

# 評価結果概要版



令和3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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ホームヘルパーステーション
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0908

## 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)利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援をする 2)利用者の心身機能の維持活性化を図る 3)職員の人間性や専門性を高める 4)コロナ禍であっても工夫をし地域の連携、交流を図る 5)環境整備に努める

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・アットホームな雰囲気です利用者支援をおこない、利用者・ヘルパーにとって安心な体制を整えている

利用者調査での総合的な満足度は、回答者の94%が満足と返答しており、当事業所のサービスに対して非常に高い満足を得ていた。また、殆どの設問において満足との返答が80%以上であった。自由記述でも「担当職員の対応がとても良く、優しく丁寧に接してくれる」などの感謝と満足のコメントが寄せられた。職員アンケートでも、「利用者への対応に困ったときなど、責任者がすぐに対応してくれるので心強い」「アットホームな雰囲気です利用者対応をしている」とのコメントが寄せられていた。

### ・複合施設のメリットを生かし、併設事業を含め関係機関との連携を図り、より良い支援につなげている

地域包括支援センター、居宅介護支援、ショートステイ、通所介護・認知症対応型通所介護などの在宅サービス事業を併設しており、これらの事業を利用している方もいる。そのため、利用者の状況変化に対して、ケアマネジャーを含むこれらの事業所の職員と情報交換をリアルタイムでおこなうことができている。サービス管理責任者は、ヘルパーからの報告を受け、デイサービス利用中に歩行状態や食事摂取の状況などを確認し、利用者の実態を把握し、関係者に報告し、新たなニーズに対応できるようにしている。

### ・毎月1回、ヘルパー勉強会・研修を実施し、職員の資質向上に積極的に取り組んでいる

月1回のヘルパー会議の中で、勉強会・研修を実施している。ヘルパー会議は、登録ヘルパーもほぼ全員が参加している。今年度、3月の研修会では、利用者の自宅を訪問中に災害に合った場合の対応について学んでいる。5月のヘルパー会議では、変異ウイルスについての資料を配布し、新型コロナウイルスの理解を深め、その対策について確認している。利用者の安全確保のため、毎年、緊急時の対応に関する研修も実施している。

さらなる改善が望まれる点

### ・データ管理のさらなる充実が望まれる

利用者一人に対して、ヘルパーステーション訪問予定表、アセスメントシート、個別援助計画、サービス担当者会議議事録、サービス実施記録、サービス評価記録票、サービス提供実施報告などの各種書類が作成されている。職員アンケートでは「書類整理にもっと努めたい」とのコメントが寄せられていた。利用者個々のファイルでは、綴じられる各記録類の順番が定められている。今後は、担当者を決めるなどして、いつでもすぐに必要な書類を取り出せるよう、データ管理のさらなる充実が望まれる。

### ・当事業所の専門性を活かした地域貢献へのさらなる工夫を期待する

地域の高齢者の相談や介護予防サロン（いけよんサロン）の実施、多職種連携会議（いけよんプロジェクト）の企画運営など、幅意広く地域共生社会の実現を推進している地域包括支援センターを併設している。今後は、在宅サービスを提供している訪問介護（ヘルパーステーション）の視点から、在宅生活を継続させていくために必要な介護技術や健康教室への協力など、当事業所の専門性を活かした地域貢献へのさらなる工夫を期待する。

**・ヘルパーを含む職員の人材確保とその育成へのさらなる充実が期待される**

ヘルパーの中には、併設のデイサービス・特別養護老人ホームの非常勤職員もいて、池袋ほんちょうの郷全体での人材マネジメントに取り組んでいる。また、山吹の里出張所と池袋ほんちょうの郷との間でヘルパーの調整協力などもおこなっている。今後の展開として、特養の育児中の短時間勤務をしている介護職員を日中活用するために訪問介護員への協力体制を構築していくことを計画している。持続可能な事業運営をおこなっていくためにも、職員の人材確保とその育成へのさらなる充実が期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・出張所と有機的な連携を図り、ヘルパー会議でより良い支援に向け認識を同じにしている**

池袋ほんちょうの郷と山吹の里出張所では、月1回のサービス提供責任者会議を継続し、新型コロナウイルス感染症対策、利用者状況、看取りの事例、課題などを共有し、統一したサービスを提供できるようにしている。また、月1回のヘルパー会議では、両事業所のヘルパーがほぼ全員参加し、ヒヤリハットや事故報告を共有したり、新型コロナ対策として、手洗い・うがい・手指消毒・正しいマスクの着用・密回避などと共に体温が37度以上のときは直ちに事務所に連絡するよう伝えるなど、より良い支援に向け認識を同じにしている。

**・ケアマネジャーとの連携を密に図り、利用者の在宅生活を支えている**

ケアマネジャーとの連携を密に図っている。ヘルパーからの情報やモニタリングなどにより、利用者の状況に変化があったときはすぐにケアマネジャーに電話で報告・相談している。また、毎月、サービス実績票とともに、サービス提供実施報告をケアマネジャーにファックス送信している。同報告書では、計画に基づいた支援の状況を記載し、モニタリング報告としている。〔お掃除に関しては、訪問前に～の部屋を掃除掛けして下さっています〕など利用者の自立した生活全般についても記載し、ケアマネジャーとともに利用者の在宅生活を支えている

**・利用者の希望に柔軟に対応し、相談にも丁寧に応じている**

ガン末期により、退院し、看取りケアをおこなうケースも受け入れている。利用者の希望により、病院から一時的に退院する方も受け入れ、利用者家族の「自宅で過ごしたい」という思いに応えている。また、サービス提供の前後に、利用者の意向や希望により、生活援助を中心とした介護保険外サービスなども提供し、利用者が地域で生活を継続できるよう支援している。利用者アンケートでは「相談すると、関係のある資料を提供してくれたり助言をしてくれるので、とても助かっている」などのコメントが寄せられた。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/49

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	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	85.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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%		12.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
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 : 4.0%	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	85.0%		14.0%	
	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	85.0%		8.0%	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	83.0%		10.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%		6.0%	
	いいえ : 2.0%	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	75.0%		14.0%	8.0%
	いいえ : 2.0%			