヘルパーが知る必要のあるこれらの分野に関する知識や技術は初任者研修や現任者研修において伝達される。個々の職員に自己覚悟ができた上で初めて自己コントロールが可能になると伝えている。利用者宅で1対1の状況でサービス提供をしなければならないヘルパーに対して、必ず伝えるべきことと認識している。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員のスキルアップに繋がる研修を法人全体で実施している <p>事業所が大切にしている考えとして職員には常にハートある質の高いサービス提供を求めている。研修・研究に励み職員の専門性の向上に努めており、必須研修以外でも外部講師を招き積極的に研修を開催している。離島でもあって船の入港に合わせて講師が来島するため次の出港まで濃密な研修を法人全体の職員が参加して開催される。また、内地での研修受講した職員により他の職員に対しての勉強会も実施しており、受ける側も伝える側も互いに身につく相乗効果を生み出している。学ぶ気持ちを涵養する効果があり、職員のスキルアップが期待できる。</p> <ul style="list-style-type: none">・確実なサービス提供を実現するために丁寧な同行訪問研修を実施している <p>利用開始時にはサービス提供責任者が一定期間訪問をして利用者の特性などを把握し、具体的なサービスの形を作っている。その後、後任の職員へ業務を引き継いでいく。引き継ぎの際には必ず同行訪問研修を実施している。この研修は見学・実践・見極めと段階を踏んで進められ、最低でも3回のサービス提供を通じてサービス提供責任者による同行訪問が実施されることとなる。また、引き継ぎがうまくいっていない等、状況によっては4回目以降も同行訪問研修が組まれることもある。根底には「在宅での利用者の生活を支える」という思いがある。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・安定的に事業を継続させていくための職員人材の育成と評価の仕組みについて改善が望まれる

人事制度における評価の仕組みは「業績評価シート」に明記された内容に基づき上司からの他者評価のみを行うものとなっているが、その運用方法は規定等のルールで明確に定められてはいない。そのため運用方法が客観性に乏しく仕組みとしては機能しにくい面がある。また、人材育成の仕組みについても制度の体系が個人の意向を踏まえた個人ベースとはなっておらず、事業所にとって有用な人材を計画的に育成していくことは難しい。将来に亘る安定的な事業継続のためにも人事制度における中核的な仕組みである育成と評価について今後の改善が望まれる。

・事業所としての業務が円滑に進むような体制の構築を期待する

地域唯一の訪問介護事業所とし、利用者のニーズに基づく利用者本位のサービスに努め、利用者の満足度の高い良質なサービスの継続的な提供を目指している。しかし、現場職員へのOJT（現任研修）によるヘルパー指導や事業所が思い描く理想とは難しい現状となっている。職員の意見からも職場環境に多少不満があるように見受けられる。管理業務を担う責任者の役割が特に重要であることから、業務に対するモチベーションの維持やストレス軽減へ向けたより働きやすい体制構築を期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・小笠原村独自の介護予防事業サービスもあって地域と利用者の生活の幅が広がっている

島では事業所が1つしかなく利用者側の選択肢はほとんどない。島で看取りを行うことも現状では難しい状況にある。離島という環境下で限られた人材とサービスで少しでも長く島での暮らしが継続できるよう努め、小笠原村独自の介護予防事業（診療所への送迎サービス等）と合わせて対応を取ることでサービスの幅が広がっている。島では高齢者が増え、総合事業が開始されたことで介護保険以外のサービスも増加し、高齢者の移動手段としても地域にとって不可欠な存在となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

8/25

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	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	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%			
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	87.0%		12.0%	
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	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%			
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%	12.0%	12.0%	
	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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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%	12.0%	12.0%	
	どちらともいえない : 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%	12.0%	12.0%	
	どちらともいえない : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%		12.0%	
	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	75.0%	12.0%	12.0%	
	いいえ : 0.0%			