



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	ストレスケアリゾート株式会社
事業所名称	のるでん
事業所所在地	東京都足立区柳原1丁目11番11号
事業所電話番号	03-6806-1014

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)働くスタッフの確保と定着できる環境づくり 2)お客様とご家族にとって最高、最善の介護サービスを提供し、社会に貢献する 3)従業員の幸福の追求 4)共に行うなどのいわゆる生活リハビリの役務に対して商標権を取得。お客様の自立支援に力を入れている

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の状況を多方面から把握できるアセスメントシートが整備されている

アセスメントシートには、生活歴、現在の家族関係、健康状態、ADL、認知・コミュニケーション能力、皮膚の状態、問題行動、介護力、居住環境等の項目を把握し記録するようになっています。このアセスメントシートに利用者の心身状況や住環境をも含めた生活状況を記録し、これを基に訪問介護計画を策定しています。アセスメントは明らかに身体状況等が変化した場合や入退院があった時に見直しを行うことになっています。

・事業所の特徴「生活リハビリ」の視点に基づき、利用者・家族等が、その人らしく生きられるように在宅生活を支えるケアに取り組んでいる

介護保険の身体介護と生活援助や介護保険外のサービスを明確に利用者に伝え、「生活する力を取り戻せるよう支援する介護を徹底して提供する」方針に基づき取り組んでいます。訪問介護計画に基づき、利用者が居宅で安心安全に自立した生活を営めるよう、関係機関と連携し、利用者のニーズに応じるために、職員間で情報を共有し、きめ細かなケアに取り組んでいます。その人らしく生きられるよう利用者の思いを汲み取り、利用者の嗜好や強みを活かして、生活リハビリ「日ワリハ」の視点に基づきながら、在宅での生活を支えられるよう取り組んでいます。

・新型コロナウイルス感染症発生時に関する事業継続計画（BCP）が整備されている

感染症に関しては、「新型コロナウイルス感染症発生時における事業継続計画」と題した事業継続計画（BCP）を策定しています。事業所のリスク対策の優先順位付けとして、感染症予防 災害対策 事故の順位となっています。危機管理に関するマニュアルは、感染症予防、事故発生・緊急時対応、防災等のマニュアルを整備しています。今後は災害等で停電が起きた際の有効な対策として自家発電設備の導入を検討しています。

さらなる改善が望まれる点

・所内研修やOJTでマニュアルの周知を全職員に徹底することが望まれる

業務マニュアルとして、接遇、入浴・清拭・整容、排泄、食事、口腔ケア、生活援助、金銭管理、感染症予防、個人情報保護、相談苦情事故対応、虐待防止等が整備されています。しかしながら、マニュアルや手引書を、わからないことが起きた際や業務点検の手段として日常的に手引書を活用しているかという職員アンケートの問いに、一般職員の3分の2が「わからない」と回答しています。マニュアルや手引書の存在についてもよく理解していない職員も散見されます。今後は所内研修やOJTでマニュアルのさらなる周知を全職員に徹底することが望まれます。

・モバイルメッセージアプリケーション利用時の利用者情報の管理徹底を望む

職員間での情報共有のツールとしてモバイルメッセージアプリケーションを用い、時と場所を選ばず情報を共有する仕組みが構築されています。この仕組みにより申し送り事項等をタイムリーに共有することが可能となっています。事業所が利用しているモバイルメッセージアプリケーションは、誰でも使用がしやすく手軽さもありますが、セキュリティについては、より徹底したビジネス向けのアプリケーションも存在するので導入の検討も考慮されることを望みます。

・地域性を活かして近隣住民等や関係者・機関と繋がり、生活リハビリ「日々リハ」のケアを通して地域福祉に貢献していくことを期待する

2019年8月に足立区柳原で訪問介護事業を開始し、現在は常勤・非常勤職員計8名で、利用者定員12名の訪問介護を行っています。この地域は利用者の在宅生活を支える訪問医や訪問歯科医等の資源があり、事業所は地域包括支援センターや訪問医等との連携に努めています。事業所が「生活する力を取り戻せるように支援する介護」を目指してケアしている実績や評判が伝わり人材確保等に繋がるよう期待しています。地域性を活かして関係機関と連携し、近隣住民等に生活リハビリの効果等を伝える等、地域福祉へのさらなる貢献に期待いたします。

事業者が特に力を入れている取り組み

・全ての職員が支援に関係する情報を共有する仕組みが確立されている

全ての利用者に関する記録はファイルで保管しており、支援を担当する職員が共有できるようになっています。また、訪問介護員とサービス提供責任者及びケアマネジャーが情報を共有する仕組みにもなっており、必要に応じて訪問介護計画の見直し、変更が速やかに行われるシステムも確立しています。職員間での情報共有のツールとしてモバイルメッセージアプリケーションを用い、時と場所を選ばず情報を共有する仕組みが構築されています。この仕組みにより申し送り事項等をタイムリーに共有することが可能となっています。

・基本方針である「生活リハビリ」の視点を活かし、利用者の在宅生活をサポートしている

事業所の方針は「『生活する力を取り戻せるよう支援する介護』を目指し、利用者様の自立支援に力を入れている」、「のぞのヘルパーは生活のお手伝いに加えて、ご自身で動きやすいやり方や生活リハビリの方法までアドバイスいたします」です。事業所の介護職責任者（理学療法士等）と訪問介護員は密に情報を共有し、連携しています。訪問介護計画に基づき、利用者の自宅での生活動作全てに「生活リハビリ」の視点を持って、利用者の残存機能や一人ひとりの生活環境を活かして、利用者が望む暮らしや利用者を取り巻く家族等をサポートしています。

・職員間で詳細に情報を共有し、継続的に必要なサービスが提供出来るように努めている

利用者情報や支援内容・経過等は実施記録やモバイルメッセージアプリケーションを活用して担当者間で情報共有し、継続性のあるサービス提供に努めています。訪問介護員が交代する際には同行訪問による引継ぎを行い利用者への負担の有無等を確認し、訪問介護員の相性等も考慮して、利用者が安心して生活出来るようにしています。入浴等で性別の配慮や利用者ニーズへの対応が難しい場合は他事業所を紹介し、利用者のニーズと望む暮らしが実現出来るように事業所の方針に基づき最善の介護サービスを提供できるよう関係機関との連携に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/16

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%	9.0%		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	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	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	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	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%	9.0%		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	72.0%	18.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	36.0%	36.0%	27.0%	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) 最高に価値のあるものを全ての人に 2) 地域に信頼される施設を目指して 3) 相手の立場で見る・聞く・考える 4) 相手の笑顔、自分の笑顔 5) その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・経験豊富で利用者から信頼の厚いヘルパーが複数所属しており、利用者の安心につながっている

事業所は平成7年に開設しており、その当時から勤務しているヘルパーが複数所属している。20年を超えるベテランヘルパーは現場で様々な経験をしており、利用者からの急な要望などにも柔軟な対応力を兼ね備えている。事業所としてもそうしたベテランヘルパーからの現場に即した助言等は貴重なものとなっている。一方で利用者から見れば、いつも同じヘルパーが来てくれることは大きな安心につながり、また意思疎通もスムーズに行われている。今後も経験豊富なヘルパーをはじめ、すべてのヘルパーが長く勤務してくれることを願っている。

・事業所を取り巻く施設や法人の協力が得られやすく、そのメリットを最大限に活用している

事業所は同じ建物内に特養やデイサービス、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなどがあり、連携を図りやすい環境にある。例えば、感染症対策では特養に多くの看護職員が在籍しており、必要に応じて相談したり、作成したマニュアルについて助言を求めることができる。事例困難ケースの場合には地域包括支援センターと積極的に連携を図っている。また法人本部から協力体制を得ながら虐待防止などに取り組んだり、同法人の訪問介護事業所と連携するなど周囲との関係性を最大限に活かしながら訪問介護サービスの質の向上に努めている。

・様々なシーンを想定したマニュアルが整備されており、定期的に見直すことで活かしたマニュアルとして活用されている

事業所には様々なマニュアルや手順書が整備されている。救急マニュアルや鍵の取り扱い、身体介護や口腔ケア、生活援助、調理マニュアルなどヘルパー業務のあらゆるシーンを想定して作られている。またマニュアルは作りっぱなしではなく、定期的に見直しを行っている。事務所にあるマニュアルの原本には変更をした日付が記されており、何度も見直されていることが確認できる。ヘルパーにはこれらのマニュアルを一人ひとりに紙で手渡ししており、ヘルパーは自分の業務を再確認したり、読み返すことで新たな気づきもあり、日ごろの業務に活かされている。

さらなる改善が望まれる点

・ヘルパーの利用者への思いと介護保険サービスとのバランスをコントロールすることが期待される

事業所では、利用者が求めるサービス内容と介護保険制度で規定するサービス内容にズレが生じないように、法令遵守をしながら利用者のニーズに応えていくことが課題ととらえている。利用者の側に制度の理解が十分でないため、例えば訪問介護計画にない洗濯を軽い気持ちで頼んだり、それに対しヘルパーの側もついつい承諾してしまうことがある。事業所としては利用者や家族に制度の理解を深めてもらう説明をしたり、ヘルパーの教育を徹底するなど、

利用者の多様なニーズへの対応やヘルパーの心情への配慮が必要と考えている。

・**eラーニング研修を定期的に行っているものの、集合研修のようなきめ細やかな指導ができていない**

ヘルパーに対する教育として、eラーニングによる研修を行っている。事前に資料を配布し、動画による講義の後には必ず確認テストを行い、知識の定着を図っている。今年度も様々なテーマで取り組んでいるものの、eラーニングによる研修では一方通行の学習になりやすい。対面方式や集合方式であれば、ヘルパーからの細かい質問などにも迅速に回答でき、またサービス提供責任者の気づきをその場で指導することも可能である。ヘルパーに統一した手順やルールを周知するためにも、きめ細やかな指導を含めた研修への工夫が期待される。

・**ICTを活用することで、サービス提供責任者とヘルパーとのコミュニケーションがスムーズに行われることが望まれる**

現在サービス提供責任者がヘルパーに情報を伝える際にはメールを活用している。一方、ヘルパーがサービス提供責任者に連絡をする場合は電話が多く、ヘルパーの定期的な事業所への訪問の際には密なコミュニケーションを図っている。ヘルパー業務という特性からヘルパー同士でコミュニケーションをとる機会は少なく、また拠点である事業所は急なヘルパーの代替に追われてサービス提供責任者が不在になることもある。ICT化によってすべての問題が解決されるわけではないが、スムーズなコミュニケーションを図るためにも検討することが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**ヘルパー派遣などの問い合わせには迅速かつ積極的に対応することに努めている**

居宅介護支援事業所や利用者からの問い合わせがあった場合は、相談内容に応じて臨機応変に対応している。現在3名のサービス提供責任者によって、併設及び地域の居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなどからの問い合わせに対応しており、在籍しているヘルパー14名でサービスを提供している。事業所は社会福祉法人ということもあり、貧困やセルフネグレクトなどの対応困難事例の問い合わせが多いが、そうした事例であってもなるべく引き受けるように努めている。難しい判断を要する場合でも、問い合わせには即日に対応することを心がけている。

・**「サービス指示書」を詳細に記載することで統一的なサービスを提供できている**

サービス利用開始前の事前面談において、サービス提供責任者はヘルパーがサービスを提供するための細かい指示書である「サービス指示書」を作成する。「サービス指示書」はかなり詳細に書かれており、ヘルパーがどこまで援助し、利用者にどこまでやってもらうかを明らかにしている。初回訪問時には担当ヘルパーと同行訪問し、そこでさらに付加的な内容を赤字で書き足している。こうした「サービス指示書」により、代替ヘルパーが入ってもスムーズに業務が引き継がれ、統一的なサービスを提供することができている。

・**新型コロナウイルスの感染症対策を万全とし、サービスが継続できるように工夫している**

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症ではサービス提供責任者やヘルパーが媒介者とならないように予防に徹した。なるべく早い段階で抗原検査を実施し、陰性の確認をすることで訪問が途切れないようにヘルパー間で協力しながら、日々の訪問介護に努めている。具体的には、ヘルパーには必要な感染症予防物品や夏場であれば熱中症対策物品等を随時配布し、毎日の健康管理の記録を徹底している。1ケア1マスクを実践し、訪問時にはヘルパーはマスク着用とアルコール消毒で感染症対策を徹底し、利用者の体温測定をすることで感染症の早期予防に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/84

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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	84.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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%	0.0%	0.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	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	73.0%	21.0%	5.0%	0.0%
	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	78.0%	21.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	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	68.0%	31.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	