

# 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	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
事業所名称	立川市社会福祉協議会ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番47号
事業所電話番号	042-540-0821

## 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)基本理念 「誰もがふつうにらせるしあわせなまち立川」の実現</p> <p>2)使命 住民主体による福祉コミュニティづくり</p> <p>3)事業所の運営方針</p> <p>これまでに実施してきた高齢者や障害者に対するホームヘルプサービス事業の経験を生かし、利用者のニーズに合った介護を行う</p> <p>利用者の訪問介護計画の作成にあたっては、状況を的確に把握して分析し、アセスメントによって把握した情報や判断に従って、援助の方向性や目標を明らかにする</p> <p>訪問介護員は、要介護・要支援の状態にある利用者の家庭でサービスを提供する立場にあるため、その家庭の状況等を的確に判断し、家族等とともに手を携えて支援していく</p> <p>訪問介護員の資質を高めるために、社会福祉の理念を涵養する研修、及びサービス内容の向上に資する研修を積極的に行う</p> <p>事業の実施にあたっては、関係団体並びに地域の保健医療、福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ヘルパー、サービス提供責任者、ケアマネジャーが連携し、利用者への支援を提供している</li></ul> <p>ケアマネジャーが作成したケアプランに基づき、サービス提供責任者が訪問介護計画書を作成している。また、細部にわたる個別支援計画も作成し、ヘルパーに伝達している。利用者宅を訪問するヘルパーは、計画書に基づいてサービスを提供しているが、利用者の状況が変化した時や、利用者からの要望・意向があった時は、担当のサービス提供責任者に報告し、サービス内容について検討してもらっている。変更が必要と判断されればケアマネジャーに報告している。ヘルパーとサービス提供責任者の連携の下で、利用者への支援をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・年間研修スケジュールに基づいて毎月研修が行われており、ヘルパーは知識・技術を高めて質の高いサービスを提供している</li></ul> <p>事業所では、ヘルパーに対する毎月の研修年間計画が立てられている。各月の担当者が決められており、計画に沿った研修が行われている。研修後は、各ヘルパーが報告書を提出し、学びを振り返っている。報告書には毎回上司のコメントが書かれており、ヘルパーの気づきにつながり、励みとなっている。また、事情があって参加できなかったヘルパーには、サービス提供責任者が資料を用いて内容を詳しく説明しており、全員が研修内容を把握している。研修により訪問介護の知識と技術が高まり、質の高いサービスが提供されている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ヘルパーの不足が福祉業界の深刻な課題である中、事業所では積極的なPRを行い、毎年採用ができています</li></ul> <p>今日、福祉人材不足が大きな問題となっているが、事業所ではポスターやチラシを作成するほか、地域福祉コーディネーター等に依頼し、広く募集を呼び掛けている。また、立川市生活支援サポーター研修でのPR、法人ホームページへの掲載、法人通信への掲載など、幅広く人材確保に取り組んでいる。その結果、21年にヘルパー3名、生活支</p>
--

援サポーター2名、22年にヘルパー1名、生活支援サポーター1名の新規採用が達成できている。採用だけでなく、採用面接前オリエンテーションや定期研修により、人材の定着にも力を入れている。

さらなる改善が望まれる点

**・手順書に新しい情報を取り入れて更新を図るなど、整理して活用しやすいものとしていくことに期待したい**

事業所では各ヘルパーに「ヘルパー心得」と「接遇マニュアル」を配布して、毎月行われる研修時にも活用を図っている。事業所に置かれている「ヘルパー心得」には、各マニュアルが挟み込んであり、必要なマニュアルは備わっている。しかし、記載されている内容について更新する必要があると思われる、見直しや整理を検討していくことが期待される。見直す場合は、見直しを実施した日付も記入するようにするなど、活用しやすい手順書として整備していくことも期待される。

**・利用者個人情報ファイル等は順番にファイリングされているが、最新情報が見やすいように整理することを期待したい**

利用者の個人情報ファイルは、統一された順番にファイリングされているが、古い情報が綴じられていたり、項目に該当しない書類等が入っているなど、整理が必要と思われる。情報が最新の状態で更新されていることや、必要な情報を分かりやすく閲覧できるようにしていくことが期待される。利用者の状態変化に応じて必要な支援の内容が変わってくるため、個人ファイルを整理し、それによりサービス提供責任者間や担当ヘルパー等との情報共有をよりスムーズに行っていけるようにすることを期待したい。

**・現在実施しているヘルパーの育成への取り組みを踏まえて、各自の能力に沿った個別研修へと発展させていくことに期待したい**

訪問介護事業所としての法定研修や、マニュアルを使った研修が実施されている。個別の研修一覧表によって、各自が受講していない研修を把握し、すぐに対応していることや、一人ひとりの研修報告に管理者がコメントを入れている等、育成に力を入れている。一方、一人ひとりのスキルの差があるため、個別に必要な学びのテーマや、習得すべき事項を洗い出し、個別研修計画へと発展させていくことに期待したい。ヘルパーの一人ひとりが、より確実にスキルアップを図り、さらなるサービス向上につなげていくことに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・リスクを洗い出し、優先順位をつけ、緊急度利用者リストを作成し更新している**

社会福祉協議会としての事業継続計画（BCP）を策定している。訪問事業所としては作成途中ではあるが、利用者の室内点検を行い、リスクを洗い出し、近所に住む協力者や、備蓄品があるかを、利用者毎に優先順位をつけ一覧表を作成している。立川市の地域に特有な水害もあるため、河川に近い地域の利用者は、大雨水害のリスクが高い順に優先順位を別に記載している。災害時のホームヘルプの役割等も計画に入っており、正規職員、嘱託職員に関しては毎年BCPの訓練を行っている。

**・買い物支援では利用者と一緒に預かった金額や品物、お釣りを確認している**

利用者から買い物の依頼があった場合は、ヘルパーは利用者の前でお金を預かり、メモを残し、買い物が終わって帰ってから利用者と一緒にレシートと品物を合わせ、お釣りを渡している。そうした一連の支援は、買い物依頼時のルールに沿って行われており、サービス提供記録に記録している。利用者から苦情があった場合は、担当のサービス提供責任者が対応を図るようになっている。現在、買い物支援での苦情はない。

**・新人がサービスに入る時やヘルパーが交替する時は責任者や前任者が同行している**

ヘルパーのコーディネートは、利用者の特性、サービス内容、ヘルパーの得意分野、活動地域などを考慮し、サービス提供責任者が行っている。新人のヘルパーが担当する場合は、事業所のルールやヘルパーの基本的な業務についての新人研修を行い、サービス提供責任者の同行を数回繰り返してから単独での訪問開始としている。責任者はいつでも業務の指導を行えるようにしている。ヘルパーの交替時も同様に、前任ヘルパーが同行したり、責任者が同行して、利用者の生活に支障がないようにしている。利用者からの意向も随時聞いている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/88

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	91.0%	6.0%	いいえ : 2.0%	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	75.0%	18.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	81.0%	12.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 4.0%	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	62.0%	12.0%	20.0%	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	87.0%	6.0%	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	85.0%	6.0%	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%	6.0%	12.0%	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	75.0%	14.0%	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	79.0%		14.0%	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	58.0%	10.0%	10.0%	20.0%