

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	みのわホームヘルプステーション
事業所所在地	東京都台東区三ノ輪1丁目27番11号
事業所電話番号	03-5603-2246

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)住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします 2)地域に開かれた施設づくり 3)自律ある健全な施設運営 4)利用者本位のサービスの提供 5)事業団らしさの発揮

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ヘルパーが遵守すべき14か条を定めており、利用者調査ではヘルパー等の接遇・態度に関して高い満足を得ていた

「訪問介護職員接遇（介護の心構え）」（マニュアル）には、ヘルパーが遵守すべき14か条が定められている。そこには、「人権・人格を尊重する」「主体性を尊重する」「理解し信頼し合える人間関係を築く」などを明記し、職員へ周知し、教育指導している。接遇に関する職場研修なども実施している。支援にあたっては、利用者個々の思いや気持ちやニーズを把握し、訪問介護計画書・個別手順書に反映し、計画に基づいた支援に努めている。利用者調査では「ヘルパーの接遇・態度」に関して回答者の90%が適切と返答し、非常に高い満足を得ている。

・居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなどを併設しており、有機的な連携を図り、サービス向上につなげている

併設の居宅介護支援事業所・ケアマネジャーが担当のケースでは、情報交換を密に図り、より良い支援に結び付けている。併設事業所のケアマネジャーは併設施設の管理栄養士と連携し、栄養面での課題解決に向けた対応をホームヘルパーに伝えている。利用者の中には併設のデイサービス、ショートステイを利用している人も少なくないため、必要に応じて情報交換している。また、事業所の在る複合施設の2階レストランの来食サービスや、併設の地域包括支援センター主催の介護予防体操（オンライン）の情報を利用者に提供している。

・子育て支援ヘルパー、新型コロナウイルス職員派遣など、地域共生社会の実現に向けた取り組みを積極的におこなっている

平成25年9月から、台東区より高齢者住宅生活援助員（LSA）業務を受託し、現在では4棟のLSA業務をおこなっている。平成29年2月より、子育て支援ヘルパー（産前産後、養育、ひとり親）業務を受注している。家族がコロナ陽性になり、本人に援助が必要なケースへのヘルパー派遣事業にも参画している。セルフネグレクトのある高齢者に対する緊急的な区の措置介入により、週1回程度、買い物の居宅介護サービスの提供をおこない、本人の生命の確保と見守りを実施している。地域共生社会の実現への取り組みを積極的におこなっている。

さらなる改善が望まれる点

・ITなどを有効活用し、業務の省力化に向けたさらなる取り組みを期待する

ヘルプ調査書（アセスメントシート）、訪問介護計画書、個別手順書、ケアマネジャーへの月次報告、サービス実施報告、ケース記録、連絡ノートなどを使って、利用者情報を記録している。ケース記録を除いた各種記録は手書き

の紙媒体である。利用者の状態は日々変化し、利用者・家族・ケアマネジャーを含む関係機関からの報告・依頼は途絶えることがない。そのため、これらの煩雑な事務作業における職員の負担軽減を図るため、ITなどを有効活用し、業務の省力化に向けたさらなる取り組みを期待する。

・リモートによる勉強会など、感染症対策に配慮した新たな学びの機会の持ち方の工夫を期待したい

研修計画を策定し、研修参加により、必要な知識の取得やスキル向上につなげている。しかし、前年度・今年度は、新型コロナ禍により参集型の研修を実施していない。そのため、高齢者虐待防止など業務遂行に必要な資料などを回覧したり、個別に文書にて情報提供している。今後は、リモートによる勉強会など、感染症対策に配慮しながら、新たな学びの機会の持ち方の工夫を期待したい。

・ヘルパー確保・定着・育成に向けたさらなる工夫と充実を期待する

管理者1名、サービス提供責任者3名、非常勤のヘルパー25名（常勤換算14.6名）の体制を整え、365日のサービスを提供している。当事業所は、多様な地域高齢者のニーズに応えるべく、保健、医療、福祉の関係機関や在宅サービス事業所との連携を図り、地域の支え合い体制の一員としての役割を担っている。今後も持続可能な運営をおこなっていくためにも、ヘルパーの確保・定着・育成が鍵となっている。ヘルパー確保・定着・育成に向けたさらなる工夫と充実を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ヘルパーからの報告をケース記録に詳しく記入し、新たなニーズや課題を抽出している

利用者ごとに「サービス実施報告書」を作成し、当日の検温の値、サービスの実施時間、サービス内容、特記事項などについて記載し、利用者から押印をいただいている。それに加え、ケアマネジャーやヘルパーからの報告内容をケース記録に記入している。たとえば、ヘルパーからの「～が痛いといった訴えがあり、～をみると～がカサカサしているので、軟膏を塗布した」などの報告内容を記録している。ケース記録から新たなニーズや課題を抽出し、より良い支援につなげている

・ケアマネジャーとの情報交換を密におこない、在宅生活の継続を支援している

ケアマネジャーからの退院当日の夕方のサービス依頼にも迅速に対応している。また、独居の方でワクチン接種後の副反応で心配なケースに関して、ケアマネジャーからの電話を受け、サービス提供責任者等が訪問して様子観察している。ケアマネジャーから「GPS徘徊感知器の導入を検討し、本人にも了解をいただきました」などの連絡があった際は、「外出時に必ず身につける靴に付けるのがよい」「このシステムは通院時のみの使用がよい」などの意見を伝えている。ケアマネジャーとの情報交換を密におこない、在宅生活の継続を支援している。

・利用者・家族の希望により、最期まで自宅で過ごすことを支援できる体制を整えている

利用者・家族の希望により、終末期ケアも実施している。終末期ケアのケースではヘルパーが毎日サービスに入ることで、皮膚の状態変化を確認し、サービス提供責任者に報告したり、訪問看護師の指示にすぐに対応するなど、清潔保持への支援を適切におこなっている。ヘルパーが入るたびに、クッションを入れる位置を工夫・調整したり、下肢の浮腫や拘縮予防のため膝の間にクッションを入れるなど、利用者にとって安楽な姿勢への配慮もおこなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/66

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	93.0%	6.0%	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	86.0%	10.0%	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	83.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	10.0%	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	83.0%	13.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	13.0%	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	83.0%	16.0%	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	73.0%	20.0%	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	76.0%	20.0%	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	83.0%	13.0%	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	60.0%	26.0%	10.0%	いいえ : 3.0%