

# 評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都豊島区西巢鴨2丁目30番19号
事業所電話番号	03-5961-3033

## 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"><li>・利用者が自立した生活を送れるように支援する。</li><li>・利用者が安心・安全な生活が送れるよう支援する。</li><li>・利用者の意思や人格を尊重し適正にサービスを行う。</li><li>・関係機関や地域との密な連携をとりサービス提供していく。</li><li>・職員が課題を見つけ出し、自分の役割を考え取り組む。</li></ul>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・支援にかかわる関係各所の連携を図り、現状に即したサービスを提供する体制がある

サービスを利用する利用者・家族を中心に据えて、サービスの調整を図る介護支援専門員、サービスを提供するヘルパー、居宅サービス計画に基づいて訪問介護計画を作成しヘルパーの調整・指導を行うサービス提供責任者などが常に連携をとることが出来る体制を整えている。利用者の状態の変化や急な事情にも迅速に対応し、サービスの見直しなどを行っている。また管理者はサービス提供責任者に対し法令や規則の遵守について指導・助言を行い、サービス提供責任者は利用者・家族とヘルパーの関係を調整し、より良いサービス提供を行えるようにしている。

### ・定例会議の場を有効に活用している

顔を合わせる機会の少ない登録ヘルパー間の交流を図り、情報や意見の交換、気づきや工夫例、悩みの共有などを図るべく、毎月定例会議を行っている（月例ミーティング）。組織とのつながりや他のヘルパーとのかかわりを感じにくい事業の特性を踏まえたこの取り組みにより、組織としての方針の共有を図ることが出来ている。研修の場としても機能しており、口腔ケアや低栄養と食事、認知症、ハラスメント、介護保険でできるサービスと出来ないサービス、緊急時の対応など、根本的な事項から実践的なものまで多様なテーマで学びを深めている。

### ・迅速な計画作成により安定的なサービスの利用につなげている

地域包括支援センターなどを経由した利用が多いこと、また、遅滞なくサービス提供を開始することが本人にとってより望ましいことなどから、事前情報の収集・整理に際し、センターなどがすでに確認した情報を活用している。そしてすぐに基本情報の作成やアセスメントを開始し、訪問介護計画書の作成につなげている。従って、実際の計画の作成は基本手順の想定よりも迅速で、その明確な根拠に基づくサービス提供を早期に開始できる。またそれ故、新たな課題の抽出やそれに応じた支援方法の見直しなども初期段階で集中的に行うことが出来ている。

さらなる改善が望まれる点

### ・会議への参加が困難なヘルパーの意向や気づきをどのように吸い上げていくか、検討していく

多面的なメリットを持つ月例ミーティングの回避困難な課題の一つが、登録ヘルパー全員が参加できるわけではないという物理的な困難である。家庭の事情や開催場所その他の個々の事情により参加できないヘルパーに対しては、個別に意見や情報の交換を行っていきたいと考えている。アンケートの活用なども含めて、個々の意向や気づきをどのように吸い上げていくか、検討していくことを課題としている。

### ・利用者の望む生活の実現に資するために、職員・登録ヘルパー間で介護保険及び保険外サービス関連情報の提供・

## 共有に努めていく

利用者が望む生活像の実現のために、必要であれば介護保険サービスのみならず介護保険外サービスも利用できるよう、関連情報を提供している。こうした情報はサービス提供責任者が主に把握している。必要と判断した場合に利用者に情報提供しうるには、その前にヘルパー自身が知り、明確に理解できていることが必要となる。情報それ自体の整理やその提供手順の明確化を図っていくことを課題としている。

### ・若年層を中心とする新たな人材の獲得に取り組んでいく

当事業所の高い利用ニーズに応えていくためには、登録ヘルパーの増員が必要となっている。ヘルパーの年齢層も高くなってきており、身体介護に対応していくためにはより若年の人材の確保が不可欠となっている。公共の求人媒体を利用すると反応はあり、また、区から受託している介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）の家事援助スタッフ育成研修の受講者は40 - 60代が中心で、採用につながった実績もある。「行いたいこと」と「行える体制」とを結び付けていくために、今後も引き続き新たな人材の獲得に取り組んでいくことを課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・相互に支え合える地域作りに貢献している

豊島区が実施している介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）の家事援助スタッフ育成研修を受託し、講師として区民の意欲に応え、人材育成に取り組んでいる。また、地域の事業者が参加する会議に場所を提供している。支援を必要とする人には、介護サービスの提供のみならず介護保険外（自費）のサービスも選択肢として示し、実施している。そのほか、介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）のニーズにも積極的に応えていくことで、住み慣れた地域で自分らしい生活を続けられる体制（地域包括ケアシステム）作りにも貢献している。

### ・より現状に即したサービス内容を早期に組み立て、円滑な導入・定着を図っている

利用開始直後は、担当するサービス提供責任者が担当ヘルパーによる訪問に同行し、ヘルパーとの相性を見極めなどを行い、必要と判断した場合はヘルパーを変更している。また、遅滞なくサービス提供を開始することが本人にとってより望ましいことなどから、事前情報の収集・整理に際し、地域包括支援センターなどがすでに確認した情報を活用し、すぐに基本情報の作成やアセスメントを開始し、訪問介護計画書の作成につなげている。こうした取り組みにより、より現状に即したサービス内容を組み立て、円滑な導入・定着を図っている。

### ・緊急の対応が必要な事態が生じた際にも即座に対応をとっている

利用者・家族、介護支援専門員、ヘルパー、サービス提供責任者などが常に連携をとることが出来る体制を整えている。特にサービス提供責任者は自身の担当外の利用者の状況についても随時確認しているため、緊急の対応が必要な事態が生じた際にも即座に対応をとっている。計画に基づくサービス提供をヘルパーが行いうるよう、また、利用者が望む生活像の実現のために適切なサービスを受けられるように、常に目を配り、全体の見通しに立って必要な調整を行っている。こうした取り組みが、利用者の不利益の発生を防ぎ、ヘルパーの安心も確保している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/57

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	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%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	57.0%	7.0%	35.0%	
		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	57.0%	7.0%	35.0%	
		いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	64.0%		35.0%	
	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	64.0%		35.0%	
	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	71.0%	7.0%	21.0%	
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%		28.0%	
	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	71.0%		28.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		