

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	有限会社すばる介護センター
事業所名称	有限会社すばる介護センター
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目2番3号T323プレイスビル2階
事業所電話番号	03-5789-2786

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) 住み慣れた地域における自立した日常生活の創出及び実現とその為に不可欠な個々人の想いや意思、尊厳の尊重 2) ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること 3) 法令遵守と透明性の高い事業運営 4) 効率化への適切な取り組みと質の向上の両立 5) 従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

全体の評価講評

特に良いと思う点

・訪問介護のサービスについて、イラストや図表などを用い利用者や家族がわかりやすく理解できるような工夫をおこなっている。

サービス開始時の説明は、利用者や家族がわかりやすいような言葉で重要事項説明書に基づいて説明を行っている。具体的なサービスの内容（身体介護例、生活援助例など）や介護保険では対応できないサービス例などをイラストや図柄を使って説明をしている。初めて訪問介護を受ける利用者や家族が安心して、誤解なく利用できるように説明している。料金については、わかりやすく表にまとめるなど工夫をしている。またサービスの質の改善を図るための取り組みとして各種研修に参加していることを説明してサービスと質の向上に努めている。

・社内・社外の充実した研修制度を整備し実施することで、専門職としての動機付けと技術の習得がなされサービスの質の向上に繋がっている

サービスの一定基準の確保及び向上を図るため、充実した職員の研修制度が整備されている。研修は、職場研修としてOJT、職場内の実務・専門研修、職場外の行政、社会福祉協議会等の開催する研修と多岐に渡っている。新人研修は流れや資料が体系化されており、不変の内容を伝え指導している。職場内研修は月1、2回の頻度で開催し、倫理・法令・事故防止等の共通事項と介護技術に関する研修を実施している。年1回開催の社内研修では登録ヘルパーを含む80名以上が参加しており、全員が共通認識・共通知識を持ち業務に取り組めるよう努めている。

・利用者・家族からの想いや意向を汲み取り、得られた課題の解決のため真摯に取り組み、一層のサービスの改善に努めている。

事業所では、利用者や家族の「想い」を把握するために、直接ヒヤリングや利用者アンケートを実施しその分析を行っている。利用者や家族からの意見や苦情については、言葉だけでなく、内在された意向を把握するよう心掛け、事務所内の様々な専門職の多角的な視点から検討することにより、根本的な課題の発見・解決を図っている。ほか毎月の利用者へのモニタリング、訪問介護員とのコミュニケーションなど、事業所では、いくつもの手段で利用者や家族から想いや意向を汲み取り、得られた課題に真摯に取り組み一層のサービスの改善に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所として災害等のリスクマネジメントの対策を講じており、現在のBCPの内容精査を検討している。今後の取り組みに期待したい。

事業所のみならず法人全体で事故や災害に対するリスクマネジメントの必要性を感じており、BCPに対しても力を入れて取り組んでいる。平成28年9月作成のBCPは平成23年に起こった東日本大震災を教訓に作成したものであり、被害の大きい災害から多くのことを学び活かしている。数年前に発生した新型コロナウイルス感染症からも大きな影響を受け、現状のBCPで対応可能かどうかの課題が浮き彫りとなった。今後は様々な災害が発生した場合を想定したBCP作成やその有効性を考察しつつ内容精査を検討しており、その取り組みに期待したい。

・複雑な制度の仕組みについて、身近な専門職として利用者や家族、一般の方に様々な機会を通して普及・啓発させていきたい

事業所では、情報を得るのが難しい高齢の利用者の視点に立って、介護保険内外や地域の情報など利用者が必要と思われる、また利用者自身が必要としている情報の提供を行い、分かりやすく説明をしている。最近では、度重なる改定により介護保険事業が利用者やそのご家族等、一般の方々にとって、複雑で難解なものとなり、細かい内容等への理解がなされないケースが少なくない。サービスや制度そのものをわからないままに選択、利用することがなくなるように、最も近くで接している専門職として、様々な機会を通して普及・啓発させていきたい。

・記録や書類等などの煩雑な業務について更なる効率化を図り、今以上に本来業務に集中しサービスの向上に繋がるよう取り組んでいきたい

職員にとって、すべての記録や書類を正確に作成することは煩雑な作業であり、手間と労力を要している。特に、サービス提供責任者は、利用者へのサービス提供に際し、契約の締結から、訪問介護計画作成、訪問介護員等との同行訪問など役割が非常に大きく負担が大きい。サービス提供責任者の業務の負担を減らすために、介護保険の制度上求められていることを遵守した上で、煩雑な作業についてより効率化を図り、その結果、訪問介護員等の業務指導及び評価、業務目標設定などへ仕事の視点を移し、一層のサービス向上に努めていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・業務マニュアル改訂・見直し会議を毎年必ず開催し、実情に合う内容の検討を行っている

「業務マニュアル改訂・見直し検討会議」を毎年必ず開催し内容の精査を行いながら、実情に合ったマニュアルの整備を図っている。平成13年5月初版から現在まで過去3回の見直しを行い、改訂必要性の有無や次年度の展望など高い意識を持ち取り組んでいる。次年度以降には行政作成の虐待マニュアルのみの活用ではなく、事業所独自の虐待対応マニュアル作成に取り組んでいく方向となった。職員が利用者の支援や対応に悩んだ際の解決の一助となり、また一定のサービス基準を確保できるよう今後も実務に即したマニュアル作成に力を入れていく予定である。

・最も身近な介護の専門職として、利用者本位の視点で本人の自立に向け支援を行っている

事業所では、サービス提供の流れ（アセスメントから訪問介護計画立案、日々の活動記録、モニタリング、介護支援専門員への報告・提案まで）が確立しており、利用者の意向を踏まえたサービス提供を実現している。更により良いサービスを提供するために、最も利用者と身近で、日々の生活状況について把握しやすい介護の専門職である訪問介護員からの情報をもとに、介護計画をそのまま消化するのではなく、その日々の変化を把握し利用者本位の視点で「自立」に向けた提案を、利用者自身・家族・関係諸機関へ向けてより一層行えるように努めている。

・訪問介護員が交替しても、統一したサービスを安心して受けられるよう努めている

訪問介護員が交替する場合には、標準的な交替手順フローを定めそれに沿い確実に対応している。交替については利用者と家族に事前に了承を得ている。誰がサービスに入っても同様のサービスができるように、詳細な手順書や訪問介護計画の記載の工夫をしており、統一され安定したサービスの提供を行っている。新人の訪問介護員の場合は、サービス提供責任者が数回同行し、現地指導を行っている。また、月1回サービス提供責任者が自宅を訪問し、交替で利用者や家族に負担がかかっていないかモニタリングで確認を行い安心して継続できるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/133

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	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%	
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	83.0%	9.0%	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	88.0%	7.0%		
		いいえ : 0.0%	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 : 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	88.0%	7.0%		
		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	92.0%	7.0%		
		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	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	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%	
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 : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	69.0%	16.0%	9.0%	
		いいえ : 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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護港
事業所所在地	東京都港区東麻布1丁目7番3号第二渡邊ビル2階
事業所電話番号	03-6441-0895

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)新規依頼を迅速に対応する 2)サービスの質の保証、職員のスキルの向上 3)支援内容の統一（スキルの統一） 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**コロナ感染症等の状況の変化に対して、利用者や家族のことを考えて声を聞き取りやす環境を準備して積極的に対応しています**

利用を希望する方への説明についても、訪問であれば感染症対策を十分に行い対応し、要望があればオンラインでの説明にも対応できるようにするなど、利用者や家族のためを考えて柔軟な対応をしています。また、情報連携ツールの活用により、利用者や家族の声をよく聞き、すぐに共有しサービスに活かすことができている。さらに、コロナ禍において職員同士の感染拡大防止のために、必要以上の接触を控えてもサービスに支障が出ることがない仕組みが整えられていることにより、コロナ禍でもサービスを継続して提供することができています。

・**急変時や緊急時に併設する訪問看護と協力して対応できる仕組みを整えています**

急変時や緊急時に主治医との連絡も行いますが、主治医の先生との連絡がつきにくいときには、併設する訪問看護ステーションの職員に助言を仰ぐことで、救急車の要請等を速やかに行う仕組みが整っています。また、そのような対応で緊急的な入院をした際にも、それらで得た情報をもとに入院先や主治医、家族、ケアマネジャー、関連する事業所への説明も速やかに行うことができる仕組みとなっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・**地震等の災害時に備えてマニュアルを整備していますが、災害時に地域からどのようなことが求められるか話し合いを進めることが望めます**

災害発生時に緊急災害対策室を本社で立ち上げること、食料品やサービス提供に必要な備品を事業所単位で備蓄すること、職員が被災し自分のことが伝えられない場合を想定して、身分証の裏に個人の情報がわかるようにカードを作成すること等、災害マニュアルを作成し組織的に対応できるようにしています。一方、災害が発生すると、地域の介護力が低下するなかで事業所に対して避難所での介護等について様々な役割が期待されます。そうした期待に持続的に応えることにも限界がありますので、事前に協力する役割を自治体や地域と協議することが望めます。

・**担当職員が変更になった際の利用者へのフォロー体制の充実**

担当職員の変更の際には、現在も変更後に対応方法や職員と利用者の相性が合っているのか、介助方法等が安心できるものなのかについて利用者への聞き取りを行い、利用者の日常生活が本人の希望する生活に向かっているのかを

サービス提供責任者は確認をしています。この確認方法は定期的で画一的なアセスメントやモニタリングだけではなく、その時々利用者の状況や身体状態も勘案し、日常生活の様子を踏まえた視点でサービス提供責任者が確認することで、利用者の希望する日常生活と自立した生活になることにより資すると思われます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・コロナ禍でも、利用者や家族が安心できるようにオンライン面談を取り入れています

利用を希望する方に対してサービス等の説明は通常訪問して対応することが多く、コロナ禍では感染対策として、訪問時の手指消毒、マスクを二重にする、フェイスシールドをして安心して説明を受けていただけるように配慮して対応しています。訪問以外での説明する手段として、特にオンラインでの説明ができる環境を整備しています。実際に訪問する介護士、管理者とケアマネジャーと一緒にオンラインで利用者家族と面談や相談を行い、積極的に対応をしています。オンラインでの面談については3種類のソフトに対応できるように準備しています。

・利用者一人ひとりの有する能力を活かし、自力で行えるような生活を支援しています

訪問介護計画を作成する際には、自社ソフトのGフォースやチャットワーク等の情報連携ツールにサービス提供責任者がアセスメントした内容を入力します。各職員や併設する他のサービス担当者が当該利用者のサービスに対応する場合は情報連携ツールを使い、個人情報の同意の際にも説明してサービス体制の構築をおこなっています。多職種とも連携しながら、利用者が目指すべき希望の生活環境の整備をする仕組みができています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/145

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%	7.0%	7.0%	いはいえ：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	78.0%	7.0%	14.0%	いはいえ：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	57.0%	21.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：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	57.0%	21.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%		いはいえ：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%	7.0%	7.0%	いはいえ：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	64.0%	28.0%	7.0%	いはいえ：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	64.0%	21.0%	14.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	21.0%	14.0%	いはいえ：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%	14.0%	7.0%	35.0%

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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	ヘルパーステーションはなかいどう
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼4丁目2番22号
事業所電話番号	0422-43-8810

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) 公正かつ思いやりのあるサービスの提供 2) 利用者の状況に応じて自立した日常生活を送れるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・訪問介護計画書とサービス手順書を基本として支援内容が的確に実施できる体制を構築している

介護支援専門員から送付される居宅サービス計画書に基づいた訪問介護計画書の作成に留意している。事業所内のシステムでは法人内に内包された居宅介護支援事業所と統合されたシステムを使用していることもあり、設定された生活上のニーズが共有されるため介護支援専門員の方針と相違することがない。サービス提供上で必要なケア内容や留意事項は別途作成される「サービス手順書」にまとめられ、担当するヘルパーにも交付される。訪問介護計画書とサービス手順書を基本として支援内容が的確に実施できる体制を構築している。

・指定管理者として関係機関との連携を密に図り、地域貢献への思いを大切にされた支援を実践している

法人は自治体の指定管理者として事業を運営し、同一建物内に地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、さらに配食などの在宅サービス部門を併設している。こういった関係機関との連携を密に取りやすいメリットをいかしたサービス事業に取り組んでいる。地域情報も豊富で、民間事業所では対応が困難であるようなケースにあっても活用可能なインフラや蓄積したノウハウを駆使して積極的に対応し、地域貢献への思いを大切に、地域における在宅支援の課題解決を図る取り組みを実践している。

・サービスの質の向上を目指し業務の標準化と業務水準を見直し、業務水準の確保・向上に取り組んでいる

法人の組織力を生かし、管理者やサービス提供責任者の連携による訪問介護計画やサービスに関する考え方の共通認識の醸成とともに職員全体に対する業務の標準化と業務水準の見直しを行なっている。訪問介護職員は接遇チェックリストや業務チェックリスト、目標反省レポートを活用し、振り返りの取り組みを定期的実施するなど、サービスの質向上を目指している。さらに、ヘルパー定例会を中心に情報の共有を図るとともにレポートを用いて訪問介護職員の自己評価を実施するなど、統一した業務水準の確保・向上に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・リスクマネジメントについて法人各事業所等と連携した今後の取り組みの推進が期待される

事業所の各種リスクに対し法人の経営会議や委員会との連携を図り、マニュアルや手順書の整備に取り組み対策を講じている。コロナ禍以前から訪問時にはエチケットセット、シューズカバーを携帯するなど、感染リスクに対する対策に取り組んでいる。さらに、利用者の発熱時の対応、感染予防のマニュアルを早期に取り入れ、利用者対応時の手順を明確にしている。「新型インフルエンザ等の発生時の業務継続ガイドライン」を基本として、事業継続計画（BCP）の作成に着手している。法人各事業所、関係機関と連携した今後の取り組みの推進が期待される。

・支援体制の強化に向けた人材確保の工夫、人材育成の充実などの継続した取り組みに期待したい

利用者の高齢化とともに自宅での介護が必要な方が多くなっており、介護の重度化により訪問介護の利用も頻繁になっている。利用者ニーズや状況の多様化・複雑化を背景に、訪問介護計画の定期的な見直し、計画を実施するための支援体制の整備、および個々の訪問介護員のさらなるスキルアップへの取り組みなどが求められている。様々な利用者ニーズに対応した幅広いサービス提供ができるような支援体制の強化に向けて、人材確保の工夫や雇用条件の検討、研修等による人材育成の充実など、継続した取り組みに期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・コロナ禍における職員の雇用条件、環境改善に取り組んでいる

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、リスク対策の一環として予防対策を中心とした研修を少人数に分けて実施、また、サービス提供時の感染予防対策と職員の不安軽減のためにアイシールド、使い捨てエプロン、グローブなどの備品を提供するなど、サービス提供上の環境改善に取り組んでいる。また、利用者の発熱や体調変化があった際は、短時間のケアに対応するために二人体制での支援など柔軟なサービス提供の調整に努めた。さらに、感染リスクの高い身体介護サービス従事者の状況を踏まえて、職員報酬の見直しなどにも取り組んでいる。

・必要に応じて臨機応変に対応できる体制があり、地域への貢献につながっている

安定的にサービス提供を可能とするため、サービス提供責任者が登録ヘルパーとともに定期的なサービス提供を積極的に行なっている。また朝礼では詳細なサービス状況や日々の気づきを共有し、利用者の急なサービス変更時の円滑な対応につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/76

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	89.0%	6.0%		
		いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	79.0%	14.0%		
		いいえ : 2.0%	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%	10.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	10.0%		
		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	75.0%	12.0%	8.0%	
		いいえ : 4.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	12.0%		
		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	79.0%	12.0%	8.0%	
		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	81.0%	10.0%		
		いいえ : 4.0%	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	81.0%	8.0%	6.0%	
		いいえ : 4.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	10.0%		
		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	59.0%	16.0%	8.0%	16.0%

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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	指定訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-343-2291

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">1) 「添う心」を理念に職員行動指針を常に心得、ご利用者様の支援にあたっております。2) 利用者様の状態、状況に迅速に対応するように努めております。3) 利用者様の尊重を重んじた支援の提供を心掛けております。4) より良いサービスを提供するよう職員の技術・知識の向上に努めております。5) 常に社会福祉に携わる者としての誇りを持ってサービスにあたっております。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・在宅の暮らしの継続を支援するために、信頼される事業所運営に管理者をはじめ職員一丸となって取り組んでいる <p>ヘルパーは訪問後利用者の状況を速やかにサービス提供責任者に報告し、サービス提供責任者は毎月のモニタリング訪問時にヘルパーの援助内容や希望・要望を聞き、日々の活動では伝えにくい事柄なども確認している。質の高いサービス提供に接遇マナーが大切と考え、日々の啓発から安心して快適なサービス提供をめざしている。管理者は「訪問は一人で行くが、一人にさせない」と話し記録の全てに目を通してしている。独居高齢者も多く、確実なサービス提供のためにヘルパーのシフトを組み、手順書を作成し、信頼される事業運営に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・訪問介護開始時の丁寧な聞きとりから綿密な指示書を作成し、モニタリングを効果的に行うことで個別性の高いサービス提供を実践している <p>定期的に行われる介護保険制度の改正により、介護保険制度はスタート時より大きく変わっており、訪問介護の開始時は管理者またはサービス提供責任者が重要事項説明書を用いてわかりやすく説明して同意を得ている。利用者に必要な援助をする場合でも、現状を把握して訪問介護に沿ったケア手順書を作成し、開始後しばらくはサービス提供責任者が援助をしている。また、モニタリング訪問ではサービスの提供方法に満足しているか、新たな困りごとはないかなどを聞きとり、経過記録に記載している。開始時からの丁寧な対応は事業所の特徴となっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・受け入れが難しい重度要介護者や医療的処置がある利用者、多くの支援が必要なケースなどの在宅支援に力を注いでいる <p>事業所は同一建物内に特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、地域包括支援センター、居宅介護支援等の事業所が併設されており、サービスが複合的に整っている。このことは、慣れ親しんだ地域の中に高齢者介護の拠点があるという事で訪問介護利用者にとって大きな安心となっている。事業所間の情報交換で知識や経験を積み、包括支援センターや居宅支援事業所と連携しやすい強みを生かし、医療的処置が多い利用者や家族に問題があるケースを受け入れている。介護技術や技能が豊富なことでも地域の福祉に貢献していこうとする姿勢が見られる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供力のアップや維持をするために、働きやすい事業所であることをアピールし、登録ヘルパーを確保していくことが望まれる <p>登録ヘルパーの確保が難しいことは、業界全体の大きな課題である。新規利用の依頼は多くあり、地域のサービス</p>

に応えるためには、登録ヘルパーの確保は必要である。「訪問は一人で行くが一人にさせない」という、事業所のアットホームな雰囲気やサポート体制をアピールして、働きやすい職場であることを伝えていく等、登録ヘルパーの増員の取り組みを継続していくことに期待する。

・ **サービス提供責任者の負担軽減や新しい取り組みを行っていくことで、中長期的なサービス提供スタイルの検討が望まれる**

人材確保にも連動する事ではあるが、ヘルパーの休みや新規サービスが落ち着くまでのフォローに、サービス提供責任者が対応せざるを得ないため、サービス提供責任者の訪問件数が増えてしまう現状がある。現在、サービス提供の仕組み自体は確立され、成熟してはいるが、今後のサービス提供のあり方については、事務時間の確保や更なる人材育成のための時間に費やしていくことが望まれる。実績の集計やヘルパーへの情報発信など、少しずつ新しい取り組みを行うとともに、ICTの導入なども中長期的に検討していく必要がある。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **支援の開始時はサービス提供責任者が対応し、終了時の個別の配慮にも力を入れている**

訪問介護の開始時はヘルパーのできること、できないこと等を伝え、開始後しばらくはサービス提供責任者が訪問し仕事の内容の確認などを済ませた後にヘルパーにつないでいる。複数のヘルパーが支援する際は情報共有にも努めている。活動は報告書で把握し手順書に沿った援助を確認している。モニタリング訪問でも新たな要望の有無などを聞き、生活機能や環境の変化を見ながら利用者満足度を把握している。支援の終了時は個別の配慮に努め、中でも在宅での看取り介護では援助内容をケアマネジャーに報告し、訪問看護や訪問医と連携を密に援助を行った。

・ **電話でのサポート体制により、利用者もヘルパーも安心してサービス提供ができています**

ヘルパーがサービスに関して、気になったことや不安なことが生じた場合に、サービス提供責任者が事業所内にいなくても携帯電話により連絡を取り合える仕組みを作っていることで、利用者も安心してサービスを受けることができている。電話での連絡は、最近増えているキーボックスのキーを使用する際にも徹底するなど、日々のケアの中で定着している。こうした連絡体制の仕組みや相談をしやすいコミュニケーション関係ができていることは、タイムリーに情報共有と管理につながるとともに、ヘルパーの不安軽減にもつながっている。

・ **サービス提供の心得を定め、理念を実現できるヘルパー育成に力を入れている**

事業所のサービスの基盤を作っているのは「訪問介護の菜」【**サービス心得**】である。この菜があることで、理念を常に意識できるとともに、職員の行動指針が示されている。ヘルパーは利用者の心身の状態を、残存能力、家族関係、生活様式等々、利用者の暮らしに丸ごと向き合い、サービスを提供するというメッセージを各ヘルパーへ伝えている。そうした方針をもとに、定期的に学習会や研修会を開催している。今年度も集合研修は難しい環境ではあるが、書面で渡すだけにしないで、個別に説明する機会を設け、法人理念に基づいたサービス提供に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/83

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%	7.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%	
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%	10.0%	10.0%	いいえ : 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%	5.0%	7.0%	いいえ : 2.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 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	75.0%	12.0%	12.0%	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	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	7.0%	17.0%	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	77.0%		20.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	77.0%	7.0%	15.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	5.0%	15.0%	どちらともいえない : 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	55.0%	17.0%	5.0%	22.0%

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	有限会社つつじ
事業所名称	つつじが丘介護支援センター
事業所所在地	東京都昭島市つつじが丘3丁目5番6号113号室
事業所電話番号	042-500-5441

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">1) 「尊厳」と「人間愛」を基本とします2) ご利用者の安定した日常生活を維持できるように、質の高いサービスを提供します3) 自己啓発と相互研鑽に励み、人間性と専門性を高めることに努め、人として成長する職員であることを目指します4) 地域の人々との連携を密にし、心の通い合う明るい事業所として地域社会の要請に応え、地域に貢献する事業所を目指します5) 専門的な技術を磨きながら、24時間365日緊急時体制をとり、心のこもった援助が出来るようにします

全体の評価講評

特に良いと思う点

・担当する訪問介護員と利用者の関係性を重視したコーディネートを実施している

サービス実施にあたっては担当する訪問介護員と利用者の関係性を重視している。利用者が安心してサービスを利用し、生活維持できるように訪問介護員個々の得意なこと等も踏まえて、コーディネートを実施している。また、予定していた訪問介護員を変更する場合でも、複数担当制によりあらかじめ利用者の状況を把握しているスタッフが代行することができるよう工夫している。普段より、接遇・マナーや守秘義務等を機会を捉えて点検するようにし、利用者の特性や気持ちに寄り添った活動ができるようにスタッフを育てている。

・団結力のある職員体制が構築されており、高度な専門性が発揮された質の高い支援が提供されている

事業所としての存在意義や地域での役割、事業における確固たる理念・方針を所長が明確にして職員・訪問介護員に常時伝えている。長年の経験に裏付けされた高度な専門性が発揮されていることや、チームワークがよく団結力のある職員体制により、質の高い利用者支援が提供されている。また「つつじ通信」を職員向けに作成して、支援内容についてや支援の際の心構え、利用者理解に必要な情報等を発信し共有を図っている。共通認識に基づく統一した方向性での支援を重視し、職員個々が向上心・責任感を持って支援にあたることができるようにしている。

・地域活動・交流に積極的に参加しており、専門性を活かした地域社会に貢献する取り組みがある

地域住民の一員として地域活動に積極的に参加し、自治会や民生委員、シニアクラブ、警察、郵便局、商店街等と交流を深めている。専門性を活かし地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から地域の関係諸機関と緊急時の対応を協議しており、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。地域の在宅ネットワーク、福祉ネットワーク、連絡会などにも参加している。災害時には利用者の安否確認のために、まず独居の利用者宅の状況を確認する。その後、他事業所や民生委員と協力して全利用者の確認をすることになっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者に寄り添った支援のさらなる充実を図りたいと考えている

利用者の状況に応じ、生活に寄り添った支援をより充実させたいと考えている。訪問介護員に向けて「つつじ通信」を毎月発信し、支援内容についてや支援の際の心構え、利用者理解に必要な情報等を共有している。また、一人の利用者に対して複数名の訪問介護員を担当としており、個々の訪問介護員によるサービス提供や利用者の対応に違いが生じないように工夫をしている。定期的に利用者ごとに担当者（ヘルパー）会議を開催して意見交換の機会を設けて、統一した支援の強化を進めていきたいと考えており、今後も継続していくことが望まれる。

・将来的に安定的に事業を継続するためにも人材の確保は課題となっている

ターミナルケアや医療依存度が高いケースなども積極的に受け入れており、訪問介護員はその状況に対応できる知識・技術を有していることが必要になっている。現在登録している訪問介護員は経験豊富であり、利用者の気持ちに寄り添って支援できる人も多い。今後のサービス提供の充実に向けて常に訪問介護員を募集しているが、応募者は少ない状況にある。次世代への事業継承も視野に入れた安定的な事業の運営のためには、人材の確保が課題となっている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・接遇・マナーの研修（通信の発行）や日々の指導で利用者の高い満足度につなげている

利用者・家族への接遇やマナーに関しては、日々の指導に努めるとともに研修（通信の発行）も実施して十分な配慮ある支援を実践しており、利用者・家族の思いに真摯に耳を傾けて支援にあたり、要望・相談などが気軽にできる体制を整えている。今回の利用者調査において、「ヘルパーはあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれてますか」、「ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか」という問いには有効回答の大半が「はい」としており、利用者および家族への対応についての満足度は非常に高いものとなっている。

・訪問介護員同士の情報交換や情報共有を図り、利用者の個別支援に活かす工夫をしている

利用者一人に対して担当する訪問介護員は2人以上を設定し、急な予定変更にも利用者への負担が生じないような仕組みを作っている。サービス提供責任者は週1回はサービス提供に入り、状況を把握するほか訪問介護員への助言を行う。また、訪問介護員同士の情報交換や情報共有を図る利用者別のケース会議の機会を設けて、訪問介護員によってサービス提供や利用者の対応に違いが生じないようにすることもある。訪問介護員に向けて「つつじ通信」を毎月発信し、支援内容についてや支援の際の心構え、利用者理解に必要な情報等を共有している。

・24時間365日体制で、利用者の日常生活を支えている

夜間・休日・時間外にいつでも電話等による緊急時の連絡・相談を受ける体制（24時間365日体制）をとり、利用者はもとより、訪問先の訪問介護員についても常に事務所がサポートする仕組みを整えている。病院から退院直後の利用者であっても他の居宅介護支援、訪問看護の部門と連携し、スムーズな在宅生活をサポートするなど、介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、コミュニケーションを密に図りながらの連携支援を実践している。利用者だけでなく家族へのケアも大事にし、家族の疲労を一步先取りした予防に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/75

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	88.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	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	88.0%		11.0%	
	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	98.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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	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	88.0%		7.0%	
	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	64.0%		18.0%	5.0% 11.0%



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	有限会社プロビジョン
事業所名称	愛の手
事業所所在地	東京都杉並区高円寺南5丁目36番8号
事業所電話番号	03-3380-5017

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）	「ご利用者様の声を良く聞き」、「ご利用者様を良く知って」、「ご利用者様とともに良く考える」

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録ヘルパーとの信頼関係を構築し、働きやすい環境作りに努めています <p>登録ヘルパーが事業所へ立ち寄る機会がある際には、お茶やコーヒーを出し「ホッ」とできる場を作っています。普段直行直帰でなかなか会う機会がないこともあり、仕事だけでなく普段話せないことでも聞き取る機会として活用しています。ヘルパーに支援方法について指導する場合には3つ良い点を伝えて、1つは指摘するというスタンスで関わり、「褒める」ことを大切にしています。また、ヘルパーのやりがいや資質向上に繋がるよう、資格取得支援にも努めています。その結果、離職率は低下し、長く継続して在籍してもらうことに繋がっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資格取得制度を設け、ヘルパーの介護技術向上などの資質向上に取り組んでいます <p>事業所では無資格者や未経験でも積極的に職員として採用しています。入職後に実践の場でOJT研修を実施しつつ、資格取得制度を設けて必要な介護技術を身につけてもらっています。そのために、研修の時間や資格取得までにかかる費用を法人で負担し、資質向上に努めています。当然、一定程度の期間は就業を継続してもらうことを約束事としていますが、手技を身につけてもらうことで併設の障害事業の訪問介護員として働くことが可能となるなどヘルパーの仕事の幅が広がっています。今後もコミュニケーションや待遇について更なる向上を目指しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーへの待遇や制度に関する情報提供をしていくことを課題としています <p>登録ヘルパーは様々な地域に訪問し、直行直帰でサービスを終えることが基本となっています。事業所ではヘルパーが働きやすいよう、サービス提供責任者が月に1回、利用者宅を訪問し、サービスの実績等を確認しています。その為、ヘルパーが集まる機会はほとんど無い状況です。利用者サービスに必要な情報提供は個別に行っているものの、法人理念や介護保険制度変更に伴う情報提供については課題となっています。今後はできる範囲で、ヘルパーが事業所へ来た際に少人数でも会議を開催することや、文書で情報提供を行うことを検討しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害が起きてもサービス提供を継続できるよう、事業継続計画（BCP）の策定を課題としています <p>事業運営に関するリスクについてはその都度把握し、改善策を講じています。その結果、大きな苦情には繋がることなく適正な運営を継続できています。また、ヘルパーの若返りに着手し、ヘルパー自身の労災に繋がるリスクの軽減を図っています。また、必要に応じて法人代表やサービス提供責任者がスーパーバイズの役割を担い、事故に繋がらないよう指導を行っています。しかしながら、事業継続計画については現在検討段階であり、今後、行政の情報や法令を確認して地域の実情に即した内容の計画立案をしていくことが課題となっています。</p>

.

事業者が特に力を入れている取り組み

・他事業所との異業種交流会に参加し、集客や情報を得る機会として活用しています

地域内の同業種や経営者との異業種交流会に積極的に参加して情報収集を行うと共に、事業所の情報提供に活かしています。＜BR＞そこでは同地域の高齢者の同行や制度変更に伴う動向について情報交換を行い、最新の情報を得ています。事業所ではそれらの情報を活かして支援内容を見直し、法令順守での運営に努めています。また、交流会の場は利用者を獲得できるチャンスでもあり、他事業所のケアマネジャーや医療関係者へヘルパーの空き状況や対応できる支援について伝えています。

・運営理念に沿った利用者サービスの支援に力を入れています

運営法人では代表が設立当初に立てた運営理念に沿ったサービス提供の実践に努めています。高齢者でも障害者でも「その方に寄り添う」ことをモットーに利用者の声に耳を傾けて要望を聞き取る姿勢を大切にしています。サービス提供責任者は、その方針に沿って利用者との契約時にアセスメントを行い、必要なサービスやヘルパーの調整を図っています。ヘルパーには初回の同行訪問やその時ごとにサービス提供責任者が同行し、利用者の要望に沿ったサービス提供ができるよう引き継ぎ、内容が変更することに通信機器を活用して伝達するよう努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/12

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	77.0%		22.0%	
	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	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%	
4. ヘルパーの接遇・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	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%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%		11.0%	
	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	77.0%		22.0%	
	どちらともいえない : 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	66.0%		22.0%	11.0%
	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	55.0%		33.0%	11.0%
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		11.0%	
	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	55.0%		11.0%	11.0%
			22.0%	

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	清雅ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都清瀬市旭が丘2丁目5番2号103号室
事業所電話番号	042-494-7702

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) ご自身で日常生活を営むことが難しくなった、お一人でも多くのご利用者に対して訪問介護員が自宅におもむき住み慣れた自宅で安心した生活が送れるように支援すること。 2) 人としての温かさと、プロの視点を持ち合わせて質の高いサービスを提供し地域のご利用者、関係機関に信頼されること。 3) 地域ニーズにこたえるためにも、職員を「人財」として尊重し、職員満足・利用者満足の向上に取り組むこと。 4) 感染症対策を徹底しご利用者には安心してサービスをご利用して頂くこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・第三者評価受審による利用者調査では、当事業所を利用している多くの方が高い満足度を感じています

当事業所は団地内にあることから、団地の希望者は積極的に受けています。利用者の応答がない場合や転倒されたらと連絡を受けた時には、訪問介護員は移動距離がないためすぐに駆けつけられるという利点があり、安心感に繋がります。今年度第三者評価を受審し、登録している利用者250名近くに利用者調査を実施しました。その結果、大勢の方から高い満足度を得、「自宅で安心して暮らさせているのはヘルパーさんのお陰です」「限られた時間内でよくやってくれると思う」「いつものことを丁寧に対応してくれる」等の感謝の声が多くありました。

・利用者のアセスメントを丁寧におこない、有する能力を活かした訪問介護計画書を作成し自宅での生活が継続できるよう支援しています

事業所の1階には居宅介護支援事業所、法人内の特別養護老人ホーム清雅苑には地域包括支援センターが併設されており、利用者の情報がリアルタイムで分かるようになっています。その情報を基に自宅や病院の相談室等でアセスメントを丁寧におこない、利用者の有する能力を活かした訪問介護計画書を作成し、在宅での生活が継続できるように支援しています。サービス提供責任者は、訪問介護員からサービス後の報告を受けて業務日誌に記録し、1ヵ月毎にケース記録としてまとめています。これは利用者の状態と支援の経過が分かるようになっています。

・清雅苑グループからの各種の情報提供と法人・事業所内での研修や委員会活動に参加することで、介助技術の向上に取り組んでいます

事業所では、一人ひとりの思いを大切に介助に取り組んでいます。清雅苑グループには特別養護老人ホームや地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等があり共同で委員会活動や各種会議・日々の情報交換等をおこなっています。ヘルパーステーション単独では取り組む事が難しい内容の研修や活動にも取り組む事ができ、利用者への質の高い介助の提供に結びついています。また、地域との関係づくりも大切にし、町内会や老人会、ボランティア等との関りを深めています。清雅苑グループで取り組む地域公益活動(子供食堂)など積極的に協力しています。

さらなる改善が望まれる点

・法人内で検討しているシステム化に伴い、サービス業務の効率化が望まれます

事業所には、50～80代の利用者と同世代の寄り添える登録訪問介護員が多く在籍しています。サービス提供記録や業務日誌等々の書類はほとんど手書きであり、連絡事項は電話や口頭、事業所の個人ロッカーを使用して伝えています。法人全体で検討しているシステム化に伴い、リアルタイムでサービスの情報が入り、事業所からの連絡は職員一斉に届き、瞬時に共有できるなどの利便性があります。パソコンの苦手意識がある訪問介護員は杞憂していますが、前向きに捉えてサービス業務の効率化を図ることが期待されます。

・マニュアルには業務の基本的内容が記載されていますので、定期的な見直しを進め職員に周知させることが必要と思われる

事業所では業務の標準化のためには、マニュアルで標準手順を示すことが大切と考え取り組んでいます。介護の基本については、入浴介助、食事介助、排泄介助、認知症対応について配慮すべき内容と確認が必要な事項、援助のポイントなどが記載されています。マニュアルは、介助の手順ごとにサービス提供責任者と訪問介護員の役割が説明されています。マニュアルの一部には、見直しがされていなかったり改定日が記載されていないものも見られました。マニュアルは業務遂行の基本です定期的な見直しに取り組むことが必要と思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者満足度を高めるには、スキルの向上が大切と考え研修やOJTで取り組んでいます

質の高い介助の為には職員や訪問介護員の能力向上に取り組む事が大切と考え、OJT・OFF-JT・自己啓発援助を組み合わせて進めています。毎年度法人で策定する研修計画では階層別研修や資格取得制度等で知識習得やスキル向上に取り組んでいます。事業所では事業所内研修計画を作成しOFF-JT・OJTの充実を図っています。OFF-JTではe-ラーニングも導入し訪問介護員も技術の習得が可能となっています。事業所では利用者の満足度を高める事も大切と考えマナー向上研修や職員同行のOJTで利用者からの高い評価に結びつけています。

・職員との5つの約束を大切にし職員・介護相談員との良好な関係がつけられています

法人では職員が仕事を通し自信・責任・生き甲斐を持ち自己実現を図れることを究極の目的としています。職員とは、「いつでも意見を述べる勇氣」など5つの約束で職員の考えを尊重していることを伝えています。訪問介護員や利用者との関りでも、この考えを基本におき対応しています。今回のアンケートでは、職員や訪問介護員からは気さくで話しやすい、よく話を聞いてくれるなどの声が寄せられ、働きやすい職場づくりや利用者対応がおこなわれていることがうかがえました。日々の会話やコミュニケーションを大切にし良好な職場環境が作られていました。

・コロナ禍の中、ケアを安全に継続できるように感染予防用品を備蓄し対策を講じています

コロナ禍の中、事業所は利用者が待っていて下さる、とケアを安全に継続できるよう対策を講じました。事業所にはマスクや手袋等の感染予防品の備蓄があり、1ケア1マスクを実践し、訪問時、訪問介護員はマスク着用とアルコール消毒で感染症対策を徹底し、利用者には体温測定をし早期発見に努めました。清雅苑グループの感染症対策会議に毎週参加して作業チャートを作成し、訪問介護員をケア組と待機組の2グループに分けてケアが安全に継続できるよう取り組みました。また、訪問介護員にはヘルメットを貸与して重大な労働災害防止を推進しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

98/239

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	84.0%	9.0%	5.0%	
	いいえ：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	85.0%	5.0%	7.0%	
	いいえ：2.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%	8.0%		
	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	77.0%	10.0%	11.0%	
	いいえ：1.0%			
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	90.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	11.0%		
	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%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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	77.0%	12.0%	10.0%	
	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	65.0%	14.0%	6.0%	14.0%



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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	めぐみ園ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
事業所電話番号	0424-61-2021

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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援 2) 利用者の生活に「プライドの保護 プライドの保持 自由」が保障される 3) 地域社会への貢献

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事と生活の調和（ワークライフバランス）を目指し、職員の意見を取り入れ、「休むのは良いことだ」との風土を築こうとしている 職員間のコミュニケーションが良くチームワークが良い。「困った時、いつでも連絡できる」体制を整えストレスを溜めずに働けるよう努めている。そして、突発的に担当ヘルパーが訪問できなくなった場合の代替要員として、必ずサービス提供責任者や他の顔なじみの登録ヘルパーが代行できるように、事前に調整している。また、積極的に有給休暇取得を促し、「休むことは良いことだ」という風土を築き、ワークライフバランスを目指している。 ・ サービス提供責任者は利用者の特性や希望に合わせて、担当する登録ヘルパーの適性を考慮して派遣している 事業所独自の評価表基準を設けて、登録ヘルパーの移動、移乗、排泄、入浴、外出支援、調理、掃除などの基本的な介護スキルから、自立支援、認知症、精神疾患、ターミナルケアなど専門的なスキル、性格や持病などを評価している。評価の偏りを最小限にする為にサービス提供責任者で内容を共有している。また半年に1回は再評価し更新している。ヘルパーアセスメント表を活用することで利用者の要望や相性などとの適合性を配慮するだけでなく、ヘルパーを未経験のスキルの現場に派遣する事でスキルアップが図れる機会をつくる為のツールにもなっている。 ・ 職員やヘルパーの高齢化が進んできているが、可能な限り仕事が続けられるようにさまざまな配慮と対策を講じている 当事業所は職員の定着率が高い為、長年の間、事業者や地域に貢献してきている職員や登録ヘルパーも多い。その分、知識やスキルは高いが、体力的な限界に悩まされる人も少なくない。そのような職員等がいつまでも無理なく事業所や地域に遣り甲斐を持って貢献できるように、新人ヘルパーの教育の手助けや相談役になってもらい、怪我の原因となるような身体的に負担が大きいサービス内容は担わなくて済むようにサービス選定を行っている。また、1日の仕事のスケジュールにも余裕を持ち、移動ルートも負担が少なくなるように配慮している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 併設の居宅介護支援事業所のケアマネジャーとは非常に連携が図れているので、医療機関や関係機関との連携も高められることを目指したい 当事業所はサービス提供時間だけでなく、サービス提供時間以外の生活状況にもしっかりと目を向け支援していく方針を掲げている為、医療や訪問介護以外のサービス事業所との情報共有や連携を図る事で、利用者の生活の全体像がより見え、新たなニーズや視点を取り入れていかなければならないと考えている。特に主治医や訪問看護との連携が足りていない事を課題としている。現在はインターネット上で医師、ケアマネジャー、各サービス事業所が時差が少なく情報共有や連携が図れるツールが普及しつつあるので、今後の運用を期待したい。

・登録ヘルパーとサービス提供責任者の情報共有の効率化と、さらなる間接業務のスリム化に期待したい。

ヘルパーは訪問後、個人記録を後日事業所に提出するが、日々業務終了後に電話で記録を読み上げており、それをサービス提供責任者は聞いて確認している。事業所からの連絡に必要なファクシミリ端末を持っていないヘルパーには貸与している。こうしてヘルパーとサービス提供責任者は情報交換をしている。だが、手間を考えると、例えば、スマートフォンやPCを使えるヘルパーから順次、すでに法人内で活用しているグループウェアの利用拡大や別のグループウェア導入を検討する価値があると思われる。さらなる間接業務のスリム化に期待したい。

・大規模災害時のリスクマネジメント強化を進めているが、さらなる連絡網の整備が望まれる

大規模災害時に支援が必要な利用者の優先度別一覧表を作成しており、2011年の東日本大震災時には独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した実績を持つ。その時の経験を活かして災害対策を強化している。大規模災害が直近で起こった場合は基地局の倒壊等により携帯電話が繋がらないことも想定される。震源から離れたエリアでも通話やSMS、ファクシミリも使えない場合がある。東日本大震災時にも東京ではインターネットが使えた。そこで、電話網以外のチャンネルと、例えば災害用伝言ダイヤルなどを利用するなど、連絡網のさらなる整備が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・東日本大震災時の対応を教訓に災害時や緊急事態時の対応強化に努めている

震災時などに支援が必要な利用者の優先度別一覧表が作成しており、2011年の震災時には独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した実績を持つ。その時の経験を経て、更に家族が帰宅困難に陥った場合の日中独居者もリストに加えるなどのリスクマネジメント強化を図っている。コロナの緊急事態宣言時は感染症に掛かってしまった場合、濃厚接触者の疑いがある場合の本人及び同居家族版の対応表をチャート図にし作成配布し出勤停止の条件なども分かりやすく職員やヘルパーに周知し、PCR検査を法人負担で受けるなど感染拡大予防を徹底的に行った。

・コロナ禍でも安定的にサービスを供給できるようにさまざまな対策を講じてきた

利用者への感染予防対策においては以前より整備していた予防具に加え、ガウン・フェイスガード及び利用者やヘルパー用に捕集効率試験で95%以上の特殊なマスクなども支給し、訪問時は毎回ヘルパーと利用者の検温を実施するなどで予防を図ってきた。またヘルパーに対して研修や情報共有を維持する為に電話や映像研修を開催するなどで模索してきたが、双方向でのコミュニケーションでないとストレスが高まるヘルパーもいて、密を避け個別にフォローするなどして、ヘルパーの不安軽減や、動機の維持を支援し、安定したサービスを継続してきた。

・訪問診療や訪問看護など他の事業所と連携し、在宅での看取りを実現している

終末期を住み慣れた我が家で過ごしたいと願う人のために、家族と協力して訪問介護と訪問診療、訪問看護、訪問歯科などが看取りチームとしてその人の終末期を支えている。また、通常、利用者が急変した場合には、まず救急車を呼ぶが、看取りの場合には訪問看護・訪問診療に連絡するよう明確に指示している。そして、今年度の事業計画に、看取りに必要な医療知識及び介護技術の向上を図ることで、看取り支援の充実を図り、また、多数のヘルパーが看取り支援に対応できるよう、個別に育成指導を行うことを謳い、看取り体制の強化を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/126

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	98.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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 : 0.0%	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	88.0%		5.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
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 : 1.0%	いいえ : 1.0%	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%		5.0%	10.0%
		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	88.0%			7.0%
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 1.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%		7.0%	7.0%
		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	82.0%		7.0%	10.0%
		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%		13.0%	10.0%
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%		5.0%	16.0%
		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	55.0%		16.0%	7.0%
				20.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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">1. 家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え安心して暮らせるように、私たちは家族を支援します。2. 社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々のいのちと生活を支えます。3. 利用者に深い共感を持ちます。4. 地域の方々に感謝します。5. 水、電気などの資源を大切に、常に防災を心がけ日を出さないようにします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個々の価値観を大切にす支援の取り組みにより、利用者が安心してます

一人ひとりの価値観を大切にす支援を実施しています。例えば、衣類をポリ袋に収納する習慣がある利用者等、利用者自身の理解と整理によって、自分のペースで生活出来るように支援している事例があります。利用者一人ひとりに価値観が存在し、「散らかっている事には意味がある」といった考えを職員間で共有しています。また、支援の支障になる事は、管理者が手順書等を活用し、職員への助言を継続しています。利用者調査の結果では、回答した利用者の100%が安心してサービスを受ける事が出来ると回答しており、高い評価を得ています。

・生活の自立を念頭に、利用者の有する能力に着目した支援を行っています

事業所は「利用者が住み慣れた街の自宅で生活を続けられること」を目標に掲げています。訪問介護員は利用者の体調や、心理状況を見極めながら焦らせる事なく時間をかけながらも、出来るだけ身の回りの事は利用者自身が行えるよう働きかけています。例えば、内服の際も、薬を飲む時間、薬の内容を訪問介護員と一緒に確認し、薬包は利用者にかけてもらう等、残存能力を最大限に活用する事を支援の基本的考えとしています。一つひとつの関わりに利用者の在宅生活を支える事業所の高い意識が見て取れ高く評価出来ます。

・ヘルパーが外出先から利用者の支援記録を入力出来るシステムを導入しました

従来、ヘルパーは利用者宅での気づきや支援内容をメモし、事業所に持ち帰ってから記録をしていましたが、新たなシステムの導入によりヘルパーの携帯端末から外出先で直接、利用者に関わる記録を入力出来るようになりました。今までメモに残し事業所の戻ってから記録していた内容を訪問先で直接入力出来るようになり、業務の効率化及び迅速な情報共有が可能になりました。情報共有の強化の視点、業務の効率化の視点から大変高く評価出来ます。事業所の強みである情報共有に割ける時間が増えた事で利用者の支援に関する議論が深まっています。

さらなる改善が望まれる点

・在宅部門でのBCPの拡充に期待します

法人の基本方針には「防災を心がけ火を出さない事」、「安心安全を常に心がける事」、「自然災害に備える事」等が明示されています。それらの方針の実現の為、防災マニュアル・BCP等が策定されており、毎月の防災訓練や備蓄管理等に励んでいます。事業所としても、地震発生時の対応マニュアルが策定されており、初動後、利用者の生存

確認・生活環境の確認等をする事が定められています。これらの取り組みの延長として、今後も、地域の中での暮らしを援助する為に、在宅部門でのBCPの拡充に期待します。

・地域の在宅サービスの担い手として利用希望者への情報発信と受け入れ枠の拡大を期待します

事業所が支援を展開する地域においては、訪問介護事業所の絶対数が他地域に比べ少ない状況が確認されました。現在は自法人内の地域包括支援センターとの情報共有や地域の居宅介護支援事業所への情報発信を行い、地域の利用ニーズの掘り起こしを中心に行っていますが、今後益々増える独居高齢者は情報弱者でもある為、町内会や民生委員との情報交換会等を通じて、現在は要介護状態にない地域の高齢者であっても、将来に備え事業所の情報やサービスの特性等を知り得る機会を創出する取り組みに期待します。

・職員確保策の拡充に期待します

千代田区社会福祉協議会と連携し、介護職員不足の解消を実現する為の検討を重ねています。このような取り組みを継続するとともに、今後の日本全体での人口動態を踏まえ、安定的な支援の確保のためにも、無資格・無経験者・短時間労働等、雇用対象・雇用ルートの拡大等の検討も期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者一人ひとりの手順書が整備され支援の標準化が図られています

手引書は利用者の支援に関わる職員の専門的見解が集約されたいわば、利用者一人ひとりのマニュアルとして支援の標準化を図る為に事業所にとって必要不可欠なものとして整備に力を入れています。複数の訪問介護員が一人の利用者に関わるという事業所の方針があり、職員一人ひとりの気付きによって蓄積された情報をもとに、利用者の自立支援に側面から、利用者の出来る事、職員が支援する事、利用者のこだわり等が詳細に記入されています。利用者一人ひとりの状況に細かく配慮した完成された手順書として、力を入れた取り組みと言えます。

・コロナ対策に力を入れています

ウィルスを持ち込まない・広めない事に主眼を置いて、マニュアルが策定されています。援助前に、アルコール消毒を行い、防護服を着用してから入室する事や使用後の防護服の処理方法等も明記されており、在宅事業を継続する為に、注意を払って予防・防止に努めている事がわかります。また、ガウンテクニック等の実用的な職員研修会を実施し、職員間での知識・技術の習得を強化しています。今後も、地域の中での暮らしを援助する為に、力を入れて維持・継続して欲しいと思います。

・利用者の在宅生活が継続出来る様に、多様なサービスを提供しています

利用者の意向に合わせ、多様なサービスを提供しています。例えば、訪問介護のサービスに加え、自費サービスを提供しています。自費サービスは、介護保険サービスにない院内介助・換気扇の清掃・家族と共用する部屋の清掃等を実施しています。また、利用者の要望を受け、特定の職員が支援を担当する等、柔軟に対応が出来る仕組みになっています。利用者の在宅生活の継続を目標に、訪問介護と自費サービスを効果的に組み合わせる等の工夫は、特に力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/25

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%	5.0%	10.0%	
		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	85.0%		15.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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	85.0%		15.0%	
	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 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	90.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 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	95.0%		5.0%	
	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	75.0%	5.0%	20.0%	
		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	60.0%	10.0%	5.0%	25.0%

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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。その中でも、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。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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">・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 <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">・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 <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">・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 <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">・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 <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%		

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	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

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・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

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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p>

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ている。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ないままです。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. ヘルパーの待遇・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）	1)利用者様一人ひとりを大切にします。 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。 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。 4)利用者様の尊厳を重視します。 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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ます <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> ・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 <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> ・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 <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> ・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 <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

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・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

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。

さらなる改善が望まれる点

・統一した利用者情報管理の改善が望まれる

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。

・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

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">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言い続けなければならない。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。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。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。 <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">1)社会福祉法人の定義の実践2)法人理念の実践による価値あるサービスの提供3)行動指針の実践による人材育成4)事業継続の為に必要な収益の確保と非営利の姿勢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

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <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、安心してもらえるよう対応している</p> <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> <p>・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</p> <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十分に情報収集・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%



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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	ボンセジュール聖蹟桜ヶ丘ケアステーション
事業所所在地	東京都多摩市東寺方1丁目20番地5
事業所電話番号	042-311-6887

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"> 1) 私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。 2) 私たちは「公正正大」に行動します。 3) 私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。 4) 私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。 5) 私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」ものと認識して行動します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一つ一つのサービスを大切に利用者の自立支援を目指す支援をおこなっています <p>法人全体としてサービスとは何かを考え、「自立支援」のサービスを利用者支援の重要視点としています。そのため、事業所では利用者への丁寧な聞き取りを行い、サービス提供責任者や担当する訪問介護員が共に、何ができて何ができないかを利用者中心に考え、自立支援の実現に向けて働きかけています。また、直接的な支援にあたっては、例えば、併設する施設の食堂で食事を取る利用者には、自分自身での配膳や食事量の調整など、自立支援を促すように努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アセスメントはサービス提供責任者の視点だけでなく多職種連携を活用しながらおこなっています <p>併設する施設に入所した方へのサービスが基本の当事業所では、体験入所をされている際に、併設する施設の職員と共に利用者との関係性を築き、個人情報保護法に抵触しないようにして利用者とのコミュニケーションを取り、事前に情報を収集しながら利用者のアセスメントをおこなっています。また、その際には、併設する施設の看護師、担当するケアマネジャー、主治医、家族等、多職種からの情報も収集してアセスメントを行う仕組みとなっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービススキルの平準化を更に求めます <p>サービス実施の際の利用者の希望や職員調整を考慮し、事業所では3～5名程の職員が利用者に対応できる仕組みとなっているので、利用者からの交代希望や職員のお休み等でもサービスを切れ目なく提供することができる体制です。しかし、コロナ禍により、それらの仕組みを支えるサービススキルの平準化のための研修や引継ぎ等を細かくできないことが増えてきています。現在、職員内でサービススキルの差を感じると言う意見が増えてきていることもあり、利用者からもそのような苦情が出ることがないように、更なるスキルの平準化を行うことが望まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、職員研修を開催することがやや困難になっています。特に短時間勤務職員への研修時間確保を期待します <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、職員研修の開催回数が減少しているといえます。法人としてはリスクマネジメントに対して力を入れており、規程やマニュアル類は整備されているものの、職員アンケートからは一人ひとりの職</p>

員にまで法人の講じる自然災害等におけるリスクマネジメント体制の理解がされていないことが多少窺えます。訪問介護事業所は勤務日数や勤務時間が少ない職員が在籍することやコロナ禍の状況より、研修時間の確保には困難があると考えられますが、そうした職員に対して社内研修の時間と機会を確保する工夫を期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・個人情報保護、情報セキュリティ体制を整え、プライバシー保護に力を入れています

個人情報の取扱いに対しては、法人本部が中心となり、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）基準に則った体制を構築しています。法人のホームページには、「プライバシーポリシー」「個人情報保護法に基づく公表事項等」「特定個人情報保護方針」を定め、公表しています。プライバシーポリシーでは、個人情報保護担当役員を任命していることが掲載されています。事業所の職員はISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）基準に則り、「情報セキュリティ共通研修」を受講し、修了テストを受けて理解度を確認しています。

・法人において「新型コロナウイルス対策方針」を定め感染症拡大防止に力を入れています

法人では新型コロナ感染拡大防止のために「新型コロナウイルス対策方針」を定めています。対策方針は随時更新されており、版を重ねた最新改訂版がファイリングされています。法人としてリスクマネジメントに関して専門部門があり、全社でリスクに対する共有と対応がなされています。事故に対しては必ず複数人で現場検証を行い、原因を追究し、再発防止に繋げています。全国に施設(併設事業所含む)があり、ハザードマップを参照し、被害予測をしています。感染症なども他のインシデント同様に即時報告、即時対応を徹底することに力を入れています。

・自然災害、感染症発生時のBCP（業務継続計画）に力を入れています

介護事業所は、感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから、2021年の介護報酬改定において介護事業所においてBCP策定が義務付けられました。当法人では厚生労働省からBCP策定が示される以前より災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、「災害発生時対応マニュアル」等においてBCPの内容を網羅したマニュアルを策定しています。現在、法人ではBCPに特化した規程、マニュアル類を策定しており、今秋には完成する予定です。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/47

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	67.0%	21.0%	6.0%	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	67.0%	19.0%	8.0%	いいえ：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	58.0%	26.0%	10.0%	いいえ：4.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	69.0%	21.0%	6.0%	いいえ：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	71.0%	19.0%	8.0%	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	82.0%	10.0%	8.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	19.0%	8.0%	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	58.0%	28.0%	8.0%	いいえ：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	63.0%	28.0%	6.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	19.0%	6.0%	8.0%
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	26.0%	26.0%	23.0%	23.0%

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、福祉の関係機関や他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、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、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%

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

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. ヘルパーの待遇・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で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ト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%			

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	中央区
事業所名称	新川訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5670

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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取り組みを行う 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者宅への直行直帰ではなく、必ず事務所に朝・夕の申し送りをおこない、あわせてサービス改善への積極的な意見交換をおこなっている

当事業所の職員は利用者宅への直行直帰ではなく、必ず朝の出発時、サービスの終了時は事務所に行き、朝・夕の申し送りをおこない、サービス管理責任者・管理者などに利用者の様子や介護者（家族）の状況、道路事情などに関して報告している。また、朝は前回のケース記録を確認したり、夕は当日の様子をケース記録に記載している。また、軽微なリスク（ヒヤリハット）などについても全職員で再発防止に向けた振り返りをしたり、サービス改善に向けて積極的に意見を出し合い、現場ケアに活かしている。

・常勤職員全員が介護福祉士の資格を持ち、介護現場での経験が豊富であり、そのため、利用者調査では総合的な満足度が高かった

24時間365日営業し、利用者のニーズに合わせた訪問サービスが提供されている。常勤職員全員が介護福祉士の資格を保有し、特別養護老人ホームなどでの豊富な勤務歴を持ち、特別養護老人ホームやデイサービスなどの介護施設での豊富な勤務歴があり、平均在職年数17年であり、サービスの質を担保している。総合的な満足度は、回答者の93%が満足との返答であり、事業所のサービスに関して非常に高い満足を得ていた。「安心してサービスを受けることができる」「職員の言葉遣いや態度、服装など」は回答者の93%が満足との返答であった。

・新型コロナ禍においても感染対策を強化し、必要なサービスを休止せず提供している

法人や「マイホーム新川」内感染対策委員会からの最新のコロナウイルス感染症に関する最新情報を得て、職員の感染防止対策を強化し、利用者の安全確保に取り組んでいる。手洗い・手指消毒・うがい・発熱管理などに加え、マスク・ガウン（防護服）・グローブ（使い手袋）を着用のうえ訪問した。新型コロナ感染対策強化の一環として、ガウンテクニックの研修が実施された。ガウンテクニックの動画を観たり、実際に着脱をして間違いがないかを確認したりした。利用者家族はヘルパーが訪問している時間内、マスクの着用をお願いしている。

さらなる改善が望まれる点

・業務の可視化や業務内容のマニュアル化を促進し、業務の平準化を図ることが望まれる

職員アンケートには、事業所の改善点として「職員個々の仕事量の偏りをなくす」などのコメントが挙がっていた。特定の人に業務が集中している場合には、業務が集中してしまっている職員の問題というよりも、組織の在り方に問題がある可能性が高い。業務の平準化が図れないと、業務が滞ってしまうなど影響が出てくる。そのため、業務の

可視化や業務内容のマニュアル化を促進し、担当を割り振り、業務の平準化を図ることが望まれる。

・**人員募集の方法や法人内人事異動、教育方法などについてさらなる取り組みを期待する**

事業所は、今年度は人事異動や採用が計画通りに実施できず、職員体制が不安定な時期が多かったことを反省し、専門性・社会性の高い職員の確保と育成が今後の事業所の課題としている。人員確保とその定着は、当事業所だけでなく、介護業界全般の深刻な課題となっている。人員募集の方法や法人内人事異動、教育方法などについてさらなる取り組みを期待する。

・**業務の省力化に向けても、ICTへのさらなる取り組みが望まれる**

利用者の基礎情報や訪問介護計画書、ケース記録をタブレット端末からいつでも確認できる。ただし、タブレット端末に直接入力できないため、この点が課題となっている。直接タブレット端末に記録を入力し、それが事務所内のパソコン上で一括管理できたり、リアルタイムでの職員間の情報共有を可能にするなど、業務の省力化に向けてICTへのさらなる取り組みが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**虐待防止に関する研修資料の回覧などにより、権利擁護への意識向上を図っている**

身体拘束・虐待予防委員会があり、当事業所の職員も構成メンバーである。在宅部門会議や部署会議で虐待事例や困難事例があれば適宜共有できる体制がある。「権利擁護に関する基本方針」「身体拘束廃止に関する指針」を事業計画書に載せ、職員へ周知している。「サービス向上委員会」では、年1回、全職員対象に施設独自の「セルフチェックアンケート」を実施している。その結果をもとに、各部署で改善に向けて取り組んでいる。「マイホーム新川」全体の教育研修委員会では、虐待防止に関する研修資料を回覧し、不適切ケアがないようにしている。

・**個別の手順書を作成し、どのヘルパーも同じ対応ができるようにしている**

個別手順書を作成している。そこには、「チャイムを鳴らし、返答があったら入室します」とあり、利用者の許可を得たうえで訪室することを定めている。その後の排泄介助やベッドから離床する場合の手順などについて、「手すりにつかまり立位保持していただき…」など、利用者の安全確保に向けた細やかな手順を定めている。初めてサービスに入る職員も、この手順書を確認して支援することで、利用者・職員とも安心できる。

・**軽微なリスクをヒヤリハットとして挙げ、サービス改善につなげている。**

「ちょこっとひやり一覧」を作成し、サービス改善につなげている。軽微なリスクもヒヤリハットとして挙げ、原因・対策を検討している。たとえば、誤内服に至っていなくても、薬のセット時に一つの薬が他薬のケースに入っていたことを気づいたときも、ヒヤリハットとして報告し、対策として、与薬マニュアルの手順に従い、配薬時は薬箱だけでなく、ラミネートに記載されている薬名もしっかり確認することを対策として挙げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

15/28

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	53.0%	40.0%	6.0%	
	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	86.0%	6.0%	6.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
	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	86.0%	6.0%	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	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	80.0%	13.0%	6.0%	
	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	80.0%	6.0%	13.0%	
	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	80.0%	13.0%	6.0%	
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	13.0%		
	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	46.0%	20.0%	6.0%	26.0%



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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0863

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所の基本ルールや提供することができるサービス内容を具体的に説明することで、利用者の理解を促し納得を得るように取り組んでいる

契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の詳細を利用開始前に説明し、基本ルールや負担金の同意を得ている。訪問介護員が行えること、行えないことを具体的な例を用いて説明するよう心がけており、利用者の意向を実際のサービス提供可能内容とすり合わせ、利用者の意向に沿ったサービス提供が行えるように留意している。また、訪問介護計画書を説明する際も、具体的に提供するサービス内容を含めながら利用者にはわかりやすく説明を行い、納得を得たうえで同意のサイン、捺印を頂くように努めている。

・自立した在宅生活の継続のため、訪問介護員による情報提供を密に行える体制を整え、利用者に必要な支援のみ行えるように努めている

利用者がその人らしく在宅生活を継続できるように、生活習慣・価値観を尊重した自立支援を心がけている。訪問介護の特徴でもある限られた時間でのサービス提供の中でも、訪問介護員がやりすぎないケアを念頭に置き、利用者のできることは行わず、支援が必要な部分のみ支援をする体制ができている。また、利用者の状態変化にも留意し、逐一事業所に利用者報告を行うことで、今現在の利用者と実際のサービス内容にずれが生じていないか把握でき、必要に応じて担当ケアマネジャーにサービス変更提案が行えるようになっている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所の特徴などを分かりやすく紹介できるように工夫することが望まれる

法人が全体のパンフレットやホームページを作成しているが、訪問介護のページ及びパンフレットの訪問介護部分を見ると、他の特別養護老人ホームや通所介護に比べだいたい見劣りするような内容になっている。特にパンフレットに関しては、イラスト、写真もなく、細かな文字の羅列となっているため、特に高齢者には見えにくいと感じられる。訪問介護独自で作成している空き情報はカラーでイラストもありとても見やすくわかりやすいものとなっているため、その要領にて簡易的な訪問介護独自のパンフレットがあっても良いと思われる。

・研修の実施方法については、成果を検証し見直す機会を設けることが望まれる

入職時研修や、感染症対策、災害対策など様々な研修が法人内にて行われており、職員の知識及び技術習得に努め

ている。訪問介護事業所の中でも、毎月様々なテーマにて研修が行われているが、職員自己評価の中に、研修の実施方法について、動画をみてテストをするだけの研修では身に付かないとの意見が見受けられた。コロナ渦により、以前のような対面の研修が難しい状況ではあるが、やるからにはより効果的な研修にできるように研修実施方法の見直しが行えると良いと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問介護員からの連絡体制を整え、利用者情報共有に努めている

利用者の日頃の状況や変化を、担当する訪問介護員から逐一連絡してもらう体制を整えている。日々入ってくる利用者情報は、経過記録や情報共有ノートに記録され、すべての訪問介護員が確認できるようなものとなっている。また、情報共有ノートを確認した訪問介護員は捺印することになっており、情報共有の漏れが無いように対策が取られている。利用者の状態変化やサービス内容変更時にはカンファレンスが開催され、関わる訪問介護員から意見を吸い上げて情報の確認・整理を行い、今後のサービスの見直しに役立てている。

・利用者との早期信頼関係構築を図るための取り組みを工夫している

契約、サービス担当者会議に参加したサービス提供責任者が初回訪問を行い、利用者及び家族と相談をしながらサービス提供に努めている。訪問介護員を派遣する際も、利用者、訪問介護員の相性を考慮したコーディネートが心がけている。また、定期的にサービス提供責任者が同行訪問することで、サービス内容の確認を行いつつ、利用者の満足度や意向の把握に力をいれ、質の高いサービス実施に努めている。訪問介護に抵抗がある利用者に関しては、サービス提供責任者による訪問により不安の軽減につなげ、早期信頼関係構築が行えるように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/36

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	71.0%	21.0%	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	71.0%	14.0%	7.0%	7.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	78.0%	21.0%	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%	7.0%	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	71.0%	21.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	21.0%	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	85.0%	14.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	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	71.0%	14.0%	14.0%	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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	ケアサービス・やまびこ
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	042-644-3600

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) 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。</p> <p>2) 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。</p> <p>3) 私達は、利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。</p> <p>4) 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保険・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。</p> <p>5) 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他社と共有する場合には、適切な判断のもとに対応します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員のサービス提供周辺の環境を整備し、安心してサービスを提供できるよう取り組んでいる <p>サービス内容だけでなく利用者の特性や相性に配慮して訪問介護員をコーディネートしている。利用者の支援に関する情報や担当訪問介護員間で共通認識を図るためのツールとして通話アプリを利用している。訪問介護のサービス提供は利用者的一对一となるため、支援にまつわる問題点・疑問・不安などをタイムリーに共有・相談できる体制は訪問介護員の安心とともに安定したサービス提供につながる。また、利用者の変化や緊急時の連絡体制を整備し、利用者だけでなく訪問介護員が安心してサービスを提供できるよう取り組んでいる。</p> ・連絡ツール（Eメールや通話アプリ等）でグループを作り個々の利用者の情報を訪問介護員とサービス提供責任者間で適宜、共有している <p>それぞれのニーズに応じたサービス提供ができるように担当する訪問介護員とサービス提供責任者で利用者ごとの個別研修会（ケース会議）を定期的開催している。しかし、新型コロナウイルス感染症の予防対策のために職員が集まることが難しくなった。そこで連絡ツール（Eメールや通話アプリ等）により情報共有をしている。利用者ごとにグループを作って、その中で個別研修会のように情報の交換ができるようにしている。支援にまつわる問題点・疑問・不安などをタイムリーに共有・相談できる体制を作っている。</p> ・法人役員に対しても何でも話しができる環境があり、雰囲気の良い事業所となっている <p>サービス提供責任者は訪問介護員と密に連絡を取り、不安や疑問点、不満などを早急に解消できるようにし、訪問介護員の働きやすい環境作りに配慮している。また、法人役員に対しても何でも話しができる環境があり、雰囲気の良い事業所となっている。今回の職員自己評価においても、「事業所内の雰囲気がよい」、「とても働きやすい」、</p>
--

「アットホームな雰囲気」、「上司が優しい」、「上司が話しをよく聞いてくれる」、「職員同士での意見交換等、抱えることなく相談し合っている」という趣旨のコメントが多数挙げられていた。

さらなる改善が望まれる点

・増大する在宅介護のニーズに応じることができるよう、事業所全体で介護スキルを向上させることが求められている

近年、在宅介護へのニーズが増大し、事業所に求められることも増えてきている。在宅での看取り介護も増えてくることが予想され、事業所全体での介護スキルの向上が求められる。サービス提供責任者の保持および増強や喀痰吸引技能実施者の確保が必要になってきている。併せて、訪問介護員の研修による教育を通じての介護技術の向上も求められている。特に「身体介護」のサービスに入ることのできる訪問介護員を確保したい。

・法人独自に情報発信できる環境としてホームページなどの準備が必要と考えている

事業所の外部への情報提供に関しては最近ではインターネットなどから情報を得る方も多いことから、都や独立行政法人等の情報サイトに情報を提供している。法人独自のホームページは作成されていない。事業所から情報発信できる環境を作るためにもホームページ等の準備が必要と考えている。今後はタブレット端末を使用したり、ICT（情報通信技術）等も活用しながら情報の共有の利便性を高めるなど、業務の効率化をさらに進めていきたい。

・現在、作成を進めている感染症対策も含めた事業継続計画（BCP）を一日も早く完成させたい

法人・事業所として捉えたりスクの種類を分類し、自然災害や感染症、交通事故、介護事故のそれぞれについて、事前と事後の対策を決めている。また、災害などを念頭に事業継続計画（BCP）を策定し、基本方針、統括責任者その他の担当者の配置、事態の各局面に応じた対応などを明確化している。現在、感染症対策も含めた事業継続計画の見直しが必要になっており、その作業を進めている。新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中で一日も早い策定と職員への周知が求められる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・連絡ツールを職員間での情報共有に活用し、安定したサービス提供につなげている

利用者の支援に関する情報や担当訪問介護員間で共通認識を図るためのツールとして連絡ツール（Eメールや通話アプリ等）を利用している。訪問介護のサービス提供は利用者と一対一となるため、支援にまつわる問題点・疑問・不安などをタイムリーに共有・相談できる体制は訪問介護員の安心とともに安定したサービス提供につながっている。サービス提供責任者もリアルタイムに近い形で利用者の状況を把握することができる。連絡ツールの運用にあたっては、情報の取り扱いに十分注意している。

・緊急時に備えマニュアルを整備しており、変化を感じた際には報告し指示を仰いでいる

緊急時対応マニュアルは決まった書式により利用者ごとに整備、体調の変化時に備えている。書式は黄色の目立つ用紙を用いて、緊急時の連絡先やかかりつけ医等、個別性の高い重要な情報を明記している。また、訪問時にいつもとの変化を感じた際にはサービス提供責任者へ報告し指示を仰いでいる。報告を受けたサービス提供責任者はケアマネジャーと相談し必要に応じて訪問・受診につなげている。利用者の意向や不安には、納得のいくまで話を聞き、安心してサービスを受けられるよう配慮している。

・利用者および訪問介護員の負担軽減を図り、安定したサービス提供に努めている

サービス内容・訪問介護員の経験・利用者の特性や心身の状況のほか相性にも配慮して訪問介護員のコーディネートをしている。初回訪問の際にはサービス提供責任者が同行し、援助方法を確認するとともに訪問介護計画に基づいた援助が定着するまで同行し、利用者および訪問介護員の負担軽減を図っている。担当訪問介護員の変更時にはサービス提供責任者が援助方法を確認し、移行がスムーズに行えるようにしている。定期および随時に利用者や家族から話しを聞き、意向や不安の解消に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

87/115

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	87.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 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	74.0%	19.0%		
	いいえ：2.0% 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	85.0%	11.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	88.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 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	88.0%	9.0%		
	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	88.0%	5.0%		
	いいえ：2.0% 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	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	80.0%	16.0%		
	いいえ：1.0% 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	85.0%	11.0%		
	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	64.0%	18.0%	8.0%	9.0%

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">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なたかく結ばれ、家族が安心して暮らせるよう支援すること。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。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。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。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。

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、就労に繋げ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むことを期待したい。

・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むことを期待する

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	ホームヘルパー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）	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。 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。 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。 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。 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。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・

さらなる改善が望まれる点

・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

す
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

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%	

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

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">1) 法人の理念 誠の心2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス (本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。)3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」 (サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。)4) 福祉コミュニティの協創 (私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。)5) 仕事を通じた職員の自己実現 (自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。)6) 法令遵守の履行 (法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知り得た個人の秘密と情報を守ります。)

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者個々に個別手順書を作成し、サービスの質の均等化を実現している <p>利用者個々の個別手順書を作成しており、介護計画に基づいたサービス内容の他に、利用者個々のニーズ、こだわりなども記載されている。当事業所では訪問介護員を固定にしていないため様々な介護員が利用者を訪問するが、個別手順書を共有することで、均等なサービス提供が実現できている。通院等、急な予定変更があった場合でも、介護員交替による利用者への不利益がないようにしている。個別手順書以外にも、介護指示書、モニタリングシートのほか、利用者情報をタイムリーに共有する仕組みがある。</p> <ul style="list-style-type: none">・養護老人ホームを始め、法人内外の各介護事業所が連携して支援を行う体制を構築している <p>サービス提供責任者は養護老人ホームの会議に参加し、利用者情報の共有を図っている。サービスを利用中、あるいはこれから利用を検討する利用者などについて、養護老人ホームの支援と連動して訪問介護を提供している。また、原則として月に一度の情報交換会が開催されており、法人内の関係職員の外に、ケアマネジャー、週末対応の外部の訪問介護事業所などとも、意見交換を行っている。利用者の高齢化、重度化に伴い、法人内の特別養護老人ホームから介護技術を学ぶなど、多職種が連携し、チームで利用者を支援する体制が作られている。</p> <ul style="list-style-type: none">・訪問介護員の担当制を取らないことで急な予定変更にも柔軟に対応できている <p>当事業所では訪問介護員を固定にしておらず、日によってさまざまな介護員が利用者の居室を訪問している。担当者が代わっても均等なサービス提供が出来るよう、介護指示書、個別の手順書などを共有し、利用者の細かなこだわりも大切に介助を行っている。担当制を取らないことで、利用者の体調変化、急な通院等、突然のスケジュール変更にも柔軟な対応が可能になっている。必要な情報を共有することで、訪問介護員の交替による利用者のストレスを軽減することができる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・潜在的なヒヤリハットについて更に目配りしていくことが必要と思われる

ヒヤリハットデータベースがあり、法人内の各事業所のヒヤリハットを閲覧することができる。また、集約や分析なども行われ、事故防止に役立てられている。その中で、当訪問介護事業所は、ヒヤリハットはほとんど上がってきておらず、事故、利用者からの苦情などもほぼ無い状況が継続している。サービスの質の向上への取り組みの成果として評価されるが、潜在的なニーズの把握の仕方、ヒヤリハット報告の重要性の周知など、改めて事業所内で話し合うことも求められる。

・サービス提供責任者への報告・連絡のシステムをより一層徹底していくことが求められる

養護老人ホーム内において、支援員、訪問介護員、医務室の看護職など、同法人の多職種が連携して支援にあたりている。利用者情報はグループウェアでタイムリーに共有されており、定期的な会議や随時の意見交換も行われている。スケールメリットを活かした協働体制が評価される一方で、訪問介護員からサービス提供責任者への報告・連絡・相談の一連のシステムは意識して保持していくことが求められる。訪問介護事業所としての指示系統の仕組みを、改めて訪問介護員と確認し合う機会をもつことも必要と思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問介護の空き時間を活用し、DVDや雑誌の記事を元にした個別学習を行っている

訪問介護員に必要な知識や技術の習得のため、法人内外の研修へ積極的に参加している。研修参加後は報告書作成が義務付けられており、振り返りの機会にもなっている。報告書は事業所内で回覧され、他職員への周知も図られている。さらに、訪問介護の空き時間を活用し、DVD視聴による学習や、介護専門誌の記事を元にサービスについて考えるなど、自主学習も行っている。昨年度は、自立支援、接遇、プライバシー保護等の記事を読み、各介護員が報告書を作成した。今後も研修や自主学習を通じ、サービスの質の維持・向上を図っていきたいとしている。

・ヘルパー心得を配布し、接遇・マナーを常に意識するよう徹底を図っている

ヘルパー心得を作成して訪問介護員に配布し、会議や研修等で接遇・マナーについての学びの機会を作っている。声かけの仕方や利用者への配慮について注意喚起する掲示も行われている。養護老人ホームのさまざまな事情や病気を抱える利用者に対して個別手順書を作成して配慮を行っており、養護老人ホーム内の居室に訪問する際は、共用空間からプライベートゾーンに入ることを意識するよう周知している。増加傾向にある認知症についての学びを深めるなど、利用者の尊厳に配慮したサービスを提供することに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/20

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	81.0%	12.0%	6.0%	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	68.0%	25.0%	6.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	81.0%	18.0%	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	68.0%	6.0%	6.0%	18.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	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	68.0%	12.0%	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	75.0%	12.0%	6.0%	6.0%
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	75.0%	18.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	25.0%	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	31.0%	12.0%	56.0%	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くださっています〕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%			