

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	有限会社友
事業所名称	ヘルパーステーション有限会社友
事業所所在地	東京都町田市小川5丁目17番地22
事業所電話番号	042-788-2604

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>1)住み慣れた地域でその有する能力に応じた生活が送れるように援助を行い、南町田地域の保健医療・福祉サービスに貢献することを使命とする</p> <p>2)守秘義務の徹底 個人の尊厳及びライフスタイルの多様性を尊重し、ご利用者の利益を第一に考えるしたがって職務を通じ知りえたご利用者の秘密は正当な理由なく漏らすことは決して行わない</p> <p>3)高い専門性及び技術を有するプロフェッショナル集団としての自覚を持ち、常に自己研鑽を行い、質の高いサービスを提供する</p> <p>4)法令・社会的規範の遵守</p> <p>5)密接な情報交換 町田市・地域支援センター・医療関係・ケアマネジャーとの連携を行い、総合的サービスを提供する</p> <p><サービス提供の考え方></p> <p>ご利用者の心身の状況やその環境にあった介護を提供するために、各ヘルパーとメールを利用して利用者情報を毎日確認している。また、訪問時、モニタリング等で得られた情報は、可能な限り関係者で共有し、ケアマネジャーに情報提供するとともに、必要な対策を検討・実施する。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・携帯メールを活用してサービス提供責任者とヘルパーは日々の利用者状態を把握・情報共有に努め、チームワーク支援に取り組んでいます

担当ヘルパーは、訪問介護サービスの終了後に、日々の利用者の情報は、携帯メールを活用しサービス提供責任者に送信し伝えていきます。担当のサービス提供責任者は「連絡ノート」に重要な内容を記録し、全サービス提供責任者が内容を確認し把握しています。さらに担当しているヘルパーにも連絡を行い、情報を共有してチームワーク支援に取り組んでいます。携帯メールが苦手なヘルパーや近くのヘルパーは、事務所に立ち寄り「連絡ノート」の確認をして、サービス提供責任者と情報交換を行い情報の共有化を図っています。

・サービスの向上を目指して、若手職員の育成・定着支援と、どのような状態の利用者でも対応できる介護職員の育成に取り組んでいます

ベテランヘルパーが多く利用者の満足度も高くなっていますが、介護職員全体の高齢化も解決すべき問題であると考へて、若手職員の増員・育成・安定定着に力を入れています。「どのような状態の人にも対応できる」介護職員を目指して、介護技術・疾病の理解などの技術習得育成に努めています。また、毎年1～2名の実習生を5日間受け入れ〇J T実践を行い、職員自らの技術向上にもつながっています。前期は新型コロナウイルスの影響で研修を中止した代替えでコロナ感染症対策の資料を配付し「友通信」でヘルパーの体調管理などについて周知しています。

・地域の専門職の人材を活用し、専門的研修や救急救命講習を受講しスキルアップを図り、地域で安心した生活継続につながっています

利用者の満足度向上のために、キャリアパスを採用し、年間全体研修（虐待・感染症・接遇マナー・口腔ケア・困ったことを解決に導く）計画を作成しています。これらの研修には、地域の専門職の人材（福祉用具・マッサージ・口腔ケアなど）を活用して、講師派遣を依頼して、スキルアップを図っています。また、救急救命講習を2年ごとに、全職員・ヘルパーが受講しており、いざというときに備え役立てています。この結果「安心してサービスは受けられるか」へは、95%と満足度が高く、地域で継続した日常生活ができる安心にもつながっています。

さらなる改善が望まれる点

・ベテランヘルパーが多く利用者満足度も高いですが、将来のサービス提供に向けて、さらなる若手ヘルパー育成の取り組みに期待します

事業所開設以来のベテランヘルパーが多く、利用者の満足度も95%と高くなっています。さらなるサービス向上を目指して、介護技術・疾病の理解などの習得に向けて研修を行っています。事業所ではヘルパーの高齢化も解決すべき問題と考へ、若手ヘルパーの採用・育成・定着支援に力を入れており、訪問時にサービス提供責任者が同行し指導を行っています。また、ヘルパーにも様々な個性があり、さらなる接遇・マナーの育成が必要と感じています。3年・5年後の状況に備えて、若手ヘルパーの採用・育成と接遇・マナー教育の取り組みが期待されます。

・新型コロナウイルスによる買い物や外食に行けにくい環境になり、地域の情報を把握し、新しい生活様式への助言・支援で支えることが期待されます

2002年に設立した法人は、南地区商店街に加入して「健康で安らかな生活を営むことができる地域社会の形成に貢献する」ことを理念として掲げています。しかし、新型コロナウイルスの到来で生活が一変しています。利用者の多くは高齢で要介護度が高く、コロナ禍で外出控えなどで、地域との関わりもより薄くなってきています。今までできていた買い物・外食に行けにくい環境になり、地域の情報を収集した買い物支援や食事の手配など新しいニーズが生まれることが予想されます。今後は感染症とともに新しい生活様式への助言や支援で支える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

・新型コロナウイルスに理解を促し、取り組みチェックリスト表での対応で意識向上を図っています

感染症（新型コロナウイルス）に関する定義や対応策をわかりやすい内容で伝えています。その際の訪問介護におけるサービス提供、個別ケアへの留意点を詳細に明記して、職員取り組みチェックリスト表で徹底し、意識向上を図っています。また、コロナへの不安から利用者のサービス利用休止、基礎疾患あるヘルパーの休職の要望を受け入れ、リスク対応にも取り組んでいます。これらを想定して事業継続計画も策定しました。先が見えない新型コロナウイルス感染症やインフルエンザに向けた対応には「感染症は出さない」徹底した取り組みで臨んでいます。

・24時間いつでも訪問対応で、利用者・家族が安心した生活を送ることができています

月曜日から日曜日と祝日も営業し、24時間いつでも訪問対応ができる特徴の事業所は、時間外の電話は管理者に転送される体制で取り組んでいます。連絡が入ると緊急性がある場合には、関係機関と連携を図り、利用者・家族は、安心してサービスが受けられています。また、利用者の意思や人格を尊重して、ケアプランに沿った訪問介護計画書と手順書を作成し、その人らしい生活を送れるサービス支援を行っています。日々の支援では、サービス提供責任者とヘルパーが連携を図り、メールを活用して利用者の状況を把握しチームワークで支援しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/57

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%			
	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	92.0%		5.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	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	84.0%		13.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%		5.0%	5.0%
	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	86.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	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	94.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	84.0%		7.0%	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	89.0%		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	86.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	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	84.0%		10.0%	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	78.0%		15.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%		



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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-3655

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) 質の高い安定したサービスの提供 2) 人材の育成 3) 働きやすい環境の推進

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている 利用者の価値観や生活習慣の尊重を基本としてケア手順書を作成しており、利用者本人とのコミュニケーションが十分図れない場合は家族との連携を図り、その都度確認しながらサービスを提供することになっている。また、独居利用者などに関しては、サービス担当者会議や事業所内のヘルパー会議などの機会を通じて情報を共有し、個別の対応ができるように努めている。訪問介護員からの要請があった場合には、サービス提供責任者が同行訪問を行い、利用者や家族とその都度確認することになっている。 介護ソフトを有効に活用し、利用者の情報共有が職員間で迅速にできるように取り組んでいる 新たに導入した介護ソフト内に、訪問介護計画書、利用者情報、手順書、経過記録全て入力されているため、外出先からでもスマートフォンやタブレット端末を使用して利用者情報を確認することが出来ている。また、訪問時に気になった様子や状況も、その場で介護ソフトに入力できるようになっているため、迅速に全訪問介護員に情報共有が図れるようになっている。訪問介護員の訪問予定スケジュールも管理されているため、急な訪問予定変更が生じた場合でも、早急に対応できるように仕組みが整っている。 利用者と訪問介護員の相性に配慮した予定表の作成に努めている 訪問介護員全体の訪問予定は、担当するサービス提供責任者が作成している。訪問回数が少ない利用者に関しては訪問介護員を固定し、頻回に訪問する利用者は複数の訪問介護員を派遣できるように取り組んでいる。利用者に派遣する訪問介護員を選定する際は、利用者の性格や相性に配慮したり、移動時間、サービス時間などを考慮しながら訪問予定を組むように工夫が取られている。また、事前に週間予定表を作成して利用者に渡すことで、曜日・時間・訪問介護員がわかるように取り組んでいる。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員一人ひとりが高い専門性を持つ訪問介護事業所を目指している 均質化したサービスを提供してすることを目的に、各種のマニュアルなどが準備されている。今年度は、新型コロナウイルス蔓延防止対策の一環として適宜の開催となっている定例会議をはじめ、複合施設内で開催されている各種の委員会の情報を把握して、職員の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。 契約書や重要事項説明書に訪問予定の変更を明記し、利用者に説明できるようにすることが望まれる 体調不良などにより、急遽担当する訪問介護員が訪問できなくなった場合や、台風、大雪などの影響で訪問介護員

が訪問できなくなった場合など、利用者に訪問時間の変更や、訪問曜日の変更を依頼し、在宅生活継続に影響が出ないように対応することが出来ている。契約時にも、訪問予定が場合により変更せざるを得ない可能性と、変更に関する相談をさせてもらう旨を口頭により説明しているが、契約書や重要事項説明書に文章として明記されていない。今後は、業務継続計画（BCP）に関しても整備することが義務化されるため、改善の必要性が感じられる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域への情報提供を充実させ地域社会への貢献に努めている

事業所の稼働状況（空き情報）は、曜日別に区分けし、ペーパーベースで作成を行っている。訪問できる地域や時間帯などの情報は、居宅介護支援事業所を中心に提供して地域ネットワークの中で協働できるようにしている。また、地域では重度の高齢者も自宅での生活を望んでいるケースも多く、近年はターミナルケースが増加していることも報告されている。さらに、認知症高齢者も増加傾向にあることを踏まえ、スキルの向上にも取り組んでいる。一方で、コロナ禍ではあるが、事業所一丸となったの取り組みにより、今年度の稼働実績は目標値に達している。

・利用者の急変時に早期に対応できるような対策を整えている

全ての利用者に連絡カードを作成し、緊急時に早期対応ができるように対策を取っている。連絡カードには、本人の名前、住所、電話番号、既往歴、主治医、急変時搬送先、家族の名前、住所、電話番号などを記載しており、初回の契約時に、家族、ケアマネジャーとの相談の上でサービス提供責任者が作成している。連絡カードは、事務所内と利用者宅内に置いてあり、緊急時は早期に関係各所に連絡が取れるよう準備を整えている。また、急変時対応マニュアルやフローチャートの整備、救急対応研修の実施を通して、ヘルパーの知識習得にも努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/163

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%	11.0%		
		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	77.0%	17.0%		
		いいえ : 1.0%	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	81.0%	15.0%		
		いいえ : 0.0%	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 : 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	80.0%	14.0%	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	80.0%	12.0%	5.0%	
		いいえ : 1.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	8.0%	5.0%	
		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%	11.0%		
		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	81.0%	5.0%	10.0%	
		いいえ : 2.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	14.0%	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	60.0%	17.0%	18.0%	
		いいえ : 4.0%		