

評価結果概要版



令和2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	株式会社マウンドヘルシー
事業所名称	シャリテ
事業所所在地	東京都足立区六木1丁目3番15号104号室
事業所電話番号	03-5856-2347

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)分け隔てなく人に接し、地球環境や人にやさしい企業を目指します。 2)地域密着で福祉、介護サービスを提供し社会に貢献する。 3)接遇マナー、法令遵守で顧客満足度向上に努める。 4)職員が安心して働きやすい職場環境を提供する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・当サービスは地域からも熱望されて立ち上げられ、地域の期待に応えている

法人では先行して居宅介護支援事業所を開設、地域の介護面での安定した利用者支援を目指し活動している。その中で地域の人たちの熱望により訪問介護事業所が立ち上げられている。そのため、利用者や家族等とのコミュニケーションを大切にされた支援を行っている。基本姿勢として自立の維持とともに利用者本位を挙げながら、利用者の動ける範囲では利用者自身が行うようにし、不足部分をフォローしながら前向きな支援を徹底している。

・365日24時間、何時でも電話を受け付け、職員間で連携した支援を行っている

開設当初から年中無休で24時間何時でも連絡が受けられるようにし、利用者や家族への安心を提供している。そのため、サービス提供責任者を中心に職員間で連携している。職員間のコミュニケーションやチームワークも構築され、働きやすい職場環境も熟成している。今年度の新型コロナウイルス禍の中でも電話やメール等を駆使し、昼夜を問わず利用者や家族の状況に合わせた対応や支援を行っている。

・各種のマニュアル類の作成とともに、利用者の安全の確保に伴うマニュアル類も充実させている

現在の課題を事業継続計画の策定に置いているが、各種マニュアル類を策定し、さらに利用者の安全に関するマニュアル類を充実させている。職員のケア中やケア外のマニュアルを別々に作成し、利用者の安全の確保にもつなげている。また、災害時の対応手順も独居・同居・日中独居の3種類に分け、それぞれを手順書として作成している。災害時でもリード役となるサービス提供責任者用の対応マニュアルも作成し、事業所全体で利用者の安全の確保を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・新型コロナウイルス対策をマニュアル化することが期待される

新型コロナウイルス禍の中での利用者への支援は、不安も含めた中でご苦労を察するとともに特筆に値する。利用者や家族、さらに職員自身にも大きなストレスでもある。その中で、今回の体験をマニュアル化することが期待される。職員間で多くの内容を出し合い、今後のさらなるサービスにつなげていきたい。

・事業継続計画の策定とともに職員間での共有が期待される

事業継続計画は、当事業所だけでなく利用者宅にも関わるため、大きな課題と思われる。その中で、当事業所の動

きの可能な範囲に合わせ、大災害でのサービスの持続に向けた計画の策定が期待される。当事業所を起点としたり職員間の分担や協力も含め策定していきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・独自のアセスメントも行い、ケアマネージャーにも提案している

計画の変更時とともに利用者の状態の変化時には訪問介護事業所としてのアセスメントを行い、今までのアセスメント情報に追記したり課題の抽出も行っている。そのため、ケアマネージャーのアセスメント情報ともリンクさせ、時には生活動作に合わせた福祉用具の提案をしたり在宅介護に関する提案もし、利用者本位に向け連携した支援を行っている。

・モニタリングも含め、利用者とのコミュニケーションの機会を増やしている

利用者本位の支援や計画に基づいた支援の評価を行うため、サービス提供責任者は毎月利用者や家族と面談等でコミュニケーションを図っている。さらに日常的にも電話や訪問での会話や傾聴で、利用者の思いも収集している。これらのコミュニケーションの機会を大切にし、自立の継続も踏まえ利用者らしさに向けた支援に力を入れている。

・利用者や家族の日常生活の継続に向けた支援に力を入れている

サービス提供責任者だけでなく訪問の職員も利用者とのコミュニケーションを大切にし、多くの要望や感想等も把握、事業所内で共有している。そのため、利用者の生活スタイルやサイクルに合わせ、時間調整も含めた支援を行っている。担当制も設けモニタリングやアセスメントにも参画、利用者に関わるすべての職員は利用者を理解し、利用者本位の支援を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

7/22

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	85.0%	14.0%	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%
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%	28.0%	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	85.0%	14.0%	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	71.0%	28.0%	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	28.0%	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	71.0%	28.0%	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	57.0%	42.0%	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	85.0%	14.0%	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	42.0%	42.0%	14.0%	いいえ : 0.0%

評価結果概要版



令和2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 訪問介護・ケアマネジャーが連携を取り、利用者の悩み、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 2)一期一会 3)縁が有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

・利用者の健康の維持を大切にした支援を行い、僅かな変化でも連絡体制を強化している

職員は体温計や血圧計を持参して毎回訪問し、利用者のバイタルチェックを行っている。新型コロナウイルス禍以前から続けられ、利用者の健康の維持を図っている。僅かな変化でもサービス提供責任者や利用者を担当するケアマネジャーへも報告することとしているが、さらに「緊急時連絡表」とともに、医師への報告基準を利用者ごとに数値で作成、救急隊や医師への報告内容もマニュアルを作成し、医師への的確な報告に向けている。バイタルチェック体制の継続が、利用者や家族への安心の提供にもつながられている。職員は救命講習も受講している。

・サービス提供責任者を中心とした職員間の連携で、利用者本位の支援を行っている

利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、利用開始前の打ち合わせから多くの会話とともに窓口のサービス提供責任者が傾聴に徹し、話しやすい雰囲気構築している。サービス提供責任者は頻りに利用者や家族とコミュニケーションの機会を設け、利用者を担当する職員2名を紹介、職員も同様に傾聴に徹し、利用者や家族の思いを収集したうえでサービス提供責任者とその内容を共有している。モニタリングを含め、数多くの会話の機会が頼られる関係になり、職員間で連携しながら利用者本位の支援に向けている。

・新型コロナウイルス禍の中でも徹底した安全管理に向けた支援を行っている

前年度2月頃から新型コロナウイルス対策に力を入れ、利用者の安全の確保に向けている。手洗いやマスク、さらに消毒も徹底し、居宅では換気や整理整頓、清掃にも力を入れている。職員はさらに自身の健康管理を徹底し、私生活の中でもソーシャルディスタンスや外出の制限等で自身や利用者への安全の確保を図っている。利用者や家族の不安やストレスにも応え、適切なアドバイスで安心感も提供、利用者や家族の僅かな変化でもサービス提供責任者への報告とともに連携している。事業所や法人全体で多くの相談にも応じている。

さらなる改善が望まれる点

・新型コロナウイルスに対する新たなマニュアルや手順書の作成が期待される

新型コロナウイルス禍の不安な中での利用者支援は感謝とともに特筆される。今回の利用者の安全の確保に向けた支援内容をより多く収集し、マニュアルや手順書として作成することが期待される。法人内でも共有し将来の大災害にも備えていきたい。

・職員一人ひとりの経験に応じた研修体制が期待される

職員全員が受講する必須研修を毎年計画し、実施しながら振り返りや資質の向上に向けている。その中で、職員の経験や要望に応じた研修体制の構築が期待される。個人面談等でキャリアアップに向けた目標を設定し、外部も含め具体的な研修の受講につなげていきたい。

・今年度から導入した介護ソフトをさらに使いこなし、さらなる利用者支援に向けてることが期待される

介護ソフトを導入し、利用者の状況や支援の様子を入力した段階で共有できるようになっている。タブレットやスマートフォン等からも入力ができ、情報管理にもつなげられている。まだ初年度のため、慣れるまでに時間を要するものと思われるが、研修等を重ね使いこなせるようになることが期待される。情報の共有に向け着実に進歩している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護ソフトも活用し、利用者をより深く知ることを心掛け職員間で共有している

利用者の情報の早期での共有化や最終的には職員の記載業務の煩雑化の軽減に向け、介護ソフトを活用した支援を今年度から始めている。利用者の様子や発した言葉等を入力することですぐ共有化され、早期での対応がなされている。特に支援内容とともに利用者の状況がリアルタイムで事務所に伝わるため、担当職員間とともに家族やケアマネージャーにも伝えられ、連携体制にも大きな効果を与えている。

・全ての職員が普通救命講習や上級救命講習を受講、緊急時に備えている

利用者の安全の確保や、緊急時に落ち着いた支援ができるよう、すべての職員が普通救命講習を受けている。さらにリーダー職員は上級救命講習を受講、地域貢献にもつなげている。職員はAEDの操作方法も熟知し、医療面の知識を増やすことで、緊急時には医師や看護師との連携ができるよう心構えも持続させている。

・利用者とのコミュニケーションを大切に、日常生活の安定に向けた支援を行っている

利用者や家族への安定した生活に向け、コミュニケーションを充実することで何でも話せる関係づくりを構築している。当初はサービス提供責任者が利用者や家族と頻りに面談するようにし、次に利用者を担当する職員が支援とともに話し掛けや傾聴に力を入れている。利用者の状態の変化も読み取り、家族やケアマネージャーにもつなげるようにしたり、モニタリング時は多くの要望も聴き取るようにしている。時間を掛けながら、安定とともに頼りになる関係性に向けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/60

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	83.0%	16.0%	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	76.0%	19.0%	0.0%	2.0%
			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	73.0%	21.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	9.0%	0.0%	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	78.0%	16.0%	0.0%	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	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	88.0%	9.0%	0.0%	2.0%
			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	78.0%	14.0%	7.0%	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	78.0%	16.0%	2.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	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	78.0%	19.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	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	66.0%	19.0%	9.0%	4.0%
			いいえ : 4.0%	



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 2) 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

・**利用者の健康の維持を大切にした支援を行い、僅かな変化でも連絡体制を強化している**

職員は体温計や血圧計を持参して毎回訪問し、利用者のバイタルチェックを行っている。新型コロナウイルス禍以前から続けられ、利用者の健康の維持を図っている。僅かな変化でもサービス提供責任者や利用者を担当するケアマネジャーへも報告することとしているが、さらに「緊急時連絡表」とともに、医師への報告基準を利用者ごとに数値で作成、救急隊や医師への報告内容もマニュアルを作成し、医師への的確な報告に向けている。バイタルチェック体制の継続が、利用者や家族への安心の提供にもつながられている。職員は救命講習も受講している。

・**事業所内や法人内での連携で報告や相談が迅速になされ、早期での対応が行われている**

当事業所と居宅介護支援事業所とが同事務所内に在り、同じ利用者の場合にはその場での相談とともに解決策の構築にまでおよび、大小の変化に関わらず早期での対応が図られている。また、区内でも同法人の在宅系の事業所が複数カ所在り、合同での研修や会議が毎月実施されるため、それぞれの利用者や事業所の状況の共有とともにアドバイスや連携体制も構築されている。さらに法人内での利用者の共有だけでなく、別法人の居宅介護支援事業所からの利用者に対しても情報の早期での共有化につながり、法人間の良好な関係性にも向けられている。

・**新型コロナウイルス禍の中でも徹底した安全管理に向けた支援を行っている**

前年度2月頃から新型コロナウイルス対策に力を入れ、利用者の安全の確保に向けている。手洗いやマスク、さらに消毒も徹底し、居宅では換気や整理整頓、清掃にも力を入れている。職員はさらに自身の健康管理を徹底し、私生活の中でもソーシャルディスタンスや外出の制限等で自身や利用者への安全の確保を図っている。利用者や家族の不安やストレスにも応え、適切なアドバイスで安心感も提供、利用者や家族の僅かな変化でもサービス提供責任者への報告とともに連携している。事業所や法人全体で多くの相談に応じている。

さらなる改善が望まれる点

・**新型コロナウイルスに対する新たなマニュアルや手順書の作成が期待される**

新型コロナウイルス禍の不安な中での利用者支援は感謝とともに特筆される。今回の利用者の安全の確保に向けた支援内容をより多く収集し、マニュアルや手順書として作成することが期待される。法人内でも共有し将来の大災害にも備えていきたい。

・**職員一人ひとりの経験に応じた研修体制が期待される**

職員全員が受講する必須研修を毎年計画し、実施しながら振り返りや資質の向上に向けている。その中で、職員の

経験や要望に応じた研修体制の構築が期待される。個人面談等でキャリアアップに向けた目標を設定し、外部も含め具体的な研修の受講につなげていきたい。

・今年度から導入した介護ソフトをさらに使いこなし、さらなる利用者支援に向けてことが期待される

介護ソフトを導入し、利用者の状況や支援の様子を入力した段階で共有できるようになっている。タブレットやスマートフォン等からも入力でき、情報管理にもつなげられている。まだ初年度のため、慣れるまでに時間を要するものと思われるが、研修等を重ね使いこなせるようになることが期待される。情報の共有に向け着実に進歩している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護ソフトも活用し、利用者をより深く知ることを心掛け職員間で共有している

利用者の情報の早期での共有化や最終的には職員の記載業務の煩雑化の軽減に向け、介護ソフトを活用した支援を今年度から始めている。利用者の様子や発した言葉等を入力することですぐ共有化され、早期での対応がなされている。特に支援内容とともに利用者の状況がリアルタイムで事務所に伝わるため、担当職員間とともに家族やケアマネージャーにも伝えられ、連携体制にも大きな効果を与えている。

・全ての職員が普通救命講習や上級救命講習を受講、緊急時に備えている

利用者の安全の確保や、緊急時に落ち着いた支援ができるよう、すべての職員が普通救命講習を受けている。さらにリーダー職員は上級救命講習を受講、地域貢献にもつなげている。職員はAEDの操作方法も熟知し、医療面の知識を増やすことで、緊急時には医師や看護師との連携ができるよう心構えを継続させている。

・利用者とのコミュニケーションを大切に、日常生活の安定に向けた支援を行っている

利用者や家族への安定した生活に向け、コミュニケーションを充実することで何でも話せる関係づくりを構築している。当初はサービス提供責任者が利用者や家族と頻繁に面談するようにし、次に利用者を担当する職員が支援とともに話し掛けや傾聴に力を入れている。利用者の状態の変化を読み取り、家族やケアマネージャーにつなげるようにしたり、モニタリング時は多くの要望も聴き取るようにしている。時間を掛けながら、安定とともに頼りになる関係性に向けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/35

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	92.0%		7.0%	
	どちらともいえない : 0.0% 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	75.0%	10.0%	14.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	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	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	92.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 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	57.0%	14.0%	28.0%	
	いいえ : 0.0%			

評価結果概要版



令和2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)利用者様一人一人を大切にします 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

・利用者一人ひとりに合った対応方法を各ヘルパーと検討して共有するように努めている

サービス提供責任者が毎月行うモニタリング訪問時には、現状の様子や利用開始後の情報収集を行い、それによって利用者の性格や価値観、趣味嗜好などに合わせた支援やコミュニケーションが行えるように検討している。月1回実施するヘルパー会議にて各ヘルパーとも検討し、利用者一人ひとりに合った声掛け方法やコミュニケーションの取り方、対応方法などを決定している。決定した内容は各ヘルパーに申し送り、共有してサービス実施時に対応が行えるように取り組んでいる。

・ケース記録の充実化と毎月のモニタリング作成に取り組んでいる

利用者一人ひとりのケース記録には、利用開始前の担当ケアマネジャーとのやり取り内容から、日々のサービスでの様子、家族とのやり取り内容なども記載されている。各ヘルパーは利用者の様子をサービス実施記録に記入して報告し、急ぎの内容であれば事業所に電話にて連絡をし、報告をしている。また、毎月のモニタリング訪問でモニタリングを作成して記録として残している。サービス実施記録とケース記録、モニタリング記録によって、訪問介護計画に沿った支援が行えているか確認ができるようになっている。

・

さらなる改善が望まれる点

・ヘルパーの出勤日の差異を是正することを検討されたい

利用者1人に対して2、3名程の担当ヘルパーが対応する仕組みを設けており、担当ヘルパーの曜日は固定しておらず、担当ヘルパーの誰かが必ず訪問すると利用者や家族にサービス開始時に説明を行って同意を得ている。予定したヘルパーが訪問できなくなっても他の担当ヘルパーの訪問によって利用者に負担が掛からないような仕組みとなっている。どうしても他の担当ヘルパーも訪問できない場合は、利用者に事前に連絡をしてサービス提供責任者が訪問している。ただし、担当ヘルパー間で出勤日の差が出てきているので調和のとれた仕組みも検討されたい。

・ケアマネジャーと安全に対する役割分担を明示することが望まれる

利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示したマニュアルを設けてい

る。また、複合施設内で開催しているリスクマネジメント関連の委員会にサービス提供責任者が出席して、事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を収集し、予防対策に取り組んでいる。各担当ヘルパーから利用者個々のリスクに関する情報を収集したり、モニタリング訪問で確認している。さらに、事業所として気付いた事柄を担当のケアマネジャーに報告し、相互の役割分担を決めるなど、安全対策を充実することが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・定期的に個人情報やプライバシーに関する指導に取り組んでいる

毎月、事業所が開催する研修会やヘルパー会議、個人研修の際に個人情報やプライバシーに関する指導を行っている。利用者宅の近隣の方に利用者について聞かれても返答しないように徹底するなどしている。また、排泄介助や入浴介助、更衣介助の際には、利用者と担当ヘルパーが2人きりという場面でも必ずドアや窓のカーテンを閉め、できる限り、肌の露出がないように、身体をバスタオルで覆うなどの対応をして利用者のプライバシーへの配慮をしながらの支援を行っている。

・利用者が安心できるようにサービス提供責任者での同行訪問を行っている

初回サービス開始時には必ず、サービス担当者会議に出席したサービス提供責任者が訪問してサービスを開始している。担当するヘルパーにサービスを引き継ぐ場合には、最低でも3回の同行を行っている。その際には、業務内容の確認のみならず、担当ヘルパーが利用者に合っているか様子確認も行っている。担当ヘルパーがまだ業務に自信がないようであれば、延長して1か月程の同行をする場合もある。利用者と担当ヘルパーがお互いに安心してサービスを提供出来るように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/23

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%	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	66.0%	22.0%	11.0%	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	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	66.0%	22.0%	11.0%	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	66.0%	11.0%	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	77.0%	22.0%	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	77.0%	11.0%	11.0%	どちらともいえない : 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%	11.0%	どちらともいえない : 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%	11.0%	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	77.0%	11.0%	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	44.0%	33.0%	11.0%	11.0%

評価結果概要版



令和2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) 最高に価値あるものをすべての人に 2) 地域に信頼される施設をめざして 3) 相手の立場で見る聞く考える 4) その人がその人らしく生きること 5) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が希望し必要とする介護保険外のサービスや社会資源について情報提供できるように努めている

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、利用者に介護保険枠内で利用できるサービスの他に、介護保険外となるが利用者が希望し必要とするサービスについての情報を提供するように努めている。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、地域にあるシルバー人材派遣等、社会資源の情報を提供している。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繋ぎ利用者が生活に支障をきたさないように努めている。

・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

当施設では担当のヘルパーが急な用事等の事情で急に訪問ができなくなる場合や、急に担当を変更する必要がある場合に備えて体制を作っている。そのようなときも利用者の負担を考慮し、できるだけ利用者と面識のある担当ヘルパーを派遣できるようにしている。登録ヘルパーの空き時間を活用して、利用者宅へ同行訪問してもらうことで代行ヘルパーを確保している。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人の面識ある職員を確保し訪問させることで、利用者に円満に継続して訪問介護サービスを提供できるようにしている。

・虐待の防止に向けた徹底した取り組みにより1件も虐待事例が発生していない

当施設では、毎年全職員に自己振り返りシートを配布して、自己のサービスマナーについて16項目のチェックをさせている、またそれとは別に15項目にわたる虐待の芽チェックリストを配布して自己及び周辺に虐待の芽がないか自己チェックをさせている。虐待防止研修も全職員に実施してしている。その成果により、当施設では虐待をうかがわせるような事例や気配は全く生じていない。当施設の徹底した取り組みが功を奏していると思われる。

さらなる改善が望まれる点

・マスクをしたままでも利用者とスムーズな意思疎通が図れるよう口元がクリアになっている手話通訳士用マスクの導入に期待したい

当事業所では利用者の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、自立支援を意識した働きかけで生きる意欲や自信につながる支援を提供している。今年度は新型コロナウイルス感染症の流行によりマスクをつけたままでの会話が困難な状況も発生しており苦慮している。訪問調査時に職員より手話通訳用の口元がクリアになっているマスク販売の情報提供があった。サービス提供責任者も口元を見る利用者もいるため必要性があると考えている。利

用者とヘルパーの意思疎通がスムーズに行われるためにも今後の導入に期待したい。

・登録ヘルパーの業務連絡にスマートフォンも使用できるよう検討することを期待したい。

登録ヘルパーの方々の多くはスマートフォンを私生活で使用しているものと思われる。そのため訪問介護の業務連絡にスマートフォンを使えるようになれば便利ではないだろうか。今後スマートフォンを使用する人が一層多くなることが予想されるため、当施設としても、スマートフォンの使用も認めることを検討するよう期待したい。

・利用者の心身の状態の確認が簡便にできる記録様式等の開発を期待したい

当施設では登録ヘルパー等が、訪問先の利用者の心身の状態の確認を行っている。しかし表現が難しく細かく記録する方法がわからず、簡便に記録できる方法や記録様式の開発が課題になっているとのことである。利用者の健康状態の把握と記録は多くの施設や病院等で実践していることと推察される。看護師のいる入所施設や通所施設等に問い合わせるなどして、実用的な記録法や様式を開発することを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス提供責任者と登録ヘルパーが情報を共有して連携する体制ができている

当施設では初回訪問時やケアプランの変更時には、サービス提供責任者と担当ヘルパーと一緒に利用者宅を訪問して、利用者についての情報を共有する体制ができている。また、利用者から苦情が寄せられた場合は、原則として、当日中にサービス提供責任者と当該ヘルパーと一緒に利用者宅を訪問して謝罪等の対応をしている。実際に発生した苦情の例でも、迅速な連携対応で事件を解決した事例があったとのことである。サービス提供責任者とヘルパーの情報の共有と連携の強さは当施設の利用者サービスの質の高さを担保しているように思われる。

・eラーニングシステムを導入し、リモートでも研修を行える体制を整えている

新型コロナウイルス感染症の流行により、これまで施設内のデイ活動室で行っていた虐待研修は密を避けるため全体での集合研修が行えなくなってしまった。そこで今年度の虐待防止研修はインターネットを通して学ぶeラーニングシステムを導入し、11月に実施している。サービス提供責任者が受講後、登録ヘルパー全員に資料を配布した。ヘルパーは資料に目を通した後に理解度を問う問題を出題される。問題を解き感想を記入することで受講が終了となる。コロナ禍の困難な状況下で、いち早くリモート研修を取り入れた施設の姿勢は評価できる。

・自己振り返りシートを使用して個人のマナー向上を意識したサービスを心掛けている

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行っている。また法人の職員としての姿勢を学ぶ接遇研修をヘルパーは必須研修として毎年受講している。受講後は自己チェックの振り返りシートを基に、個人ごとにマナー向上の目標を設定し、目標を記入したカードを携帯しており、その目標を念頭に置いてサービス提供を行っている。また、事業所のモットーである「目配り・気配り・思いやり」を事業報告書に記載し周知を図っている。全職員が利用者に対して細やかな配慮を心がけ、利用者との良好な信頼関係の構築に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/73

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	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	91.0%	8.0%		
	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	91.0%	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	83.0%	16.0%		
	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	91.0%	8.0%		
	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	75.0%	25.0%		
	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	75.0%	16.0%	8.0%	
	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	83.0%	8.0%	8.0%	
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	8.0%		
	どちらともいえない : 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	50.0%	16.0%	25.0%	8.0%