



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	社会福祉法人響会
事業所名称	好日苑ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都大田区上池台5丁目7番1号
事業所電話番号	03-3748-6055

## 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. 安心と暖かさの実現</li> <li>2. 良質なサービスの提供</li> <li>3. 地域貢献</li> <li>4. 人材の育成</li> <li>5. 安定した経営基盤</li> </ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

**・利用者・家族からは、「礼儀正しく、明るく、楽しい介護で、勇気をもらっている」等の好評を得ています**

第三者評価の利用者調査における「言葉遣いや態度、服装は適切か」といった設問に、回答した方の約90%が、「はい」と回答しており、「いつも丁寧に優しく接していただいている」、「礼儀正しく、明るく、楽しい介護をしてもらって、勇気をもらっている」等の好意的な意見が多々寄せられています。接遇に関しの職員研修を実施している事や、事業所独自の「ヘルパーの心構え」といった研修資料を元に、日頃から研鑽にあたっている事が成果になっていると思われる。高い意識を持って業務に就いている姿が、利用者からの称賛の声に示されています。

**・利用者・家族からの意見を積極的に収集しています**

毎月請求書を送る際に苦情申出書を同封しており、利用者や家族が意見を出しやすい環境を日頃から設けています。利用者側が苦情を申し出る事がしやすくする事で、事業所側としても早期に問題発見・解決に至る等のメリットを得るようにしています。苦情として寄せられた意見については、理事長・施設長も会議等で確認し、対応策や対応方法を法人全体で真摯に検討するようにしています。また、それらの対応方法等は適宜マニュアルにも反映させ、事業所全体で共有・実行出来るようにしています。マネジメントの好事例として、高く評価出来ます。

**・独自の指示書を作成し、具体的な介助の手順等を共有し、きめ細やかなサービスの提供に努めています**

訪問介護計画書等の他に、さらに、事業所独自の訪問介護指示書を作成しています。指示書の中には、家の間取り、物品の置き場所、具体的な支援内容や順序、支援する上での必要な配慮・注意点等、サービスを提供するにあたり必要な情報がきめ細かに誰が見てもわかるように記載されており、マネジメントの好事例として、高く評価出来ます。第三者評価の利用者調査における「安心してサービスを受ける事ができるか」といった設問に、回答した方の約90%は「はい」と回答しており、高い評価を得ています。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

**・新たな情報発信ツールの作成により、さらなる積極的な営業活動を期待します**

稼働率向上のために、事業所の空き情報に留まらず、差別化を意識した、事業所の独自性を明確にしたツールの作成等が必要と思われます。例えば、坂の多い地域性ならではの重宝される情報や在籍期間の長い職員が多い事、毎月の会議や研修等で知識や見聞を広げているといった情報も有効と考えます。それらの情報発信は、地域貢献の一環ともなり、さらに利用者からの信頼や事業所の存在価値を高める事にもなると思われます。事業所に興味を持ってもらい、関係を築きたいと感じてもらえる情報発信ツールの強化を期待します。

**・今後も職員が働きやすい環境整備に注力する事を期待します**

職員を各種のリスクから守る事に注力しています。例えば、職員が毎日利用する自転車について、定期的に専門業者により点検等を実施し、安全に使用出来るようにしています。また、雨具の準備、腰痛検診等、職員が安全に安心して働けるように環境整備にも努めています。さらに、継続的なサービス提供を強化するための組織内横断体制への意向等も予定されています。現在の少数精鋭的なチームの構成を維持していく為にも、各種のリスクやハラスメントから職員を守る施策を、今後も継続・強化して欲しいと思います。

**・好日苑多機能型居宅介護のアピールの強化に期待します**

これまでの響会が目指してきた事業構想の延長で、現在、「好日苑多機能型居宅介護」構想が掲げられており、令和4年度より各種の取り組みがスタートする予定です。居宅介護支援、訪問介護、通所介護、短期入所・特養等、1ストップである強みが、さらにブラッシュアップされる事と期待出来ます。これを踏まえ、現在ホームページのリニューアルが企画されているとの事から、これらの構想・イメージがしっかりと見る側に伝わり、好日苑の魅力がますます発信出来るようなホームページになる事を期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・職員が「個」で動く事が多い事業である事を踏まえて、マネジメントに力を入れています**

「ホームヘルパーマニュアル」が整備されています。マニュアルでは大原則として、職員個人での訪問ではない・予定表を厳守等を明記し、まずはホームヘルパーとしての倫理向上を図っています。また、例えば、「利用者宅で時間を延長して欲しいと頼まれた」等の場面を想定して、事例として対応方法が記述されています。その他、全職員を対象に個別研修管理シートを活用して、職員一人ひとりの介護技術の確認をしています。職員一人ひとりが「個」で動く事が多い事業である事を踏まえた、事業所独自のマネジメントの好事例として、高く評価出来ます。

**・職員が直行直帰を行わない形態をとり、チームワークを強める事に力を入れています**

ヘルパー職員は直行直帰せず、必ず事業所に立ち寄り職員間で情報共有したり、申し送りをする事を原則としています。訪問前には変更点や連絡事項を確認し、訪問後も事業所で利用者の様子や変化を報告する事が出来る為、職員も安心と感じています。また、少しの体調変化、見過ごしていたかもしれない事に気がつく為、リスク軽減にもなっています。職員間の連帯感やコミュニケーション、情報共有等の報連相が徹底出来、職員のスキル向上とチームワークの強化につながる事から、力を入れた取り組みとして、高く評価出来ます。

**・事業所独自の構想により、職員体制の強化に力を入れています**

訪問介護事業所とデイサービス職員の兼務を進めています。デイサービス職員が訪問介護事業所の一躍を担う事で、職員が安心して体調不良時に休む事が出来る等の心身両面で職員の負担軽減につながっています。また、サービス提供量の拡大にもつながり収支が向上する事も見込まれています。今後も人材採用が難しくなる事が想定される中で、限りある人員を有効に配置する組織体制への移行は、力を入れた取り組みとして、高く評価出来ます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/40

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%	7.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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%	11.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%			どちらともいえない : 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	85.0%	11.0%		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%		18.0%	どちらともいえない : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	7.0%	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	70.0%		22.0%	どちらともいえない : 3.0%
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%		18.0%	どちらともいえない : 3.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%		18.0%	どちらともいえない : 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	66.0%	14.0%	18.0%	いいえ : 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	株式会社フォーエバー
事業所名称	ケアセンターフォーエバー
事業所所在地	東京都大田区西蒲田7丁目43番11号3階
事業所電話番号	03-6424-7851

## 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)介護保険に留まらず、利用者の問題解決に総合的に柔軟に取り組むこと。 2)サービス内容や料金について明確にし、利用者の同意を得ることを決して怠らない。 3)ソーシャルアパートメントシステムをはじめとする事業により、高齢者の生活や高齢化する社会問題に向き合い、価値ある提案をしていくこと。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・各種帳票類の中身の工夫により、利用者情報を分かりやすくまとめ、訪問介護員への申し送りも漏れなく行えるよう努めている

利用者基本情報、ADL・IADLアセスメント、サービス内容確認票という帳票が用意されており、基本的な情報の記載のみならず、祭日のヘルパーサービス希望の有無や男性ヘルパーの可否、室内にペットがいるかなどの詳細まで記載できるようになっている。サービス手順書とサービス指示書の2種類の書類を活用することで、訪問介護員に申し送り漏れが無いよう努めている。また、初回加算算定シート、緊急時訪問介護加算算定シートがあり、それぞれ算定要件をチェックしていくことで報酬請求でのミスを抑えられる取り組みをしている。

・社内研修で接遇・マナー習得に力を入れており、利用者満足度も高い水準を得ている

接遇研修を全訪問介護員対象で行っており、利用者及び利用者家族への接遇・マナーに力を入れている。事業所にて作成された接遇マニュアルを職員に配布し、いつでも自身の接遇を振り返ることが出来るようにしている。また、言葉遣いや身だしなみ、立ち振る舞いについてを管理者からの指導を通じて徹底出来るよう取り組んでいる。利用者調査の「言葉遣い、態度、服装は適切ですか」項目では84.2%が「はい」と回答している。

・

さらなる改善が望まれる点

・新入職職員や中堅職員に応じたフォローアップの場を設け、質の高いサービス提供を継続できるよう目指している

利用者の意思尊重を重視し、社内研修や日頃のOJTにて訪問介護員への指導を行っている。利用者調査のなかでは、「ヘルパーが気持ちを大切にしながら対応してくれているか」の問いに94.7%が「はい」と回答するほど、利用者満足度は高いと思われる。ただし、介護業界未経験の人材の入職や、中堅職員の慣れなどによる利用者の意思尊重の重要性が徹底出来ていない部分も感じられると職員からの意見が上がっている。新規入職者や中堅職員それぞれに応じたフォローアップの構築を期待したい。

・利用者の意思を尊重しつつも、リスクマネジメントの必要性がある利用者への対応策を検討することが望ましい

利用者1名に対して3～4名の訪問介護員がサービス提供を行える取り組みに力を入れており、多人数でサービスを行う上での利用者情報の整理や申し送り漏れが無いような帳票類の整備も整っている。契約時に複数の訪問介護員がサービスにあたる旨の説明を行い利用者の理解を促しているが、それでも理解が得られずに訪問介護員1人で担当

するケースが残っている。利用者の意思を尊重し意向に沿った対応にしていることではあるが、様々なリスクが伴っていることから今後の改善策の提案に期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・ 契約時に契約書別紙を用いて、より詳細なサービス説明が行えるように心掛けている

訪問介護サービス利用時には、サービス担当者会議が行われ、契約、重要事項説明を経て実際のサービス提供を行っている。重要事項説明時には、利用曜日、利用時間、サービス種別、利用料、自己負担額の詳細が記されている「訪問介護契約書別紙」を事前に作成し、より具体的に説明が行えるように工夫がされている。また、訪問介護員が行えること、行えないことや、荒天時に考えられる具体的対応方法を予め説明しておくことで、利用者の意向とサービス内容の差異がでないように努めている。

### ・ 複数の訪問介護員を事前に同行させており、不測の事態に備えている

急な訪問介護員の変更が生じた場合でも、利用者に安心してサービス利用してもらえるように複数の訪問介護員がサービス提供を行っている。事前にサービス提供責任者との同行を行っておき、一人の利用者につき基本3名から4名の訪問介護員がサービス提供を行えるように事業所体制を整えている。不測の自体が起こった場合でもすぐに代替の訪問介護員が派遣できるよう、事務所には管理者及びサービス提供責任者どちらかが待機し、調整にあたるよう努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/37

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	63.0%	36.0%		
	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	89.0%	10.0%		
	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	84.0%	15.0%		
	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	73.0%	10.0%	15.0%	
	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%		
	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	84.0%	10.0%	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	73.0%	26.0%		
	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	84.0%	15.0%		
	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	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	42.0%	47.0%	10.0%	
	いいえ : 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	株式会社ホームケア井上
事業所名称	株式会社ホームケア井上
事業所所在地	東京都大田区鵜の木1丁目16番24号HIビル
事業所電話番号	03-3750-2077

## 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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。 2) 笑顔をたやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。 3) 利用者の意思や人格を尊重し、虐待を見逃しません。 4) 利用者が自立。介護予防できるように計画をたてて、訪問介護を行います。 5) いつでも、質問・相談・苦情をよせることができるように努めます。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者ひとり一人の状態を把握し、関係部署と連携を図って個別支援の充実と自立支援に取り組んでいます

自立、介護予防ができるように計画を立て、関係部署と連携を図って個別ケアを実施しています。本人の希望を確認し、できることできないことを把握すると共に会議や毎月のモニタリングを活用して支援内容の見直しに活かしています。ヘルパーと一緒に安全を確保しながら動作確認や認知機能の把握と利用者の変化など気づきや意見を吸い上げて支援に活かしています。例として、また一人でも買い物で行ける為の支援やひとり不安な入浴がヘルパーがいることで安心につながるようかわりの仕方を工夫し、自立支援を心掛けています

### ・地域情報や健康情報など生活に密着した情報提供により、事業所との良好な関係づくりに役立っています

事業所の特徴やサービス方針など情報発信を継続的に取り組んでおり、月刊誌たんぼぼ通信は多くの利用者の方が楽しみにされています。サービス内容の紹介や利用者の作品の掲載、感染対策などの健康情報、災害避難情報、詐欺被害防止、家族介護者支援ホームヘルプサービス制度、配食サービス、介護タクシーやインフルエンザ予防接種、ワクチン接種の予約の仕方など区報や担当者から情報を聞き取って提供しています。生活に密着した情報提供によって、暮らしの中で興味・関心を引き出すきっかけ作りや事業所と良好な関係づくりに役立っています。

### ・様々な研修と業務サポート体制による職員の倫理的育成と、事業所内及び法人全体で協働してサービス改善する風土が醸成されています

法令遵守や虐待防止の研修、顧問弁護士による個人情報保護などの研修を開催するほか、基本業務が法令順守で遂行するサポート体制も機能し、各ヘルパーの適切な業務遂行や倫理的行動につなげています。またヘルパーコーディネーターによる利用者とのマッチングやサービス提供責任者の同行訪問、個々の職員のスキルチェックと教育でサービスの統一化に努めています。法人内の他事業とも利用者支援の連携体制のほか、たんぼぼ通信や利用者アンケート調査等を協力して実施するなど、事業全体で協働してサービス改善を進める風土が醸成しています。

さらなる改善が望まれる点

### ・介護計画の目標をさらに利用者の行動変容等に焦点をあてることで、援助の効果性を評価しやすいようにすることが望まれます

利用者の自立生活と介護予防を支援する点から本人の希望を確認し、現場でヘルパーに伝えた希望なども踏まえてケアプランに反映しています。本人ができることできないことを把握し、ヘルパー会議や月例時の報告、毎月のモニタリングを活用し、リハビリ職などの意見も活かして支援に活かしています。今後更に、専門的な視点からより利用

者主体の行動変容や生活の継続を意識した段階的な目標を位置付け、達成期間や具体的なサービス内容を明確にすることで、援助の効果性を評価しやすい工夫が望まれます。

・業務効率とサービスの質を高める観点から、情報システムのICT化を課題としていますので計画的に推進することが期待されます

利用者の状態に合わせた援助内容の変更や留意点の情報は、事業所内のホワイトボードで共有したり、適時担当ヘルパーと電話で共有し、連絡ノートに援助内容を手順書に入れて誰もが確認できるようにしています。また、サービス担当者会議などで援助内容が変更になった場合は手順書に追記したり修正をし、軽微なことについても申し送りして共有して適切な援助になるようにしています。今後、利用者人数や職員数が多い中で業務効率とサービスの質を高める観点から情報システムのICT化を課題としていますので計画的に推進す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

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

84/119

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%		
	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	88.0%	7.0%		
	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 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	83.0%	10.0%		
	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	80.0%	14.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	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	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%			
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	86.0%	5.0%	7.0%	
	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	82.0%	9.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	
	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	70.0%	11.0%	14.0%	
	いいえ : 3.0%			