

# 評価結果概要版



令和3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	株式会社陽平
事業所名称	介護の一休
事業所所在地	東京都足立区南花畑4丁目17番8号アエルビル2階
事業所電話番号	03-3885-7731

## 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)あいさつ一企業 2)介護サービスのプロとしての自覚

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・サービスマナーの基本であるあいさつを全職員が意識できるようにあいさつ日本一企業を標榜している

利用者が安心して快適に利用できるサービス提供を、全職員が意識をもって取り組めるように、サービスマナー向上のための研修を社内のデイサービスを活用して行っている。中でも、マナーで大切であり基本でもあるあいさつについては、全職員が特に意識できるように、あいさつ日本一企業を目指して取り組んでいる。その結果、社内でも元気で心地よいあいさつが浸透してきており、サービスマナーの向上にもつながっている。

### ・ICT本格導入により業務をスリム化したため、利用者へのより質が高いサービスの提供が望める

これまでは、勤怠管理や支援内容等の記録をするための伝票処理業務が多かったため、その確認作業や修正作業で時間を要した。このことを改善するために、最近社内に介護支援業務に特化したICT機器やシステムを本格導入した。業務がスリム化され、ヘルパーを含む職員がこれまでの煩雑な業務から解放されてきている。今後は、利用者に対しての支援に今まで以上の労力をかけることができるため、より質が高いサービスの提供が望める。

### ・介護計画に基づいて独自の手順書を用いて支援を行っている

サービス提供責任者がアセスメントを行って事前準備を入念に行うことが、サービスを受ける前段階の安心材料であると認識しており、特に気をつけて対応している。また、訪問ヘルパーに渡す手順書には標準的な作業内容・手順を記載するのではなく、利用者の特性を把握した上での注意点を記載するようにしている。利用者や家族から収集した内部的な情報を集約することで、利用者の特性に合わせた介護サービスを展開するためである。コミュニケーションのとり方や家族の関係性等にも配慮し、利用者がその人らしく生活できるような支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・業務における情報処理能力を高めるために、個々の能力を引き上げる必要がある

このたびのICT機器やシステムの導入により、煩雑な業務はスリム化されつつあるが、パソコンやスマホなどの機器の取り扱いに慣れていない、ITリテラシーの低いスタッフに対して、個々の能力を引き上げるためのレクチャーが必要であると認識している。サービス提供責任者を含むスタッフが利用者への支援に専念して介護サービスの質の向上を目指すためにも、全スタッフがICT機器やシステムを活用できるようにし、社内業務全体の情報処理能力を高めることが今後の課題であろう。

### ・利用者への個別支援ができるようにより細かな記録の作成が必要であろう

利用者の個別のニーズに合わせた支援につなげていくためには、ヘルパー間の情報共有が重要であり、その手段として記録を作成している。記録を通して利用者の特性を理解するほか、利用者があまり言いたくない、または知られたいくない情報も内部で細かに共有することで、利用者の潜在的な支援ニーズを把握し、サービス満足度の向上につな

げるためである。そのためにも、ヘルパーがより細かくて解りやすい記録を残し、事業所全体で情報共有できるように努めていくことが求められる。

**・事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスクへの対応**

2011年の東日本大震災を経験したことで、緊急時などにおいてはトップダウン対応が有効であり、事業所としての体制を整える必要性を痛感している。現状では、経営者が出張などで東京を離れている場合もあり、その状態でも直接の指示ができるような連絡体制の構築を目指している。二次災害を引き起こす要因を取り除くための検証と準備が必要であるほか、それらのことについて関係機関や職員への周知の徹底が図られることが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ICTを本格導入し、煩雑な業務から解放されサービスの質の向上を目指している**

管理者やサービス提供責任者が、事務所で勤怠管理や支援内容等の記録をする伝票処理業務を行っていたが確認作業や修正作業で時間を要していた。そのことを課題として、効率よく業務が進められるように介護支援業務に特化したICT機器やシステムを本格導入した。システムを使うことで訪問ヘルパーを含む職員がこれまでの煩雑な業務から解放されてきている。今後は、利用者に対しての支援に今まで以上の労力をかけることができるため、より質の高いサービスの提供が望める状況となっている。

**・利用者の希望する生活に近づけるように、個別の実情に合わせた支援を行っている**

利用者や家族が望む生活を実現するために、これまでの生活状況や必要な支援について丁寧に聞き取り、アセスメント・モニタリングを通して利用者の個別の実情を把握しながら支援につなげている。利用者自身が感じる生活面におけるマイナス要因を少しでも改善するために、訪問ヘルパーが利用者の嫌なことや苦手なことを理解することを大切にし、支援にあたるヘルパー間で情報共有しながら、共通認識をもって実情に合わせた支援を行うように心掛けている。

**・利用者の生活の幅が広がるよう個別性を重視したサービスの提供を行っている**

サービス提供責任者が介護保険サービス及び介護保険外サービスに関する情報の収集に努め、利用者・家族の要望に応じて情報提供を行っている。例えば、日用品の購入を検討している際には、地域内で買い物がしやすく最安値の購入先を探して情報提供したり、ネット購入などの方法も提案するなど利用者にとって有益な情報を提供することによって、生活の利便性に配慮している。その他にも訪問ヘルパーが訪問した際に、地域に関する生活情報や地域イベント等の情報も必要に応じて利用者に伝えている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/101

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	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	72.0%	16.0%	7.0%	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	75.0%	19.0%	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	91.0%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 3.0% 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%	20.0%	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	84.0%	13.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 4.0% 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	84.0%	13.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 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	77.0%	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	82.0%	15.0%	いいえ : 1.0% 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	66.0%	28.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%	

# 評価結果概要版



令和3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	有限会社ふれあい
事業所名称	ふれあい綾瀬
事業所所在地	東京都足立区綾瀬2丁目26番15号第5鳥塚ビル203号室
事業所電話番号	03-3601-2014

## 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)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 3)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 4)利用者の個人情報の守秘義務を守る 5)介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービス提供責任者を中心に、各ヘルパーへの伝達と情報収集で常に利用者の状態変化を見逃さず、地域で暮らすための生活支援に努めている</li></ul> <p>サービス提供責任者は月1回の定期訪問をおこなったり、利用者の日頃の状況を週に1回ヘルパーから情報収集している。サービス提供責任者が現在4名おり、2日に1回の「業務会議」を開催し事業所全体と全利用者の状態を把握している。職員アンケートからも「仕事内容を細かく連絡・指示をくれる」や「自信がない時・不安な時はいつでも同行してくれる」「入浴同行の時は大変勉強になった」など職員同士の連携が良いことがわかるコメントが複数あった。情報の伝達と収集を密におこなうことで、常に利用者の状態変化を見逃さない支援に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の生活習慣や価値観を尊重して、自立した生活を送れるように支援することに努め、利用者の満足度も高い</li></ul> <p>今回の利用者調査で総合的な満足度において、「大変満足」と「満足」を合わせて約93.9%であった。各項目の中の「安心してサービスを受けているか」の間では、約98.1%が「はい」と回答している。事業所は利用者の生活習慣や価値観を常に尊重し、その人らしい生活が送れるように支援している。利用者個別の「訪問サービス手順書」あり、利用者の健康状況や生活習慣、要望を反映したものになっている。訪問介護員が記入する「サービス実施記録」では、サービス内容の実施状況の他に連絡事項の記述欄もあり丁寧に記録していることがうかがえた。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・中・長期計画に「設立時の原点に立ち返り、現在実施していることを検証しより優れたサービス体制の構築を目指す」と明示し取り組んでいる</li></ul> <p>事業所は「中・長期計画」を策定し、「質の高い在宅サービス提供」「人材確保」「経営の健全化」や、「諸規定の改正及び制定」「経費節減の追及」などさまざまな観点で方針を明示している。2000年の開設から21年間の事業運営を重ねているが、経営層は「設立時の原点に立ち返る」ことを宣言し、リーダーシップを図っている。2021年度は介護保険制度の改定もあり、今年はBCPの策定にも着手・完成させ、職員研修に取り組んでいる。経営陣と職員がワンチームとなって利用者に質の高いサービス提供をするため、目標を再設定し取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・中長期計画と単年度計画をリンクさせ、単年度計画には「リスク」の優先順位を明示して、年に数回は職員説明会を開くなどの仕組みづくりを</li></ul> <p>中長期計画と単年度計画を作成しているが、項目の連動性や内容の一致が不明瞭であった。上半期・下半期くらい</p>
---

の目安で事業運営の振り返りを設定してはどうか。経営層はリスクについて、利用者の転倒防止、服薬の確認、車いす介助時の事故、従業員の移動中の事故、として優先順位を掲げている。ぜひこの項目を単年度計画に盛り込み、それぞれの項目でリスク対策の「見える化」を図ってほしい。リスクの他にも、「重要課題」の検討もされた。次年度への計画に位置付けることで、経営層の意志表示を職員へ周知し、教育へと連動されたい。

・**「全体研修計画」の詳細や必須項目の検討、また職員教育の一環としてカンファレンスを位置付けるなど支援に連動させた学習体系の構築を**

「全体研修計画」は毎年項目が異なる。介護職として必須でおこなうべき項目の確定と、前年度の事故やアクシデント、苦情から抽出した内容を研修強化として位置付けるなど、根拠のある研修計画を構築してはどうか。直行直帰のスタイルであったり、コロナ禍で集まる機会は難しいかと思われるが、複数のヘルパーで話し合う「カンファレンス」の開催にも取り組む必要があるかと思われる。介護過程の展開で、集めたアセスメント情報をいかに計画に反映していくかは、非常勤の職員教育にもつながるため、カンファレンスの位置づけも前向きに検討されたい。

・**業務マニュアルの目次を活用し、介護マニュアルや虐待防止、プライバシー保護などのマニュアル類の更新を明確にした文書管理を目指したい**

ヘルパー学習会において各種のマニュアルを引用し、点検しながら活用している。しかし、毎年、研修内容が異なるため、各マニュアルの更新の予定が明確でなかった。今ある「業務マニュアルの目次」には、20種類以上の諸規定やマニュアル、9種類の帳票類を掲載し一覧となっている。この目次を活用し、3年に1回の見直し、毎年の更新などと所内ルールを定め、それに沿って年間の事業計画や研修・学習会計画と連動させて、文書管理をさらに強化されたい。見直し予定の一覧と、マニュアルそのものに策定日・更新日を記載することで最新版を確認できる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**事業所で定めた様式「決裁書」を活用し、相談や苦情について明確に経緯を記述している**

事業所の「決裁書」は苦情・相談等において、利用者本人・家族等やケアマネジャーなどからの申し出や職員が気づいた内容を詳細に記録するよう整備している。発生経緯や対処した内容、それぞれの事案についての責任者としてサービス提供責任者の名前を明記しており、過去にさかのぼってもその時の様子がわかるような書式である。苦情や相談が発生した際には、緊急で所長、管理者、サービス提供責任者が集まり「対処連絡会」を開催する仕組みとなっている。その話し合いの結果や決定事項を苦情・相談者本人へ連絡したかどうかの確認の欄も設けている。

・**訪問介護員への指導や情報共有を強化し、安定的で継続的なサービスを提供している**

サービス提供責任者は常時、多様な働き方をしている訪問介護員のスケジュール管理や能力把握をおこなっている。配置する際は、利用者の特性やサービス内容を鑑み、適材適所も配慮している。サービス提供責任者は、集まって話し合いながら訪問介護員の配置の検討をしている。また、訪問介護員の変更時はサービス提供責任者が必ず同行訪問している。同行訪問では、利用者の個別の手順書に沿って引継ぎをおこない、その回数はサービス内容や訪問介護員の力量によって対応していて、利用者が安心してこれまでのサービスを受けられるように支援している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/84

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	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%	
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%	16.0%		
	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	83.0%	16.0%		
	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	89.0%	6.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	6.0%		
	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	87.0%	10.0%		
	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	73.0%	24.0%		
	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	89.0%	6.0%		
	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%	38.0%		
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>介護複合サービス事業所の良さを活かし、一つのチームとして利用者の状況に対応している</b>            事業所は「住み慣れた我が家で、安心できる生活」をモットーに、医療機関が母体であること、介護複合サービス事業所であることの良さを活かし、利用者の状況に応じて自立した生活を営めるよう安心、満足のいく、地域に密着した信頼されるサービス提供に努めている。「ひのき」の同じ4階フロアに、ヘルパー、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い、専門知識や技術に関する助言や指導を受けるなど、一つのチームとして利用者の状況に対応している。         </li> <li> <b>複数ヘルパーの対応で利用者の状況変化に気づきやすく、タブレットの活用で利用者の情報を共有しながら同一の支援をおこなっている</b>            事業所は、利用者一人に対しサービス提供責任者をはじめ、3～4人のヘルパーが対応できるようにしている。複数のヘルパーが対応することで、個々のヘルパーがそれぞれの視点から利用者の状況変化に気づきやすいというメリットがある。また、複数のヘルパーが同じ利用者を担当するため、一人のヘルパーだけ対応が違っていると連携が取れなくなる恐れがあるが、ヘルパーは、タブレットの活用により利用者の日々の支援記録や申し送り内容を情報共有しており、利用者に変化があった場合でも同一の支援をおこなうことができる。         </li> <li> <b>インシデント報告、研修報告、利用者満足度調査結果はヘルパーに情報提供され、質の高いサービスを提供できるよう努めている</b>            事業所は、直近1年間におけるインシデント（ヒヤリハットミス）の発生時の状況・対応・原因・対策としてまとめた「インシデント報告」や、接遇・マナー等各種研修後の感想や意見などを報告した「研修報告書」を作成している。また、サービス内容の満足度、身だしなみや対応、利用による自立等を調査した「お客様ご利用満足度アンケート」の集計結果を発表・掲示している。事業所は、これらインシデント報告や研修報告、満足度調査結果をヘルパーに情報提供しており、ヘルパーがこれらを参考にしながら質の高いサービスを提供できるよう努めている。         </li> </ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>虐待の芽チェックリストの集計・分析で一層の虐待防止に努めたい</b>            毎年、高齢者の虐待防止の研修や、虐待の芽チェックリストによる自己点検をおこない、高齢者等虐待を防止する         </li> </ul>
---

ようヘルパーに周知している。虐待の芽チェックリストでは、「利用者のプライバシーに配慮せず、職員や関係機関同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか?」、「利用者に対して「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか?」のチェック項目に「(自分で)している」を○印で囲っているものがあった。集計・分析による課題把握をおこない、運営改善に取り組み、より一層虐待防止に努めることとしたい。

・ **コロナ禍における消防訓練を早期に実施することが望まれる**

「ひのき」では、密にならないようにひのきの各事業の代表者のみの参加であるが、新型コロナウイルス感染対策の研修をおこない、防護服着用の仕方、有効な消毒方法を学び、真剣に感染対策に取り組んでいる。しかし、コロナ禍により、ひのき全体の消防訓練などが今年はおこなえていない。大きな災害が起きた場合、慌てず落ち着いて対応できるよう日頃からシュミレーションをし、準備しておくことが大切である。感染対策同様に、密にならないよう工夫しながら、「ひのき」合同の消防訓練を早期に実施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

・ **タブレットの活用で情報共有し、迅速な対応ができています**

事業所は、タブレットの活用により、日々の支援記録や申し送り内容等を共有している。ヘルパーは指示事項や一週間前までの提供サービス内容をタブレットで確認できるため、利用者の状況等をより深く観察して支援内容を記録できる。また、申し送り事項がある場合は、サービス提供責任者および担当するヘルパー全員が確認のメッセージを送ることで情報を共有している。ヘルパーが利用者の変化や相談事をタブレット報告することで、サービス提供責任者は瞬時に把握して迅速な対応ができ、必要に応じてケアマネジャー等にも早い対応・相談ができる。

・ **新型コロナウイルス感染症防止に備えた取り組みを実施している**

事業所は、新型コロナウイルス感染症の感染者(感染疑いを含む)が発生した場合に備えて、コロナ感染症の対策をとっている。感染防止に向けた取り組みとして、新型コロナウイルス感染症に関する最新情報の収集、基本的な感染症対策の徹底(手指消毒・マスク着用・定期的な換気)、職員・利用者の健康管理(体温計測等)等実施している。また、ヘルパーに防護具、消毒液、マスク、手袋等の配付をおこない、事業所にストックを用意している。さらに、新型コロナウイルス感染対策の研修をおこない、防護服着用の仕方、有効な消毒方法を学んでいる。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/32

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%	7.0%	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%	7.0%	いいえ : 3.0% 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	92.0%		どちらともいえない : 3.0% いいえ : 3.0% 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	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%	
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 : 3.0% 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	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%	
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	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%	
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	78.0%	7.0%	10.0%	いいえ : 3.0%



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、責任をもって対応します。 4)専門性のある援助者として、研鑽に努めます。 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

・利用者が発熱しているとの情報が入れば、関係機関と対応策を検討し、ヘルパーに予防具を付けての訪問を指示しました

新型コロナウイルス感染症の罹患者が出た事業所では、利用者全員にPCR検査を実施し、結果はすべて陰性でした。他にも訪問している利用者の中で、その事業所を利用している方が、発熱したとの情報が入ったため、介護支援専門員とサービス提供責任者、管理者とで検討。ヘルパーに予防具（手袋・ゴーグル・予防着）の着用を指示したうえで、訪問を継続しました。その後、利用者の状態も落ち着き、家族からは感謝の言葉がありました。感染が疑われる利用者に対してのヘルパー派遣は敬遠されがちですが、日々の備えを持って、継続支援の実現が可能となりました。

・計画書に沿った手順書を作成して同行訪問を行い、支援方法を直接指導するなどヘルパーのスキルアップに繋がっています

サービス提供責任者は、事前訪問またはサービス担当者会議に参加した際、利用者の基本情報の他、利用者の「していること、少し手伝えばできること、できないこと」などの把握に努めています。そのためアセスメントシートには、項目の横に欄を設け、利用者の状態を具体的に記入できるようになっています。また、計画書はサービス内容の横に注意事項欄を設け、支援の際に注意する点を具体的に記載しています。支援の際にはヘルパーと同行訪問を行い、ケアの手順などを指導しています。その結果、ヘルパーの技術向上に繋がり利用者からも喜ばれています。

・利用者の終末期ケアにおいて身体介護を担い、看取り後には家族や他職種と一緒に本人を偲ぶ機会を持ちました

終末期を迎えた利用者の家族が、コロナ禍で病院に入院させても面会ができないため、在宅で看取ることを選びました。そこで介護支援専門員が間に入り、在宅での看取りケアチームを組み、訪問看護・主治医・訪問介護が連携し、利用者と家族を支援しました。事業所ではサービス提供責任者が担当し、利用者の身体介護を担いました。連携の結果、家族で看取ることができました。また家族からの依頼でお通夜に参列し、皆で個人を偲びつつ、看取りケアを振り返りました。サービス提供責任者は、今回得た学びを今後のケアにも活かしていきたいと考えています。

さらなる改善が望まれる点

・介護人材の応募が少ない中、近隣に大学病院が開設されるにあたって、今後も職員募集に力を入れて需要に応えたいとしています

コロナ禍において、働く人材確保は厳しい状況にあります。一方では、在宅勤務を余儀なくされたり、働く場所を失ったりした方も多くいます。そこで、法人では、様々な媒体を使用して、職員募集をしているところですが、なか

なか応募が無い状況が続いています。それでも、利用の問い合わせはあるので、サービス提供責任者が訪問したり、登録ヘルパーに出勤を依頼するなどのサービスを提供しています。この地域は、再開発地域でもあり、近所に大学病院が開設される予定があり、多くの需要が見込まれています。今後も職員募集に注力していくとしています。

・訪問介護計画のケアマネジメントの構築に力を注ぎ、仕組みが整ったため、今後はヘルパーのスキルアップを図っていきたくとしています

新任のサービス提供責任者は、前任者が築いた仕組みを強化し、さらに訪問介護計画書作成のケアマネジメントの構築に力を注いでいます。書類を整理し取り扱いやすくし、利用者別の経過記録を整備しました。その結果、ヘルパーへのサービス提供がスムーズに行うことができます。一方、人材不足によって、自分自身もサービスを担わざるを得ない状況にあります。ヘルパーには同行訪問でOJTを行っています。計画的な研修ができません。そこで、個々人のヘルパーの得意分野を伸ばし、苦手分野も克服できるような機会を設けたいとしています。

・登録ヘルパーと情報共有を進めるため、情報機器の導入やPCスキルの向上の機会の創出を必要としています

訪問介護の特徴に、登録ヘルパーがサービスの一翼を担っていることがあります。そのためパソコン入力が困難で、介護記録の手書きが多いことから、報告が電話や口頭で行われることになっています。そのため、そのような形で報告を受けた後にサービス提供責任者が、情報機器に各利用者ごとに経過記録を入力しているために、作業が二度手間になっています。現状、登録ヘルパーが情報機器に直接入力していくのは課題ですが、厚労省が提示している科学的介護への情報提供を加味するならば、機器の導入も踏まえて、訓練の機会を作る必要があるとしています。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・登録ヘルパーとの間にも情報共有を行うための仕組みが確立し、定着しています

開始時には、訪問介護計画書を使ってサービス内容について説明し、同意を得ています。また、登録ヘルパーに対しては、事前に利用者台帳をもとにして、利用者情報や訪問介護計画書、ケア手順を伝えています。利用者の状態の変化や、サービスがケア手順に則って提供できているかなどを把握するため、サービス提供責任者が定期的にモニタリングを行い、利用者と家族などの意向を把握しています。一方、登録ヘルパーからの報告事項は、連絡ノートに記載し、周知を図るために回覧しています。サービス提供責任者は個別に記録を残し、経過を管理しています。

・利用者の尊厳を守るという理念に沿ったマニュアルを整備しています

新任ヘルパーには、ヘルパーの活動ガイドを配付し、ヘルパーとしての心構えを伝えています。事業所では、ヘルパーのための介助マニュアルを整備のうえ設置し、いつでも手に取れるようになっています。介助マニュアルには、初回訪問、ヘルパーのマナー、家事援助、外出介助、食事介助、入浴介助、防災などの安全管理、トランス介助など、様々な範囲を網羅した構成となっています。どのマニュアルも、利用者を主役にとらえ、常に尊厳の保持を主眼に作成しています。マニュアルは定期的に更新し、変化があった箇所は、赤字で示すなどの工夫をしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/30

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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない：0.0%	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	89.0%	10.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	84.0%	5.0%	10.0%	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%	5.0%	10.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	84.0%	5.0%	10.0%	0.0%
			いいえ：0.0%	



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）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)利用者様一人ひとりを大切にします。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4)利用者様の尊厳を重視します。</li> <li>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。</li> </ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者台帳の綴じ方を統一し、どこに何が入っているかがわかるようになっていきます</li> </ul> <p>利用者の情報はシステムに入力し、管理しています。一方で、個別の利用者台帳を作成して、ファイリングしています。ファイルの先頭には、ファイルの綴じ方を貼付しています。はじめに、緊急連絡先（定期的に更新）・申込書・保険情報・薬一覧・ケアプラン・訪問介護計画書関係・ケース記録・契約書関係となっています。綴じ方を統一することによって、ケアマネジメントサイクル（PDCA）を有効活用することに繋がっています。計画書は、過去から現在へと綴じているため、利用者の生活機能の変化についての推移を把握することが可能となっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパーとの情報共有により、利用者への適切な支援に努めています</li> </ul> <p>事業所では、直行直帰する登録ヘルパーが忘れずにサービスを実施しているかについて把握するために、携帯端末を使用して、サービス提供責任者に随時連絡する体制となっています。サービス提供終了後は、利用者の変化などをメールで連絡する体制ができており、状態の変化を常に共有することができます。また、個別のサービスに関してはマニュアルだけでなく、利用者ごとの生活習慣や決まりごとなども把握し、アセスメントとしてとりまとめて支援の手順書に反映させています。そのためヘルパーとの情報共有により適切な利用者支援に繋がっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の介護計画に基づいて、自立した生活が送れるように全ヘルパーが丁寧な援助を行っています</li> </ul> <p>複数のヘルパーで1人の利用者の援助にうかがうチーム方式をとっています。これは、ヘルパーが少ないことも要因の一つではありますが、急な休みの場合でも速やかに代替者が訪問できること。一方、利用者の生活の変化を複数の視点で見ることによって、客観的な支援に繋がるという利点もあります。そこで複数のヘルパーが統一した支援ができるように、訪問介護計画書には、援助目標および援助内容を記した計画書と、サービス行為を具体的に示し、その支援に要する時間および留意点を明記した手順書をセットに、利用者・ヘルパーに説明しています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシー保護や接遇について、対応力を向上させていきたいと考えています</li> </ul> <p>事業所では、ヘルパーの資質向上のために必要な研修を実施しています。その結果を研修報告書としてとりまとめ、各自理解ができたかについても把握しています。しかしながら、昨今のハラスメントや虐待に関する関心が高まっているため、更なる質の向上に努めていきたいと考えています。その中でも、特にプライバシーや接遇に関する内容</p>
--

は、個人情報保護の観点からも重要視されています。また、ヘルパーが不用意に情報を外部に漏らすことのないように、心構えをサービス提供責任者が繰り返し伝えと共に、必要な研修を行っていきたいと考えています。

**・ヘルパーからの「報告・連絡・相談」などの援助内容を個別の利用者ごとに残せるように、利用者別の経過記録の作成を始めました**

ヘルパーとの「報告・連絡・相談」は、組織が用意した情報機器を通してやり取りを行っています。援助時に変化があった場合には、内容を文字で報告しています。サービス提供責任者は、内容によっては関係各所に報告していません。これらの記録は業務日誌や連絡ノートに記述していますが、個別化はされていません。そのため、1人の利用者の経過を追うことが難しい状況もあるようです。そのため、システム内には、個々の経過を記録できるようにケース記録が蓄積された記録の転記を始めました。手間のかかる作業ですが、今後も継続していくとしています。

**・ヘルパー同士が、フォローし合える関係が作れるような機会を設けていきたいとしています**

事業所は1人の利用者に対して、複数のヘルパーが訪問するチームケア方式を導入しています。そのため、その日に入る予定のヘルパーが休みを取っても、代替のヘルパーを派遣することが行いやすくなっています。ヘルパーは、訪問時退室時にサービス提供責任者に連絡をいれるしくみがあります。ただ、ヘルパー間で、利用者の状況について話し合う、「ケア会議」のような話し合いを行えず、ヘルパー同士がお互いの仕事をフォローできる関係には至っていません。今後も、感染症対策を取りながら、フォローし合える関係を作れる機会を設けたいとしています。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者のモニタリングを適切に実施し、関係者との密な情報共有に努めています**

利用者支援の状況報告は、毎月月末の利用実績と共に取りまとめています。また、他事業所には、緊急事態宣言中を除き、直接届けて、「顔が見える関係」を構築しています。同法人内では、介護支援専門員が不在であることも多く、手が空いた際に確認できるように連絡ノートを作成しています。日々のサービスの中では、各ヘルパーが気づいた点について、随時メールなどで報告があり、サービス提供責任者は内容を集約して記録にまとめ、月1回程度は利用者宅を訪問し、適切にサービスが実施されているかのモニタリングを行い、管理体制を構築しています。

**・業務日誌に情報を集約し、個別のケース記録に転記して経過がわかるようにしています**

利用者の支援は、サービス提供責任者が中心となって、担当の介護支援専門員や他のサービス事業所と連携して行っています。一方、ヘルパーからの連絡は日々情報機器を通して入り、他機関からの報告・連絡・相談と合わせ、みんなで情報共有を行う必要がある内容は、業務日誌などに残しています。ただ、サービス提供責任者もヘルパーとしてサービスに入っているため、事業所に不在の場合は、内容を他者が記録しています。この業務日誌に記載された内容は、サービス提供責任者がシステム内のケース記録に入力し各利用者の経過がわかるようになっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/18

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	63.0%	36.0%	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	72.0%	27.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	いいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	72.0%	27.0%	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%	18.0%	9.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	9.0%	18.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	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	63.0%	9.0%	9.0%	18.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	18.0%	18.0%	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	45.0%	27.0%	9.0%	18.0%

# 評価結果概要版



令和3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	株式会社ケアサービスとも
事業所名称	株式会社ケアサービスとも
事業所所在地	東京都足立区南花畑4丁目35番8号
事業所電話番号	03-5851-8550

## 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)ご利用者一人一人の思いを大切に、希望する生活の実現を支援します。 2)ご利用者の自立に向け、ご利用者と共に努力します。 3)ご利用者及び、家族の声を積極的に聞く姿勢を持ち続けます。 4)開かれた施設づくりを進め、地域全体で支え合う施設づくりを目指します。 5)最後まで在宅で看取れる介護体制でご本人・ご家族の生活を支えます。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員は、介護計画に連動した手順書を共有し、統一した支援に取り組んでいる</li></ul> <p>介護計画は、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画とサービス提供責任者のアセスメントに基づいて作成している。介護計画の内容に沿って、利用者の望む自立した生活ができるよう手順書が作成されている。利用者は、些細な出来事でも、心身の変化が起こりやすく、介護員は介護サービス実施記録で報告し、事業所は、具体的にその推移を記録、内容を精査している。定期的にモニタリングを行い、カンファレンスで職員間で共有、統一した支援ができるように取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域で選ばれる事業所として、介護技術、介護知識のさらなる向上を目指している</li></ul> <p>事業所は、長年、地域で利用者支援にあたってきた。頼りになる事業所として、職員一同がプロフェッショナルとしての自覚が高く、対人援助職としての力量を上げるべく向上心をもっている。事業所内研修は毎月行われ、介護技術のみならず、プライバシー保護、虐待防止、感染症対策等、多岐にわたり、職員が支援に活かせる内容を厳選している。介護福祉士資格取得に対し、事業所は後押ししている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の医療ニーズの高い重度利用者を積極的に支援している</li></ul> <p>事業所職員は、理念である住み慣れた家で、最後まで暮らせる支援を実現するため、日々介護技術や医療知識の習得に努めている。居宅介護支援事業所、地域包括支援センターの介護支援専門員から、引き受け手の少ない、医療ニーズの高い重度利用者を積極的に受け入れ支援している。法人は、訪問看護、看護小規模多機能型居宅介護などに加え、住宅型有料老人ホームの在宅医療など、医療に力けた事業所として、長年の実績があり、利用者調査の評価では、経験を積んだ事業所職員の評価は高い。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・統一した利用者情報管理の改善が望まれる</li></ul> <p>事業所では、利用者の情報は、個別にファイリング、定位置に保管され、職員はいつでも閲覧できるようにしている。パソコンでも管理され、利用者の状態の推移が一目で確認できるようになっている。カンファレンスや職員会議で利用者情報の共有をしている。職員にスマートフォンを支給、パソコンと連動するソフトも導入されている。活用することで、日々の利用者の変化や情報をより早く、共有し、情報管理もスピーディーになった反面、既存の記録との重複がみられる。事務作業の効率を考慮した改善が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者支援の詳細なヒヤリハットを収集、さらなる安全対策が望まれる</li></ul>
--



事業所は、医療ニーズの高い重度利用者等を積極的に支援している。支援にあたる職員がヒヤリハットに遭遇することは想像に難くない。利用者の緊急対応、災害時等の連絡体制マニュアルを整え、定期的に見直し、研修などで共有しているが、前年度のヒヤリハット、事故報告書の空欄が目立つ。支援中の小さなヒヤリハットでも収集に努め、職員会議や研修等で、事故につながる以前の、ヒヤリハット感知力を身につけ、さらなる事故予防、安全対策が望まれる。

・事業所一体となって、事業継続計画（BCP）策定に期待したい

事業所では、マニュアル類作成に力を入れ、見直しや内容点検を兼ね研修を行っている。緊急事態宣言中には、在宅生活を最後まで支える目的で、事故発生時、緊急時、災害時の対応をテーマに、個別に研修、報告書の提出を全職員で実施した。「利用者を守るためには、自分の命を守る」と職員は統一した認識を持っている。さらに一歩進展させ、事業所の存続に関する事業継続計画策定に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の情報提供は、ホームページ、パンフレットを活用している

法人が作成するホームページには、運営する福祉サービスの全事業所を表記して情報の発信をしている。当事業所の情報は、介護サービス事業者のガイドブック「介護ナビ・あだち」は区のホームページに掲載され、冊子は地域包括支援センター等で、入手できるようになっている。事業所独自のパンフレットは、イラスト、文字に工夫をして誰にでもわかりやすいようにまとめられている。利用希望の連絡は地域包括支援センター職員や居宅介護支援事業所の介護支援専門員を介してることが多く、パンフレット、空き情報などの情報を提供している。

・収集した利用者の情報は、職員間で共有している

事業所では、利用者の一人ひとりの情報は、個別にファイリングして所定の位置に常備、職員はいつでも必要な情報を手にして確認できるようにしている。日頃の情報は、職員が利用者支援の中で得られる心身状態の変化等をサービス実施記録で報告、パソコンソフトを使い利用者の状態の推移を確認している。モニタリングも行い、変化に対するカンファレンスは担当者が都度行い、毎月1回、全職員参加の職員会議を開催して利用者の状態を共有している。会議録はファイルに綴じて、いつでも確認ができるように事務所内に保管されている。

・相談・苦情窓口を明確にして、迅速に対応できるようにしている

事業所では、相談、苦情窓口を設置し、管理者、サービス提供責任者が迅速に対応する体制を整え、重要事項説明書に明記している。「在宅での生活を最後まで支えます」の経営理念に対する行動指針の一つに、利用者・家族の声を積極的に聞く姿勢を持ち続けるとあり、毎月発行する事業所便り「とも」には困りごとがあれば気軽に連絡できるようにと電話番号を掲載して、利用者、家族に配布している。苦情に対しては場合により、法人本部も含め組織として解決に努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/70

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	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	91.0%		5.0%	
	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	93.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	95.0%		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	90.0%		8.0%	
	いいえ : 1.0%	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	98.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	91.0%		5.0%	
	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	91.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	93.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	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	90.0%		6.0%	
	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	76.0%		15.0%	6.0%
			無回答・非該当 : 1.0%	

# 評価結果概要版



令和3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・扇
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号ゆうあいの郷扇
事業所電話番号	03-3856-5816

## 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>法人による「社会福祉法人の定義」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>一、社会福祉法人は、質の高いサービスの提供と、その担い手である人材の育成をい続けなければならない。</li><li>一、社会福祉法人は、事業継続のために必要な収益を確保しながらも、非営利の姿勢を貫かなければならない。</li><li>一、社会福祉法人は、地域の中での存在として、常に地域との連携を図り、地域住民の生活を支援しなければならない。</li><li>一、社会福祉法人は、制度の有無にかかわらず、すべての社会的弱者を積極的に受け入れ、手を差し伸べ、社会に安心を提供しなければならない。</li></ul> <p>法人理念</p> <p>最高に価値あるものをすべての人へ ~地域に信頼される施設を目指して~</p> <p>ゆうあいの郷扇が大切にしている考え方</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1)社会福祉法人の定義の実践</li><li>2)法人理念の実践による価値あるサービスの提供</li><li>3)行動指針の実践による人材育成</li><li>4)事業継続の為に必要な収益の確保と非営利の姿勢</li><li>5)地域の中での存在として、地域との連携を図り、地域住民の支援</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・入院・施設入所・転居・死去等によるサービス終了時には、本人・家族等の気持ちに配慮し、安心してもらえるよう対応している</li></ul> <p>入院・施設入所・転居・死去等によるサービス終了時には、本人・家族等の気持ちに配慮した対応に努めている。入院時すぐには契約を解除せず、家族等から本人の様子・意向を聞き、希望があればいつでも再開可能であることを伝えている。再開時には退院前に責任者・ヘルパー・ケアマネ・看護師・リハビリ担当者など多職種が参加してカンファレンスを開き、利用者の心身の変化の確認、必要な介護設備の検討などを行っている。施設入所・転居のときは責任者が同行して挨拶に伺い、本人死去の場合には、家族の希望等により焼香に伺うこともある。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ヘルパー会議を2か月に1回開催し、業務終了後事務所に来所し、ヘルパー同士でミニカンファレンスを行っている</li></ul> <p>サービス提供責任者を中心にヘルパー会議を2か月に1回開催するが、コロナ禍では集団で話し合うことを自粛している。ヘルパーは、半月に1度、事務所に介護記録を届ければよいことになっている。しかし、業務終了後、事務</p>
---

所に来所し、集まったヘルパー同士が、サービス提供責任者にも参加してもらってミニカンファレンスを行っている。業務で困ったことを気軽に相談し、他のヘルパーからアドバイスを得ている。サービス提供責任者は、見過ごされている課題をフォローし、問題がある場合はヘルパーに同行して気づかないことを指導するようにしている。

・訪問介護マニュアルを定めているが、買い物時の金銭の取扱い、清掃や整頓など個々の状況に応じてきめ細やかな支援を行うようにしている

訪問介護マニュアルは、サービスマナー、食事・入浴・排泄など各介護サービスの手順・留意点から、報告書の書き方、感染予防、認知症の方のお世話等々まで定め、サービスの水準・統一性を確保している。一方、実際の業務では金銭の取扱いや服薬管理など、利用者ごとの個別対応が必要な事柄も少なくない。部屋の清掃や整理・整頓、献立や調理などについても同様で、ヘルパーは、マニュアルを踏まえつつ一人ひとりの状況や嗜好・生活習慣等に応じた支援を行うよう努めている。マニュアルと個別対応の両面からきめ細かな利用者支援が行われている。

さらなる改善が望まれる点

・長く勤めるヘルパーが多く、ヘルパーの仕事にやりがいを感じている一方、安心して働き続けられる職場にするための対策が期待される

ヘルパー9名のうち、6名が10年以上勤務で、3年未満は2名である。長く勤めるヘルパーが多いため、仕事に熟達し、訪問介護に対する考え方も堅実で、チームワークも取りやすくなっている。職員の業務に対する自己評価でも、ヘルパーの仕事にやりがいを感じて使命感を持って働いていること、仕事が好きで利用者にやさしく利用者本位であろうとしていることが表れている。一方、以前より仕事の負担が大きくなった、一人で担当している利用者が多いので休みが取りづらいなどの声もある。安心して働き続けられる職場にするための対策が期待される。

・ヘルパーとして、新しく登録される人が少ないので、訪問介護の仕事の良さをPRして、登録を推進することを望みたい

ヘルパーとして新規登録される人が少なく、そのことが高齢化の要因となっている。法人では、現在、介護職員の「リアルを見る」と題して、日々の仕事の様子・やりがい・目標など介護の仕事をHPの動画で紹介し、採用活動を行っている。ヘルパーについても同様に、毎日の仕事内容・やりがい等を紹介し、併せて、実働日を選べること、短時間勤務も可能で子育てとの両立もできることなど、訪問介護ならではの仕事の良さをPRして新規登録を推進し、さらに職場が活性化されるよう期待したい。

・サービス提供責任者は、訪問介護という事業を束ねる責任者として、スタッフ会議で直接情報を収集・発信することが望まれる

ゆうあいの郷扇では、スタッフ会議が、各事業の責任者が参加する意思決定機関で、サービス提供責任者は仕組み上出席していない。所属する地域サービス課を通して情報を得ることはできるものの、苦情相談への対応や年上の経験豊富な職員への指示など業務を円滑に行うには情報が充分とは言えない面がある。また、責任者が一人であるため休みの際の対応が難しい場合もあり、ケアリーダーなどを置くことも必要と思われる。訪問介護の事業を束ねる責任者として、サービス提供責任者が充分に情報収集・発信及び指示ができるように検討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

・サービス情報の提供に努め、特にケアマネジャーへの情報提供、情報交換を密にしている

ホームページ（HP）・パンフレット等により、利用希望者・ケアマネジャー等に向けて施設情報を提供している。HPでサービス利用料金、問合せの直通電話等を知らせるほか、とくにケアマネジャーにはタイムリーな情報提供を行うよう努めている。「ヘルパーの依頼はごさいませんか」と言う文書に曜日・時間帯ごとの空き状況を記し、直接訪問やファックスにより居宅介護支援事業所に毎週届けている。利用者に関しては、実績とともに利用者の1ヶ月の様子、計画チェック項目を送り、小さな状況変化についてもケアマネジャーへの報告を徹底している。

・質の高いサービスを提供するため、研修・OJT、利用者情報の共有に努めている

サービスの質の向上に向け、研修・OJTの実施、情報の共有に努めている。感染症・緊急時対応・プライバシー保護等の研修のほか、責任者・先輩が買い物・清掃・料理等のOJTを行っている。また、統一性・継続性のあるサービスを提供するため利用者情報の共有に努め、活動報告書や連絡票・メール・電話等で密に連絡し合うとともに、ヘルパー会議・ミニカンファレンスを開いている。令和3年度第三者評価の職員アンケートでは、「利用者さん情報を皆で認識できる」「連携しやすい」等の声が多く、職員が一体となって取り組んでいることが窺われた。

・利用者の意向把握に努め、意見や要望・苦情を汲み取るよう努めている

利用者の意向に沿った支援を行うため、日頃から気軽にヘルパーに意見・要望が言える関係作りに努め、ケアマネ

ジャーが利用者から聞いた意見等も伝えてもらうようにしている。また、口頭では意見を言いにくいことがあるため、年2回、アンケート調査を実施している。アンケートは、1.安心してサービスを受けていますか、2.ヘルパーの対応は丁寧ですかなど5項目で、無記名で簡潔にして答えやすいように工夫している。アンケート結果は集計しヘルパーと利用者到手渡している。令和3年には家庭のファイルに「相談・苦情について」を追加した。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/31

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%	12.0%		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	77.0%	22.0%		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	83.0%		9.0%	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	6.0%		いいえ : 3.0% 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	80.0%	12.0%	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%	9.0%	6.0%	いいえ : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	12.0%	9.0%	いいえ : 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	83.0%	9.0%	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	74.0%	12.0%	12.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	16.0%	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	61.0%	9.0%	25.0%	いいえ : 3.0%

# 評価結果概要版



令和3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)地域の貢献する総合福祉事業の展開 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

・サービス担当責任者とヘルパーの連携のうえに成り立つサービス提供について仕組みと実践により組織的な質の向上に取り組んでいる

事業所は3人のサ責とヘルパーの役割と連携のうえに成り立つ訪問介護サービス提供であることを組織図とマニュアルの整備で示し、利用者の特性に則した介護を計画・実践・評価・改善する仕組みに取り組んでいる。役割業務はマニュアルで明示し、連携はサ責とヘルパーの報告・連絡・相談により実践している。ヘルパーは、1日の業務の終了を社内メールや電話で報告しサービス提供記録により実態を共有している。サ責は毎月のモニタリングだけでなく担当ヘルパー変更時や利用者の状態変化時にも利用者宅を訪問して組織的な質の向上に努めている。

・法人内の横断委員会の活動によるマニュアルの見直しと研修計画の推進など組織的な業務水準の向上が図られている

施設は併設する事業所の代表によるスタッフ会議ではリスク・虐待・身体拘束廃止を検討することとし苦情解決委員会としても活動し利用者を介して地域における事業所の役割を果たしている。施設内の各委員会（研修、防災、サービスマナー）は年間を通してテーマに向けた活動に取り組んでいる。法人の職種別の横断委員会であるヘルパー委員会では、訪問介護事業の資質向上にむけてマニュアルの業務の基本や手順の見直しおよび研修計画の推進などサービスの向上による組織的な業務水準の向上が図られている。

・職員会議前30分でのeラーニング研修および数分間の動画閲覧による研修で履修率をあげて業務水準の確保とともに人材育成につなげている

施設では研修委員会のバックアップにより年間を通して全職員の必須研修（倫理・感染予防・拘束廃止・虐待防止・リスクマネジメント・プライバシー保護）と事業所ごとのスキルアップ研修を実施している。いずれも職員会議開始前の30分間にeラーニング方式で行い履修率を高めている。年2回の虐待防止研修は職員の自己チェックの集計結果を反映している。また、事業所は10分以内の動画による研修を年間で計画しヘルパーが自主的に受講できている。別途、新入社員向けの動画閲覧による研修も実施して業務水準の確保と人材育成に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・訪問中の自然災害発生および利用者の緊急対応などを想定した個別対応マニュアル（BCPを含む）の策定の検討が望まれる

事業所は感染症対応・緊急対応・災害時対応・事故発生対応・死亡時などのマニュアルを整備してヘルパーに周知している。年間の職員研修では、感染症、緊急時の対応（急変）、事故発生を実施している。訪問中の自然災害や緊急事態には緊急連絡と利用者の見守り対応およびサ責の協力を定めている。ヘルパーは訪問にあたり、訪問介護計画に沿ったサービス手順書や利用者の緊急連絡先を携帯している。訪問介護業務の性格上、利用者の特性に応じた個別対応を基本とした個別の非常・緊急対応（BCPを含め）手順書の策定の検討が望まれる。

・サービス手順書の整備およびBCPの策定など事業所の取り組み現状について職員への発信伝達の取組みが期待される

今回の職員自己評価の集計結果には「手引書の整備」および「BCPの策定」などへの事業所の取り組み現状について「わからない」の回答が多くみられた。事業所のマニュアルはサービスの基本と手順が明記されており「手引書」として活用されていることがうかがえる。BCPの策定については、法人で組織する横断的な防災委員会が中心となって中期計画に基づき作成し、水害対策に関する計画第一版を足立区に提出し引き続き作成を進めている。所属する事業所と施設の取組みが伝わっていない職員に対して発信伝達の取組みが期待される。

・事業所は訪問時に利用者の要望や状態に応じ介護方法を変更してのサービス提供を課題と認識しており、変更への意識の統一などが望まれる

サ責から担当ヘルパー宛てに発行する利用者ごとの「サービス指示書」では訪問介護計画に基づいて、訪問から退室までの一連の動作を記載している。ヘルパーは「サービス指示書」を利用者ごとの手順書として活用しているが、訪問時の利用者の要望や状態に応じて介護方法を変更してサービスを提供するケースがあり、事業所は課題として認識している。サービス変更への意識の統一など、ヘルパーへのさらなる周知の検討が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・マニュアルにはサ責とヘルパーの業務を示し書類やシートにより業務の標準を図っている

事業所はサ責とヘルパーの業務を項目ごとに分けたマニュアルを備え役割の別を明示している。新規契約からの流れ、手順書、担当者会議出席・議事録、アセスメント・モニタリング、臨時プラン変更時の対応、訪問介護計画など、いずれも簡潔にまとめて活用しやすい。マニュアル内容を実践のために書類やチェック表を作成している。サ責はヘルパー宛ての業務指示は「ヘルパー週間予定表」、「サービス指示書」、「手順書」を目的別に作成している。法人と施設からは「サービスマナー向上のための自己振り返りシート」などで業務の標準化を図っている。

・利用者の状態により、ケアマネジャーや他の事業所と連携して健康管理に留意している

通常の訪問介護業務は、排泄介助や入浴介助、歩行訓練の補助などの付き添い等の身体介護と清掃や洗濯、食事作り等の生活援助を行い、利用者が自宅で快適に暮らせるように支援している。さらにヘルパーステーション六月では、利用者の状態が観察を必要とし、ケアマネジャーから依頼があった場合、他の関係している在宅サービスと連携して、ヘルパーが訪問した際に、利用者の顔色、精神状態、体温、血圧、脈等の観察を行い実施記録に記載している。利用者の在宅での生活を安心して過ごせるよう留意して取り組んでいる。

・代替ヘルパーを派遣する流れを明示し途絶えることなくサービスを提供している

事情によりヘルパーの変更が発生する場合に備え、ヘルパーの空き時間を活用し、同行訪問を実施して緊急時における代行ヘルパーの確保に努めている。変更時の利用者の負担を考慮し、できるだけ面識のある担当を代行派遣できるような体制を整えている。また担当のヘルパーが次回休むような場合には、メモや電話で連絡している。利用者や家族には事前の了解を得ることにより、円満に継続してサービスが提供できるよう努めている。ヘルパーの交代の場合は、後任と新任のヘルパーが同時にサービスに入り、顔なじみの環境を作りやすいように努めている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

18/27

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	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	94.0%	5.0%	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	83.0%	11.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	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%	27.0%	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	83.0%	16.0%	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%	22.0%	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	77.0%	22.0%	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%	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	83.0%	16.0%	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%	22.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%