

評価結果概要版



令和4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	0422-20-0989

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)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。)2)「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。)3)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。)4)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。)5)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

特に良いと思う点

・サービス提供責任者が併設施設から収集した利用者についての情報を全ヘルパーに周知する仕組みがあり、共有も徹底されている

併設の養護老人ホームにおいても入居者の高齢化が進んでおり、要介護認定を申請して、介護保険による訪問介護サービスの利用を必要とするケースが増えている。清掃・入浴・排泄の訪問介護サービスを提供するにあたり、利用者の状況をタイムリーに把握するため、サービスを提供責任者は、養護老人ホームのミーティングやカンファレンスに参加し、グループウェアにて日々の支援経過も確認している。こうして得た情報は、「ヘルパー周知事項」として連絡ノートに記載され、全ヘルパーに周知を図って情報共有に力を入れている。

・法人内の研修に加え、ヘルパーの専門性をより高めるため、事業所独自でも定期的に学習する機会をもうけている

特定事業所加算対象事業所であり、専門性を高めるための研修に力を入れて取り組んでいる。コロナ禍においては外部研修への参加は難しいものの、法人内で、感染症・高齢者虐待防止・個人情報保護等に関して、DVD視聴や資料を閲覧するかたちで研修を行っており、報告書の作成により知識の定着を図っている。また事業所独自でも、介護専門誌を活用して、具体的な場面を想起しながら支援方法を検討する機会を設けており、幅広いケースへの対応を目指してヘルパーの育成を行っている。

・ヘルパーが利用者像を把握し、適切かつ良質なサービスを提供するため「指示書」「手順書」を作成して、支援の統一を図っている

事業所ではヘルパーを担当制にはせず、どの利用者に柔軟にも対応できるよう職員の育成を行っている。利用者像を十分把握した上で、適切かつ良質なサービスを提供するため、訪問介護計画書に沿って利用者ごとに「指示書」「手順書」を作成しており、ヘルパーはサービス内容や留意事項等を確認しながら、統一した支援を行うことができる環境となっている。利用者の状況に応じて適宜、見直しもされており、「安心」「安全」「満足」のさらなる推進を目指して取り組みを続けている。

さらなる改善が望まれる点

・遅れがちになっている手順書やマニュアルの見直しが、定められた基準通り実施され、高い業務水準が今後も維持されることを期待する

事業所では昨年度、管理者とサービス提供責任者の交代があり、新しい体制となっている。職員間の情報共有をより徹底するため、ヘルパー連絡ノートの充実を図り、また、居宅介護支援事業所宛のモニタリング書式も刷新するなど、新しい管理者のもと業務改善に取り組んでいる。一方、「アセスメント等の見直し基準と担当者」において、見直しのルールが定められている利用者の「個別手順書」や、業務に関する各種手順書は更新されていないものもあるため、次年度以降、取り組みが進むことに期待したい。

・現在、感染症対応のBCPの策定、自然災害対応のBCPの見直しを進めており、完成後は訓練等を通して職員間で共有することが期待される

新型コロナウイルス感染症対策については、国や都、法人、嘱託医、保健所等から最新の情報を収集し、速やかに体制変更を行ったり、新型コロナウイルス及びインフルエンザワクチンの接種、スタンダードプリコーション（標準予防策）の遵守等に取り組んでいる。現在、感染症対応のBCPの策定に取り組んでおり、完成が待たれる。また、自然災害対応のBCPについても見直しを進めており、完成後は机上訓練等の実施を通して、フェーズに沿った対応等、職員間で共有、確認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

・オンライン研修が充実しており、不参加の職員にもWEBで内容が周知されている

職員研修は新型コロナウイルス感染症予防の徹底から集合研修はまだ再開できないが、近年オンラインでの研修に力を入れている。法人の研修委員会を中心に感染症予防対策、個人情報保護、高齢者虐待防止、身体拘束等全体に共通する研修の他に、各種委員会が中心となってサービスの向上、改善、スキルアップの為に研修に取り組んでいる。時間外で参加した職員には手当を支給する制度も参加率を高める効果がある。参加できなかった職員のためにグループウェアで内容が周知されており、全職員を育成する意識の高さと具体的な仕組みが構築されている。

・接遇やマナーについて意識付を図るため、「ヘルパーの心得」「接遇表」を掲示している

さまざまな障害を抱えていたり、生活能力に問題があり社会適応が難しいケース等、対応方法に工夫を要する利用者が少なくないため、事業所では、「ヘルパー業務開始にあたっての心得」「接遇表」において、利用者の立場を思いやり温かく接すること、身だしなみや言葉遣いに注意すること等のルールを定め、掲示して注意喚起を図っている。また、法人及び事業所研修により、高齢者虐待防止、認知症ケア等の研修を行っており、ヘルパーミーティングにおいても適宜、振り返りの機会を持つなど、接遇やマナーについては力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/20

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	66.0%	22.0%	11.0%	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	77.0%	11.0%	11.0%	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	55.0%	11.0%	33.0%	どちらともいえない：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	77.0%	11.0%	11.0%	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	77.0%		22.0%	どちらともいえない：0.0% 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	88.0%		11.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	55.0%	11.0%	33.0%	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	55.0%	11.0%	33.0%	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	66.0%	11.0%	11.0%	11.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%		22.0%	どちらともいえない：0.0% 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	55.0%		44.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	グランダ武蔵野武蔵野番館ケアステーション
事業所所在地	東京都武蔵野市境2丁目4番22号
事業所電話番号	0422-60-2016

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「公明正大」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"> ・ 1名の利用者の担当職員が複数いるため、状態変化などに対する気づきを得られ、施設の看護師などとも共有し、連携を図っています <p>利用者の情報はシステム上の経過記録として担当職員間で共有されるほか、随時事務所でサービス提供責任者にも申し送りが行われています。1名の利用者のサービスに対応できる職員が複数いるため、多数の目で利用者の状態変化などに対する気づきを得られています。また併設施設のサービススタッフとして、当事業所の職員が兼務しているため、サービス提供時の利用者の様子や体調などの情報も共有することができています。このように収集された情報はサービス提供責任者に集められ、施設の看護師などとも共有し、連携を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の自立支援を実現するための「Make a wish」シートは訪問介護サービスの際にも活用されています <p>事業所では、利用者の「自立支援」を最重要目標として様々な取り組みを実施しています。その一つが「『Make a wish』～私らしく過ごすために～」シートです。シートにはADLを中心とした利用者の基本情報（心身状況・今の状況）をはじめとして、「かなえたい夢」「希望」、そしてその夢をかなえるための短期目標、かなえるために必要な物や環境を記載できるようになっています。このシートは介護支援内容と連携しており、「継続」「再検討」「達成」の振り返りができるようになっています。この取り組みは素晴らしいと考えます。</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"> ・ 法人全体として取り組んでいる自立支援と重度化防止のために事業所としてアセスメント力の向上が課題であると捉えています <p>事業所としてアセスメント力の向上が課題であると捉えています。法人全体として自立支援と重度化防止に取り組んでおり、そのためにはアセスメントが重要となります。現状としては、利用者の目に見える能力と発する言葉による表面的なアセスメントであることが多く、利用者の発していない思いや目に見えない残存する機能を把握することで、本人の意欲を引き出したいと考えています。事例を使ったアセスメントの勉強会を開催したり、サービス提供責任者だけでなく担当介護員にもアセスメントに関わってもらったりして、具体的な取り組みを期待します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の訪問介護事業所として地域交流も含めた役割を考えています

当事業所は、現時点の訪問介護サービス利用者は併設施設入居者が中心となっています。現在は長引くコロナ禍のため併設施設利用者へのサービス中心となっており、地域との交流が限られてしまっているため、事業所においても今後はオンラインを活用するなど接触を伴わない地域交流を検討しています。当事業所の訪問介護員は、サービスの水準向上のために様々な研修を受講しているため、こうした優れた研修の外部開放や他事業所との共同開催などを通じて、今後は更なる地域との連携を期待します。

•

事業者が特に力を入れている取り組み

・国際基準に則った情報管理体制を整備し、内部監査で現地調査も実施しています

法人として、個人情報保護に関し、情報セキュリティ認証の国際規格であるISMS基準に則って、情報セキュリティレベルを向上させ、事故の発生確率や事故発生時の影響を最小限に抑えるように努めています。情報セキュリティマネジメントシステムISO27001を取得し、情報管理体制を整備しています。具体的には、研修による職員教育以外に、パソコンのパスワードや出入り口のテンキーは3か月ごとに変更するなどの実施事項が明確化されており、それが正しく行われているか、年1回社内の内部監査で現地調査も実施しています。

・各種マニュアル類を整備し、サービスの水準向上のための取り組みに力を入れています

全国規模の法人のため、事業やサービスの標準化を徹底して行うように取り組んでいます。利用者アンケートや苦情、職員からの意見などを精査し、現状から改定が必要なものはマニュアルを更新しています。また、「利用者アンケート」「職員アンケート」を分析しており、改善点はサービスの水準向上のために反映されています。「介護技術ガイドライン」「スタッフハンドブック」「スタンダードマニュアル」等、各種マニュアルが充実しており、都度見直しを行い必要があれば更新しています。更新時は法人内で社内メールにて随時発信されています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/48

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%	13.0%		
	いいえ：3.0% 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%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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	80.0%	10.0%	10.0%	
	無回答・非該当：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	76.0%	13.0%	6.0%	
	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	83.0%	6.0%	6.0%	
	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%	6.0%	6.0%	
	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：0.0% 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	76.0%	20.0%		
	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	76.0%	16.0%		
	いいえ：3.0% 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	76.0%	13.0%	6.0%	
	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	46.0%	23.0%	6.0%	23.0%

評価結果概要版



令和4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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	公益財団法人武蔵野市福祉公社ホームヘルプセンター武蔵野
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号
事業所電話番号	0422-23-2611

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)市民が住み慣れた街でいつまでも安心して生活できるようにお手伝いします。 2)武蔵野の福祉全体のレベルアップを図り市民福祉の増進に寄与します。 (公益財団法人武蔵野市福祉公社定款) 3)訪問介護事業所のセーフティネットの役割を果たします。 4)利用者への質の高いサービス提供を目指します。 5)介護職の職場環境・労働条件の向上に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

利用者の価値観や生活習慣の尊重を基本としてケア手順書を作成しており、利用者本人とのコミュニケーションが十分図れない場合は家族との連携を図り、その都度確認しながらサービスを提供することになっている。また、独居利用者などに関しては、サービス担当者会議や事業所内のヘルパー会議などの機会を通じて情報を共有し、個別の対応ができるように努めている。訪問介護員からの要請があった場合には、サービス提供責任者が同行訪問を行い、利用者や家族とその都度確認することになっている。

・介護クラウドシステムの導入によりタイムリーな情報共有がなされている

訪問介護計画書やモニタリング記録などは利用者別の個人ファイルで管理し、担当職員すべてが確認出来る体制になっている。計画の内容や個人の記録は、サービス提供責任者をはじめ支援を担当する職員すべてが共有し活用できるようにしている。必要に応じてサービス担当者会議の開催を促し、情報の共有とサービスの質の向上を図っている。また、介護クラウドシステム（令和元年より）を導入したことで、情報共有がシステム内で行えるように改善されており、ヘルパーからの報告はタイムリーに確認でき、迅速に対応することができるようになっている。

・職員全体研修において基本理念や基本方針の浸透を図っている

法人の基本理念や基本方針を職員間で共有するために、事業所建物の各所に掲示している。職員全体研修でも理事長の講話は、基本理念や基本方針の内容を含んでいる。その内容を職員が把握しているかの確認も込めて、職員全体研修後には、非常勤職員の登録ヘルパーも含めた全職員が必ずレポートを提出するようになっている。また、年度末の事業報告会を経て年度初めには作成された単年度事業計画書を全職員に配付し共有化を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・ヘルパー資質の向上を目指している

現在、サービス提供責任者9名を中心に、常勤・非常勤合わせて約90名の職員体制によって、自宅での生活をできる限り継続することを願っている利用者約170名へのサービスを提供している。事業所は地域の福祉公社内のサービス提供事業所として活動していることから地域の信頼は厚く、利用ニーズも高い。特に重度利用者が増加している傾向に対応するため、医療面に関する知識を習得する機会を増やし、介護保険法の改正や既存利用者の状態変化に的確に対応できるよう、さらにヘルパーのモチベーションを向上させることを目指している。

・利用者の安全確保をさらに充実させることを目指している

様々なリスクマネジメントに関わる情報を共有し注意喚起を促がしている。ヘルパーの日頃の活動やモニタリング訪問において収集した情報は、サービス提供責任者会議や職員会議において報告し、注意喚起を促している。防災に関する各種の情報は、モニタリング訪問時に利用者や家族の状況に応じて伝えることにしている。また、必要に応じて自宅内の状況などを担当のケアマネジャーに報告し、安全対策を検討してもらうことにしている。ケアマネジャーとの役割分担を定め、全ての利用者を対象として防災チェックを実施することが望まれる。

・内部研修の開催を目指している

事業所では、「高齢者虐待について」のマニュアルを整備しており、重要事項説明書にも虐待防止についての内容が明記されている。各ヘルパー会議内では世間での虐待ニュースなどが挙がった際には、事例検討としてディスカッションを行っている。利用者が虐待を受けている恐れがある場合には、担当ケアマネジャーや管轄する地域包括支援センターとの連携が取れるような体制を設けている。虐待に関する研修としては法人全体での開催や外部研修などでの参加を行っているが事業所としての内部研修がないため、今後の課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護システムはICT化されており、タイムリーな情報共有が行えるようになっている

法人では情報セキュリティ委員会を設置し、個人情報・情報セキュリティの内部研修の実施や行政の外部研修などにも参加し、情報の巡視や保管などに努めている。また、介護システムはICT化されており、多くの情報がシステム上で管理することが可能となっている。サービス提供責任者にはタブレットとスマートフォンを支給し、非常勤の登録ヘルパーも含めてヘルパーにはスマートフォンを支給している。そのためサービス提供責任者とヘルパー間でのタイムリーな情報共有が行えるようになっている。

・家族や関係機関および関係職員が連携して支援を行えるように、工夫している

毎月実施しているサービス提供責任者のモニタリング訪問によって、サービス提供内容、心身状況などを詳しく把握している。把握した各種の情報はサービス担当者会議をはじめ必要に応じて担当のケアマネジャーと適宜連絡を取り合い、必要とする各種のサービスを充実させることにも取り組んでいる。また、現在、約10名のMCSネットワークに参加している利用者にサービスを提供しており、関係機関との情報の共有に役立っている。上記の実践により家族や関係機関および関係職員が情報の共有を出来るようになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/160

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%	9.0%		
	いいえ：3.0% 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%	16.0%	7.0%	
	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	69.0%	16.0%	6.0%	7.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	89.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 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	72.0%	18.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
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：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	80.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 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	72.0%	13.0%	9.0%	
	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	74.0%	16.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	13.0%	7.0%	
	いいえ：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	42.0%	22.0%	9.0%	25.0%