

# 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番地2
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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 法人としての役割として、「私たちは家族を支援します」とし、大切な家族の絆があたたかく結ばれ、家族が安心して暮らせるよう支援すること。</li><li>2) 最も困っている人々の命と生活を支援します」とし、利用者支援の充実と地域福祉の向上に努め、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。</li><li>3) 「深い共感」、いたみを分かち合う共感、相手の立場に立つ共感を持って、職員は利用者、家族に接する。</li><li>4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝への気持ち、地域との関わりを持って行く。</li><li>5) 資源を大切にし、自然の恵みを大切にし、安全安心を守っていく。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の福祉ニーズを支え、これから先を見据えた適正なサービス提供に取り組んでいる

利用者や家族がサービスを選択、判断できる、地域の福祉ニーズを支えるネットワーク情報（パンフレットや小冊子）の提供と環境を整備している。法人の理念である「困っている人々の命と生活を支える」「家族の力が弱く社会的支援の必要」「公の福祉の充実」などの目的のために、医療介護連携型モデル住宅の併設事業所としてホームヘルプサービス事業所運営、利用者のこれからの先を見据えた適正なサービスに繋げている。緊急時は居宅事業所や地域包括支援センター、行政、医療機関、施設等と連絡を取り、援助を展開できる体制をとっている。

### ・ベテラン訪問介護員による利用者、家族の安心・安全なサービス提供ができている

訪問介護員は勤続年数が長く、ベテランが多い。介護福祉士の取得率も高く向上心を持って仕事に臨んでいる。認知の理解や接遇や、人権、緊急時対応などリスクマネジメントの研修と会議での話し合いを実施している。引継ぎなども利用者の特質を考慮しヘルパーのコーディネイトを図り、手順書やマニュアルに基づき行われ、サービスの質が継続されるように、利用者の安心と安全の確保が図れるように取り組んでいる。今回同時に実施された利用者調査結果でも、利用者の安全・快適なサービスに提供について「はい」が100%全員で満足度を示している。

### ・訪問介護員とサービス提供責任者との情報共有・連携ができている、必要な支援に速やかにつながり、利用者の生活の継続に活かされている。

訪問介護員は通常利用者へのサービス提供後事務所に戻らずに、当日連絡が必要なことがあれば事務所に報告をすることになっている。その報告が緊急なことであったり、周知を必要とする場合は、サービス提供責任者はその内容を把握し、ケアマネジャーなどの関係機関に連絡をし利用者にとって適切なサービスが提供できるように支援している。関係機関との連携が、利用者の安心感にもつながり、利用者意向調査でも「サービスの提供」や「安心・快適性

」などの各共通評価項目で高い評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・ **魅力ある福祉事業に携わる訪問介護員の育成、若い人材育成に更なる取り組みに期待する**

訪問介護員の高齢化が進み、世代交代の必要性を感じ、若い人材の育成に努める必要を感じている。募集をしても応募者がいない。市が主催する市独自基準第1号訪問事業の高齢者生活支援員養成研修を行い、受講者は30名もいるものの、ボランティア感覚で、就労には結びつかず、今年度も1名のみである。現在具体的サービス実技など新人教育研修内容を検討中である。職員が自ら福祉に携わる魅力を感じ、就労に繋がられる取り組みや専門職要件表を活用した人材育成など更に取り組みすることを期待したい。

・ **地域に根差した訪問介護事業所の役割を果たすと共に、総合事業訪問型サービスの実施事業所として更なる地域貢献に取り組みすることを期待する**

法人は施設を拠点に自宅や地域に出向く訪問サービスとして平成23年に当訪問介護事業所を開設し、地域高齢者世帯の安心で健やかな暮らしを支えてきた。一人暮らしが不安になってきた高齢者が安心して市内に住み続けることが出来るように支援し、見守りや生活支援サービスを提供している。また、サービスを必要としている利用者の更なる掘り起しを行うことも心がけている。これからも、市の総合事業型サービスの実施事業所として関係機関への更なる働きかけや広報活動の充実を図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

・ **毎月ヘルパー会議を開催し情報共有やスキルアップの取り組みを行っている**

事業所では毎月ヘルパー会議を開催している。事業所として年間計画を策定し計画的に行うことで、年度ごとの積み重ねができていく。会議は利用者の情報共有はもちろんのこと、支援についての話し合いもヘルパー間で行われる。事業所は、会議をヘルパーの人材育成の機会とも捉えていて、資質向上のために毎回研修も行っている。研修は実技研修と講義形式で、本年度は「移乗・移動の実技」「感染症研修」「食中毒・食事介助の実技」「接遇・マナー」「権利擁護」「個人情報研修」「認知症研修」が行われ、支援の場面で活かされている。

・ **事業所業務や利用者支援のマニュアルや手順書を作成しサービスの標準を明示している**

事業所の基本姿勢や対応、支援方法を記載した多種のマニュアルや手順書を作成している。具体的事例と対応の明示やフローチャートなど見易く活用し易く工夫している。毎年会議で訪問介護員は利用者支援を通し、利用者の支援状況と照らし合わせマニュアルの内容について見直しや自己振り返りに活用している。訪問介護員は「訪問介護手順書」「サービス内容表」で詳細な支援を行っている。「訪問介護員緊急時災害時マニュアル」の携帯や「コロナ感染症マニュアル」の作成など事業所の職員として各自がサービス支援や対応できるように取り組んでいる。

・ **様々なリスクの研修や会議での周知を図り、常にリスクに対応できる環境整備をしている**

法人は様々なリスクを見据えて委員会を設置し、マニュアルを作成し研修や検討をし、事業所にフィードバックし、職員に周知を図っている。法人は各事業所を踏まえた災害や感染症など事業継続計画（BCP）を策定中である。当事業所ではヘルパーに携帯用に「訪問介護・緊急時災害時マニュアル」を毎年事業計画説明時に配布し、毎年見直しを図っている。訪問時に即対応できるように携帯している。またリスクの高い地震、訪問時に地震が起きたらどうするか、各訪問家庭の状況に応じた危険個所の点検などヘルパー会議で検討し、対策を講じている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/33

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	81.0%	9.0%	9.0%	
		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	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	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	81.0%	9.0%	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	90.0%		9.0%	
		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	90.0%		9.0%	
	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	72.0%	18.0%	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	63.0%	9.0%	27.0%	
		どちらともいえない : 0.0%		

# 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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルプ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）	<p>1) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。</p> <p>2) わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。</p> <p>3) わたくしたちは、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、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。</p> <p>4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。</p> <p>5) わたくしたちは、地域に開かれた運営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値あるよつや苑」を創ります。</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者との直接的な関わりの中から得た気づきをチーム内で共有し、個別性のあるケアの実践により利用者の自立生活の継続を支援しています</li></ul> <p>個々の利用者の状況に合わせた援助方法を見直すことを進めており、支援する順番や動きやすい環境の整備、効率の良い支援方法などを丁寧に確認をして検討しています。例えば、人と接することに恐怖心が強い方への訪問の仕方を職員と一緒に考え、文字盤を作って目で見てわかるようにすることで恐怖心を取り除くように配慮することで、関係性をつくることができた。また、認知症状が強くみられる方が入院し、検査にて脳腫瘍であることが判明し、改めて認知症と決めつけてしまうことは良くないと思ったことを職員間で共有しています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・安定的・継続的なサービスが提供できるよう、訪問介護員の介護技術・介護知識の向上や支援方法の統一に努めています</li></ul> <p>限られた職員体制の中で利用者にとって安定的で継続的なサービスを提供するため、管理者が法人内のヘルパー事業とサービス改善の方向性を検討するとともに、職員との個別面談や普段コミュニケーションを取るように注力し、個々の職員が抱えている問題等を把握して、例えば休日を固定したり変更するように配慮しています。またサービス担当責任者と訪問介護職員が、個々の利用者の生活状態や心身状態の変化を共有して、在宅生活の自立につながる必要な援助内容を一緒に検討し、統一性のある援助の提供と援助技術の向上に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・</li></ul>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・チーム全体と併設事業と協働して、認知症の方及び様々なケースに対応できる能力を高める取り組みが期待されま</li></ul> <p>す</p> <p>地域包括ケアシステムの推進に向けて、併設する居宅介護支援ではケアマネジャーの予防プランから自立支援・重</p>

度化予防、看取り支援までのケアマネジメント力の向上を図るために、外部の認知症ケア研修の参加や自立支援の学びを深めて例えば、認知症の方のケアプランを充実させています。今後、在宅サービスでは認知症ケアなどの知識習得と対応力強化が求められると思われますので、訪問介護事業としても併設事業と協働して、今後の人材育成に必要な独自の認知症ケアマニュアルの整備・活用を検討することも一考の余地があると思われます。

・ **地域のニーズに応じた支援をより効率的に行うために、記録入力と情報共有方法の検討が期待されます**

一日の終わりに事務所に戻り、連絡ノートに記入することで情報共有ができるように努めています。連絡ノートを確認することで担当している利用者だけではなく他の利用者の状態も確認することができます。しかし稼働率が高く援助件数が多いので、利用者の実施記録を記載する時間を確保しにくく、効率的な情報共有と記録方法の改善が課題であると捉えています。例えば援助先にて入力できるタブレットなどの携帯端末の利用も含めた業務効率化の検討が期待されます。

・

## 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

41/49

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%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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%		7.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	85.0%		7.0%	
	いいえ : 2.0%	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 : 2.0%	いいえ : 0.0%	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	90.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	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	90.0%		7.0%	
	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	87.0%		9.0%	
	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	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%	
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	82.0%		7.0%	7.0%
			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%		9.0%	7.0%
			いいえ : 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	75.0%		7.0%	14.0%
			いいえ : 2.0%	