



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千代田
事業所所在地	東京都千代田区九段北2丁目3番7号前川九段ビル2階
事業所電話番号	03-6272-6475

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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 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

・ **利用者の心身状況や生活状況を把握し、意向を確認、尊重しながら安心した生活が継続できるように対応しています**

サービス利用開始時は管理者やサービス提供責任者が契約等の説明を行うと共に、利用者の心身状況、生活状況、利用者、家族の意向を時間をかけて聞き取るようにしています。利用者の価値観と生活習慣を大切に、生活リズムに合わせた訪問介護計画書を作成しています。情報連携ツールの活用や毎月のモニタリング等で状況に合わせて柔軟に計画を変更する等、利用者に寄り添う対応ができるように心がけています。また、これからも自宅で安心して健やかに自立した生活が継続できるようにケアマネジャー等の関係機関との連携を大切にしています。

・ **社内の共有システムの活用でいつでも基準や手順を確認できます**

社内の共有システムである「Gフォース」や「チャットワーク」を活用するために、各職員にスマートフォンを貸与しています。それらの共有システムを稼働しながら、利用者宅で何か困ったことが起きたときや、手順の確認が必要となった際に、職員はそれらのシステムに入り、確認することで対応することが可能です。また、それらのシステムに伝達事項等も入力することができるため、常に情報の共有も可能となっています。

さらなる改善が望まれる点

・ **大規模災害時には利用者の生活している地域から期待される役割が想定され、事前に話し合いを行い計画を充実させることが求められます**

大規模災害の発生時の対策として、法人全体で職員の安否確認システムを構築し、年2回安否確認訓練を実施しています。また、発災後の時間経過に合わせて法人全体として計画の作成を進めています。事業所では職員の参集状況など、災害時のシミュレーションを行い、隣接する事業所との連携、協力体制の確立を進めています。利用者が生活している地域では災害により様々な被害が想定され、そうした中で訪問介護事業所に想定外の役割が求められることが想定されます。地域との連携を深め、事前に話し合いを行い協力体制を構築することが期待されます。

・ **情報共有ツールだけの活用だけでなく、職員も個々の情報収集を活用する力の向上が望まれます**

法人独自の情報共有ツールを活用することで、利用者宅でも様々な情報を参照してサービスを提供することができるので標準的な対応に関しては、適切に対応することが可能です。しかし、緊急的な場面では標準的な方法で対応で

きないようなことがありますので、個々の職員が様々な対応ができるように情報収集する力をつけるような仕組みの構築が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の気持ちを大切にされたケアを職員一人ひとりが提供できるように心がけています

利用者のプライバシー保護や尊厳の保持の意識が職員一人ひとりに定着できるように、研修やケースカンファレンスを開催しています。自宅であっても常に利用者の羞恥心に配慮した対応をするために、情報連携ツールでケアの注意事項を共有し職員一人ひとりが心がけるようにしています。利用者本人の立場で考え、意向を尊重し、人としての尊厳を大切にするようにしています。利用者からサービス拒否があるときは利用者の気持ちを尊重し、声掛け等でうまくいった対応は職員全員に共有する仕組みがあり、同じ対応を継続して行うことが可能となっています。

・併設する事業所と連携して看取りにも向き合う体制

事業所に併設する訪問看護ステーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護と連携することで、看取りに向けた対応が可能な事業所となっています。看取りにおいては色々と急展していくことがあることから、まず訪問介護や訪問看護の定期的なサービスでできる範囲まで対応し、その後、状態が不安定になってきた時点で定期巡回・随時対応型訪問介護看護に支援を移行して、事業所全体として看取りに対応できる仕組みとなっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/134

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	81.0%	14.0%	いいえ : 4.0% 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	55.0%	28.0%	16.0% 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	73.0%	12.0%	10.0% 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 : 2.0% 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%	18.0%	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%	6.0%	いいえ : 2.0% 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%	14.0%	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	75.0%	18.0%	いいえ : 4.0% 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	63.0%	26.0%	6.0% 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	81.0%	16.0%	いいえ : 2.0% 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	55.0%	32.0%	8.0% 無回答・非該当 : 4.0%

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	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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 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

・職員間のチームワークとフォローアップができています

管理者をはじめとして、当事業所は若い職員が多く、共に新しい経験を積んで育っていくという目的を持った者がチームワークで活動の幅を広げています。チームワークを高めるために、管理者は所属する職員を3人程度の小さなチームとして構成して、毎週チームミーティングを開催しています。サービスだけでなく様々な内容を検討し、必要に応じて事業所単位や法人単位でフォローができるサポート体制があります。

・ICT化を推進し、職員間の情報共有ができていることは、特筆に値します

当法人、当事業所では、情報共有ツールを活用し、遅滞なく情報共有できる仕組みが整っています。職員が介護業務以外の間接的業務にとられている時間をICT機器によって利用者への直接的業務に振り分け、「介護の価値を高めること」に注力しています。介護サービス事業においてもDX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉が言われ始めていますが、当法人のICT化によって省力化できた時間をサービスの質の向上に使い、利用者から選ばれたい事業者を目指している取り組みは、特筆に値すると思われる。

・

さらなる改善が望まれる点

・地域の生活情報の収集を様々な方法を使って対応することが望まれます

当事業所においては、同一法人の他の事業所とは違い、若い職員や地域を担当してから1年から2年の職員が多いことから、地域の生活情報の収集及び情報提供への対応が少し困難なことが多いと管理者の方の聞き取りからうかがえました。しかし、若い職員が多く在籍するという点なので、インターネットの活用等の新しい方法の情報収集に力を入れ、また、アナログ的な地道に区報や地域の掲示板等からの情報収集も併用し、今後は更に多くの生活情報を取得し利用者へ提供することが望まれます。

・ICT機器の活用が多くなる中、コミュニケーションの必要性も望まれます

法人が構築した情報共有ツールを活用し、遅滞なく情報共有できる仕組みが整っています。しかし、ICT機器の習得度は職員によって異なります。また、職員によっては情報過多により本来必要な情報を見逃してしまう可能性も考えられます。また、コロナ禍により難しいとも言えますが、利用者への対人サービスは、所内での職員同士の会話や打ち合わせなどのコミュニケーションの中からケアに対する気づき等が得られることも多いため、機会を持つことが

望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事故を未然に防ぐための取り組み

法人では、利用者と職員に対するリスクマネジメントに対して力を入れています。生命に関わることを優先し事故、災害、経営等に関する事柄を関係者会議で話し合う場を設けています。事業所では、利用者の熱中症予防のために、訪問回数を増回しています。経営幹部は、各種会議を開催し利用者の安全確保に必要な対策を練っています。また、安否確認システムを活用し、職員や利用者の安否確認・シフトの調整ができるようにしています。事故については、インシデントレポート、アクシデントレポートを分析し、事故を未然に防ぐことに注力しています。

・現場の職員が関係するケアマネと連携体制

サービス提供責任者は月1回のモニタリング、また自身も訪問しサービスすることで、毎回訪問する職員とは異なる様々な視点で利用者の課題の抽出を行うことができます。その抽出した課題は利用者を確認して、必要であれば担当のケアマネジャーに報告して、利用者の日常生活の維持向上につながるよう支援しています。これらは、利用者との十分な意思疎通を各職員が図り、利用者の希望を確認するだけでなく、できることできないこともしっかり確認し、現場としての評価をケアマネジャーに示すことで、自立支援につながるようにしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/196

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	80.0%	10.0%	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	70.0%	18.0%	8.0%	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	70.0%	18.0%	8.0%	いいえ：4.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	82.0%	12.0%	無回答・非該当：4.0%	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	62.0%	24.0%	12.0%	いいえ：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	16.0%	無回答・非該当：2.0%	いいえ：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	12.0%	12.0%	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%	6.0%	いいえ：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	72.0%	20.0%	無回答・非該当：4.0%	いいえ：4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	16.0%	8.0%	いいえ：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	56.0%	20.0%	6.0%	18.0%

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	Harvey & MacLaurin 特定非営利活動法人
事業所名称	ハービー & マックローリン・陽だまり介護センター
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目19番23号702号室
事業所電話番号	03-3473-6896

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>基本理念：「仁と礼」に基づいたサービスを提供し、利用者に満足していただける事業所を目指す。</p> <p>基本理念：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 地域の関係機関と綿密な連携を図り、地域社会福祉に貢献する。2. 利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービスを提供する。3. 入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたりに日常生活を営むことができるよう援助する。4. すべての訪問介護員の人材育成を図り、業務体制を整備する。5. 常に、継続的なサービス提供の質の向上を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の状況に応じ介護員は二人体制でシフトを組み、緊急時にも安定的で継続的なサービスを提供できるよう取り組んでいます**

利用申し込み時に、サービス提供責任者が直接利用者の状況確認及び聞き取りを行います。介護支援専門員からの情報も踏まえ、利用者との相性や経験年数、資質等を考慮しサービスを提供する介護員を2人選定しています。認知症などで支援に拒否があったり、介護度が高い利用者には経験豊富な介護員、身体介助と料理等の生活支援がある利用者には例えば男性と女性の介護員を交代で配置する等、二人体制のシフトを組みんでいます。2人の介護員がサービス内容を把握し、1人の介護員が訪問できない場合でも確実にサービスを提供できるようにしています。

・ **サービス提供責任者、担当介護支援専門員、訪問介護員の3者で面談し、入念に情報を把握しています**

利用開始前に、サービス提供責任者、地域包括支援センターの担当介護支援専門員、訪問介護員の3者で面談し、利用者情報を把握しています。主治医、現疾患や既往症、ADL、家族構成、利用者と家族の希望、サービス内容、利用希望日（曜日、時間、回数、開始希望日）、受け入れの可否・理由、今後の予定などの利用者情報を聞き取り、「相談受付票」に記録しています。これらの利用者情報を「フェースシート」にまとめ、ニーズを抽出し、担当者会議において「訪問介護計画書」及び「サービス手順書」を作成しています。

・ **新任や交代のヘルパーが同様にサービスを実施できるよう「サービス手順書」を作成しています**

サービス提供責任者は、利用者の「訪問介護計画書」に基づき、「サービス手順書」を作成し、担当訪問介護員に業務を指示しています。サービス手順書は、基本編、必要に応じ調理編や買い物編などを、新任や交代の訪問介護員が同様にサービスを実施できるよう作成します。利用者の状態の変化や利用者または家族の要望によって見直しています。例えば、ある利用者の「サービス手順書」（基本編）に、入室時の手順として「チャイムを鳴らし入室する。ご挨拶を行い体調確認する。朝のサービスは、血圧、体重測定を行う。」と記載しています。

さらなる改善が望まれる点

・ **利用者個別の緊急対応体制は整備されていますが、事業所として安定したサービスが提供できるようにするBCPの策定が期待されます**

新型コロナウイルス感染症対策は国や都、自治体などから最新情報を収集し、防護服の着用など安定したサービスの提供に努めました。緊急時・災害時・事故発生時などの各対応マニュアルを整備し、訪問中の利用者に対する緊急対応に備えています。事故時、事故報告書を作成し、再発防止に努めています。事業所として事故、感染症、災害などのリスクの洗い出し、それぞれのリスクへの必要な対策をまとめることに取り組み始めています。こうしたリスク時においても利用者へサービスを安定して提供できるよう事業継続計画（BCP）の策定が待たれます。

・見直しにあたり、職員、利用者及び家族の意見や提案を反映することが期待されます

「サービス手順書」のほか、訪問介護員業務に必要な、例えば、認知症・プライバシー保護など各種・多様な対応マニュアル類を整備しています。今後、こうした対応マニュアル類の見直しにあたり、職員、利用者及び家族の意見や提案を聞き取り、反映することが期待されます。

・運営法人のWEBサイトに、訪問介護の情報をアップすることが望まれます

都内各区の地域包括支援センターの介護支援専門員を通して、利用希望者などの情報を入手する一方、事業所の情報を提供しています。現状、運営法人のWEBサイトには、訪問介護の情報がアップされていないことから、今後の取り組みを検討しています。速やかに実現することが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス提供責任者、担当介護支援専門員、訪問介護員で面談し、情報を把握しています

利用開始前に、サービス提供責任者、地域包括支援センターの担当介護支援専門員、訪問介護員（ヘルパー）の3者で面談し、利用者情報を把握しています。主治医、現疾患や既往症、ADL、家族構成、利用者と家族の希望、サービス内容、利用希望日（曜日、時間、回数、開始希望日）、受け入れの可否・理由、今後の予定などの利用者情報を聞き取り、「相談受付票」に記録しています。これらの利用者情報を「フェースシート」にまとめ、ニーズを抽出し、担当者会議において「訪問介護計画書」及び「サービス手順書」を作成しています。

・新任や交代のヘルパーが同様にサービスを実施できるよう手順書を作成しています

サービス提供責任者は、利用者の「訪問介護計画書」に基づき、サービス内容の「サービス手順書」を作成し、担当訪問介護員に業務を指示しています。手順書は、基本編に加え、必要に応じ調理編や買い物編などを作成し、新任や交代の訪問介護員が同様にサービスを実施できるよう用意します。利用者の状態の変化や利用者または家族の要望によって見直しています。ある利用者の「サービス手順書」（基本編）に、入室時の手順として「チャイムを鳴らし入室する。ご挨拶を行い体調確認する。朝のサービスは、血圧、体重測定を行う。」と記載しています。

・訪問介護計画書に基づき、利用者が望む生活を実現できる支援に取り組んでいます

利用者の意欲と可能性を見出し望む生活を利用者とともに実現していくことで培われる回復力に焦点を当て、介護支援専門員が作成したケアプランを基に利用者の要望を入れ、訪問介護計画書を作成しています。訪問介護計画書の内容はサービス手順書に反映させ支援しています。利用者個々の状況に応じてコミュニケーションの取り方を工夫し、気持ちの受容や共感を心がけ、買い物や料理等の支援では利用者の判断を必ず確認します。定期的に介護支援専門員を中心に担当者会議を開催し、サービス提供状況を確認して関係機関と連携した支援に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/4

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%
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	100.0%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	0.0%	25.0%	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%	0.0%	25.0%	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	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	0.0%	25.0%	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	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%

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	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文京
事業所所在地	東京都文京区小石川2丁目19番1号林田ビル1階
事業所電話番号	03-3868-2875

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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 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

・コミュニケーションを増やし円滑な関係性を構築して、急な対応や看取りに等についても柔軟に積極的に準備して対応しています

利用者や家族だけでなくケアマネジャーや関係機関との円滑な連携を図るために、日頃から顔の見える関係性構築に意識して取り組んでいます。具体的には情報連携ツールで共有した情報を間を空けずに共有するときに、まずは携帯電話への連絡を行いすぐに連絡がつかない場合はショートメールを活用する等相手の状況に合わせて連携手段を調整し、コミュニケーションを積極的に行っています。明日退院する利用者でも、日頃からの関係性を活かしたり必要時は自社の強みを活かして他部署と連携したりして、看取りも含めて柔軟に対応できる準備を整えています。

・利用者や家族からの意向を大切にしています

個別援助計画（訪問介護計画）を作成するにあたり、ケアマネジャーから提供された居宅支援計画（ケアプラン）をもとに計画を作成するだけでなく、特に初回時にはサービス提供責任者が利用者や家族の希望を深く聞き取ります。ケアプランに即しながらも独自の視点でケアマネジャーが確認していない生活動線の確認を一緒におこなったりして、利用者や家族の意向を組みとりながら個別援助計画に反映させる仕組みを整えています。

・

さらなる改善が望まれる点

・法人全体で事業を継続するための計画を積極的に作成しているため、地域との連携を含めた取り組みが期待されません

大規模災害や事故が発生した場合に備えて、職員の安否確認をする独自ツールの開発、利用者や家族を支援するための具体的な対応方法、法人と各事業所や近隣の事業所同士での連携について計画の作成が進んでいます。法人全体として災害や事故に対する事業を継続するための計画が作成され、更に内容が充実していこうとしています。そうした中で、各事業所は地域の中に存在しているため、災害等の発生時には地域の中での様々なニーズに対する要請もあると思われ、地域の中で担う役割についても検討し計画を充実することが期待されます。

・接遇等のコミュニケーションスキルを更に確認しながら向上させていくことが望めます

訪問介護での必要スキルである接遇等のコミュニケーションスキルを向上させるためには、実務で経験することを踏まえながら少しずつ確認し、更に毎回振り返る必要があります。そのため、入職時だけでなく毎年行うマナー研修

を活用して、職員一人ひとりが接遇マナーの意識を高めていくことが大切であると法人全体で考えています。このような考えのもと、常にコミュニケーションスキルを意識した対応を心がけるような職員の育成を継続して行うことが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族が安心できるように関係性の構築をしています

訪問介護等のサービスを初めて利用するときは、導入にあたり利用者や家族は不安になることもあります。ショートメールや携帯電話での連絡を活用し、管理者やサービス提供責任者が日頃から利用者や家族とコミュニケーションの機会を増やすことに意識して取り組み、利用者の家族の心理的な負担を軽減するようにしています。また、ケアマネジャーを含めた関係機関とも顔の見える関係づくりを進めるために、ショートメールや電話での連絡を欠かさずに行いコミュニケーションの機会を増やすように取り組むことで、円滑な連携体制を構築しています。

・急変時等の緊急対応を整えることで安心した生活が送れるように支援しています

急変時は法人内および事業所内の連携が整えられていて、法人独自で作成した情報共有ツールを利用することで、利用者の基本情報（疾病や連絡先である家族、主治医、各サービス事業所）の確認がスムーズに行うことができる視覚的な情報整理が確立しています。その視覚的な情報を活用することで、人的な連携がより取りやすくなり、利用者の緊急時に冷静に対応できる仕組みを法人全体で整えることで、利用者の安心した生活に寄与できる仕組みとなっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

91/128

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	78.0%	9.0%	10.0%	いはいえ：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	70.0%	13.0%	13.0%	いはいえ：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	71.0%	16.0%	12.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	81.0%	6.0%	10.0%	いはいえ：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	74.0%	7.0%	16.0%	いはいえ：1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	6.0%	9.0%	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	78.0%	6.0%	15.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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	71.0%	8.0%	17.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	7.0%	17.0%	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	47.0%	20.0%	6.0%	25.0%

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	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江東
事業所所在地	東京都江東区豊洲4丁目2番2号豊南堂ビル4階
事業所電話番号	03-6204-9633

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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 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

・**利用者の意向を反映し、日頃から柔軟なサービスを提供するだけでなく、急な体調時変化にも迅速に対応できる仕組みがあります**

情報連携ツールを活用し、記録が共有されることにより利用者、家族の意向、利用者の心身や生活の状況が継続的に共有されています。次回のサービスへの引継ぎが必要な事項についても共有され、利用者の快適な生活に繋がっています。例えばパットの当て方の手順変更により、漏れと皮膚トラブルの軽減につながったことがあります。利用者の急な体調変化のときにも、心身状態を的確に把握し共有することで、併設する訪問看護ステーションの看護師の助言を受けて、速やかな対応を行える仕組みがあります。

・**手順書は利用者を担当する職員すべてが協力しながら作成、更新しています**

手順書の作成にあたっては、担当するサービス提供責任者が月1回のモニタリング訪問での利用者とのサービスの確認だけでなく、定期的に訪問している訪問介護員が、サービスの際に気になる点を社内の情報共有システムであるGフォースに記載しています。他の担当の訪問介護員からも意見を得ながら、モニタリングの結果も合わせてサービス提供責任者が手順の再確認をして手順書の更新を承認しています。例えば、担当の訪問介護員の提案でパットの当て方を変更したことにより、横もれや皮膚トラブルの軽減につながり、利用者の快適な生活を支えています。

・

さらなる改善が望まれる点

・**利用者の尊厳を守る意識をこれまで以上に向上することにより、利用者の暮らしが更に充実していくことが期待されます**

情報連携ツールを活用することで、利用者や家族一人ひとりの意向をいち早く確認し職員が共有し、日頃から柔軟にサービスを提供できる仕組みが整っています。利用者を尊重する意識が更に向上することで、職員が利用者の状況の変化をこれまで以上に察知することができるようになり、利用者の尊厳を守るケアが提供されることが期待されます。また、緊急時も含めて、普段から利用者を尊重する姿勢を継続することにより、利用者自身が自信を取り戻し、利用者が自律的に暮らしていくことを考えるようになることにも繋がることを期待されます。

・**手順書の更新頻度を高める仕組み作りが望まれます**

利用者の手順の確認は、利用者ごとに頻度が違います。月1回の確認ですむ人もいれば、週1回は手順の確認を必

要とする人もいます。現在、月1回の頻度で事業所内での手順書の更新は規定としており、週1回の方に関しては、手書きで利用者宅のノートやスケジュールに細かい変更点を伝えて、補足しているのが現状です。今後は、月1回とは限らず定期的に共有システムの手順書の更新ができるようになることが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・情報連携ツールを活用し、利用者や家族の意向を反映した計画書を作成しています

情報連携ツールを活用することで、職員全員が日常的に利用者の記録を確認できる仕組みがあります。また、記録を通して、利用者、家族の意向、利用者の心身や生活の状況が継続的に共有されています。訪問回数が多い場合は時間や曜日によって提供するサービス内容が異なることがありますが、引継ぎが円滑になり、利用者の安心につながっています。利用者の変化に応じて、日頃からサービス内容や手順の見直しを柔軟に行い、緊急時も含めてケアマネジャーと連携し、随時訪問介護計画書の見直しをおこなっています。

・併設する訪問看護ステーションからの助言や指導を活用しています

事業所に併設する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の対応方法を参考に、併設する訪問看護ステーションとの連携をしています。利用者の医療処置のアドバイス、例えば、胃ろうやストーマ利用の利用者の対応の注意点や服薬のサービスにおける配薬についての助言をもらうことで、訪問看護師が介入しているいないに関わらずサービス時の安全確保に務めています。また、感染症対策である防護服の着方や汚物の処理等の問題点等の研修、ケースカンファレンス等でも助言をもらい連携し、併設する訪問看護ステーションを活用しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

99/275

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	72.0%	25.0%	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	52.0%	33.0%	13.0%	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	58.0%	28.0%	10.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	80.0%	18.0%	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	66.0%	28.0%	いいえ : 3.0%	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	78.0%	19.0%	いいえ : 2.0%	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%	12.0%	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	54.0%	32.0%	13.0%	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	51.0%	34.0%	14.0%	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	56.0%	38.0%	いいえ : 3.0%	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	51.0%	37.0%	8.0%	無回答・非該当 : 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	株式会社ナイスケア
事業所名称	訪問介護ナイスケア大田
事業所所在地	東京都大田区北千束3丁目17番17号
事業所電話番号	03-3748-8520

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) 利用者本人の思いをやさしさとほほえみを持って汲み取ります。 2) 利用者が地域の中で、安心して快適に生活ができる手助けをします。 3) 地域社会を共に担う自覚の上で、本人の人格を尊重します。 4) サービス提供に当たっては福祉の知識・技術の研鑽に励みます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間の情報共有が簡潔かつ漏れなく行われています

訪問介護サービスにおいて職員間の情報共有は極めて重要です。電話等で利用者の情報を受けた時、受けた職員が「報・連・相カード」に記載して担当者に提出、情報伝達を行うシステムが根付いています。このカードはすぐに活用できるよう、全職員の机の上に置かれています。情報を箇条書きに整理できるようになっていて、そのまま記録としても使い、確認もしやすい構成になっています。また、朝礼、夕礼などでその日の連絡事項の報告を行い、職員全員で情報共有しています。

・発生報告書の活用であらゆる情報を自由に記録・発信することができています

当社では事故、苦情をはじめ、業務遂行上で生じるあらゆる報告事項を「発生報告書」と名付けた一つの様式で統一し、活用しています。いつ、誰が、どこで、どういう出来事に直面したか。状況説明と発生理由、対処法、経過、再発防止策などをA4用紙一枚に記入して報告するようになっています。複数の記録フォームを使い分ける必要がなく、社内で生じるすべての出来事を記録・発信することができています。

・

さらなる改善が望まれる点

・蓄積された技術・知識などをマニュアルに反映させることで更なるサービスの向上が期待されます

事業所の情報は、パンフレット、法人の広報誌などの媒体で提供するとともにホームページ、とうきょう福祉ナビゲーション、ハートページ大田区などを通して情報提供を行っています。また、これらの情報提供過程で得られた利用者や介護技術に関する情報は、法人内で記録されています。これらの蓄積された介護情報や技術、知識などをマニュアル等に反映させることで最新の情報が追加され、新人職員の教育や人材の育成に役立てることができ、更なるサービスの向上を図ることも期待されます。

・サービスの標準化に一層取り組むことを期待します

常勤職員の経験年数が長く、高いスキルを保有しているため、訪問介護ヘルパーに対する指導も適確に行えています。一方で、新入社員用のマニュアルをはじめ基本的な手順書についての再構築の時期を迎えています。近年、介護・介助技術に関するマニュアルに動画を採用する事業者も増えてきていますが、定期的なマニュアル改定の機会を通じてサービスの標準化に一層取り組むことを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所及び法人として研修を多く開催して職員の技術・知識の研鑽に努めています

今年度の研修には、居宅系サービス向け高齢者虐待防止として、虐待防止と権利擁護の研修、全職員に対しての虐待防止に対する研修、要介護者に多い感染症の理解と予防研修、ハラスメント対策、説明の研修などが行われています。これらの多くの研修を通して職員の介護技術の向上、知識の研鑽に努めることで、事業所の業務の標準化を図るとともに標準的な業務水準の見直しを通して提供するサービスの質の向上に力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/81

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%			
	どちらともいえない : 3.0%	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%	12.0%	12.0%	
		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	90.0%		9.0%	
		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	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	81.0%	15.0%		
		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	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	81.0%	12.0%	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	87.0%	9.0%		
		いいえ : 3.0%	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	81.0%	12.0%		
		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	87.0%	9.0%		
		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	53.0%	15.0%	12.0%	18.0%

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	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社エーナ介護センター
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

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) 利用者及び家族の満足 2) 信頼を得て頼りにされる事 3) 向上心を引き出せる支援 4) 喜びを共感できる心 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

全体の評価講評

特に良いと思う点

・訪問介護員は、サービス終了時にメールなどで利用者の様子など報告し、サービス提供責任者がタイムリーな情報を共有できるようにしている

訪問介護員は、個別ファイルやパソコン内の利用者情報などの閲覧は行っていないが、訪問介護計画書や利用者情報の内容をまとめたサービス指示書を各訪問介護員にサービス提供責任者が配布して説明を行っている。訪問介護員は、サービス終了時には必ず、利用者のサービス時での様子などをメールにて報告し、タイムリーな情報を共有するように努めている。急ぎの場合などには電話連絡での対応も行っている。その申し送り事項などの利用者情報は事業所内で担当サービス提供責任者以外でも共有するようにしている。

・利用者のパーソナリティに関わる内容を把握した上で、相性の合いそうな訪問介護員のコーディネートを行っている

サービス提供責任者間で互いに意見を出し合い検討して、訪問介護員のコーディネートに努めている。利用者の心身状況をはじめ、生活歴、性格、生活習慣、価値観、趣味嗜好などのパーソナリティに関わる内容を考慮して、できる限り相性の合った訪問介護員が担当できるように取り組んでいる。同行時においても利用者との訪問介護員の相性や様子などの確認などを行っている。また、それを踏まえたうえで、訪問介護員の訪問しやすい時間帯や場所なども考慮しながら担当の訪問介護員を決定している。

・

さらなる改善が望まれる点

・ホームページでは写真やイラストの掲載は少なく、文字も細かく掲載されているが、現在、課題を検討しながら改修中となっている

事業所の情報を提供するホームページには、法人の理念や個人情報保護方針などの記載から、訪問介護事業所の基本情報、訪問介護にて行える介護サービスの内容などの説明を掲載している。ただし、写真やイラストなどの掲載は少なく、文字も細かくなっており、文字の拡大も行えないようになっている。また、ホームページは現在、改修中となっており、今までの課題を検討しながら行っている。改修後には介護保険を初めて利用する利用者や家族でも分かりやすい内容の追加などを検討しながら掲載することを期待する。

・利用者のパーソナリティに関わる内容の把握は行っているものの、訪問介護独自の書式にも詳細な情報が記載でき

る検討が望まれる

サービス担当者会議、利用者や家族、担当ケアマネジャーから得た事前情報により、利用者の生活歴や性格、生活習慣、価値観などのパーソナリティに関わる内容を考慮し、訪問介護計画書に反映させてサービスを実施するように努めている。ただし、パーソナリティに関わる内容は担当ケアマネジャーからの事前情報書類などには詳細に記載され、職員間での把握は行っているものの、訪問介護独自の書式としては、記載欄がないため、事前情報などで詳細な情報が得られなかったことを想定し、書式に追加することの検討が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事前情報などを把握し、利用者や家族の意向をサービス内容に反映させて説明をしている

利用が決定した際には、担当ケアマネジャーが開催するサービス担当者会議に出席するため、サービス提供責任者が利用者宅に訪問をしている。サービス担当者会議後には、契約書や重要事項説明書を用いて料金や事業所での基本的なルール、緊急時の対応、苦情受け付け窓口などを利用者や家族に説明し、同意を得て契約を交わしている。その後、担当ケアマネジャーからの事前情報やケアプランを把握しつつ、利用者や家族の意向を確認して、サービスに反映させるようにして内容を説明している。場合によってはサービス提供責任者からの提案も行っている。

・訪問介護員とサービス提供責任者間の情報共有に努めている

利用サービス終了時には、担当の訪問介護員は、必ず、利用者の様子などをメールにて報告し、タイムリーな情報を担当サービス提供責任者と共有が行えるように努めている。緊急の場合などには電話での報告をし、担当サービス提供責任者は、担当ケアマネジャーへの報告も行っている。また、利用者や家族からの意向などが挙がった際にも報告を行い、毎月でのモニタリング時にて担当サービス提供責任者が利用者や家族からの意向を確認している。その内容は担当ケアマネジャーにも報告をし、必要があればサービスの変更や追加につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/24

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	79.0%	16.0%		
	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	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%	
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	91.0%	8.0%		
	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 : 4.0%	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	91.0%	8.0%		
	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	83.0%	12.0%		
	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	87.0%	12.0%		
	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	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%	
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	79.0%	16.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		

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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	グランダ岡本里安邸ケアステーション
事業所所在地	東京都世田谷区岡本2丁目6番10号
事業所電話番号	03-5797-2736

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) 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

特に良いと思う点

・職員育成により様々な利用者への対応の幅が広がっています

事業者が特に力を入れている取り組みでもある職員研修により、職員（特に新入職）の介護技術や接遇マナーが向上しており、様々な状態の利用者への対応が可能となっています。そのため、職員一人ひとりが個々の利用者への対応を自信をもってできることから、利用者からの苦情や職員のヒヤリハット等の量の低下にもつながり、安心安全なサービスの対応の幅が広がっています。

・法人の専門部署が積極的に関与しながら、各事業所において、人命優先に対応を念頭に置いた危機管理体制が構築されています

法人では個人情報保護についてはISMS基準に則った運営行い、今年度はISO27001の取得を図るなど徹底した利用者保護対応をおこなっています。事業所では災害等による危機管理システムの構築が完成しており、利用者・家族に安心感を与えていることが窺えます。災害時対応マニュアルは、「対応編」「情報共有編」「備え編」があり、停電、断水、ガス停止、医療的ケア対応、浸水、食事の提供等、考えられるリスクの洗い出しを行いマニュアルに落とし込んでいます。法人本部に専門部署を構え危機管理体制を構築していることは特筆に値します。

・

さらなる改善が望まれる点

・サービス提供責任者と訪問介護員のモニタリングの向上

自立支援の視点でサービスを行う上で、サービス提供責任者はサービスを遂行していく結果を含めてモニタリングを実施しています。そのモニタリングはサービス提供責任者だけでなく、現場で直接サービスをし利用者 と接する機会の多い訪問介護員からも利用者の情報を得ることができるよう、訪問介護員にもモニタリングの視点を持つような研修を行うことを今後検討すべきだと考えています。事業所としても改善する点として取り組まれているとのことなので、今後の研修運営に期待します。

・訪問介護事業所として地域の在宅高齢者向けに、当事業所が提供する質の高い訪問介護サービスを展開したいと考えています

当事業所は、有料老人ホームとの施設併設であって、現在提供している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。今後、新型コロナウイルス感染症の状況が落ち着き、訪問介護人員を増員できれば、サービス提供実施地域内の利用者に対して訪問介護サービスの提供を考えています。併設施設における訪問介護サービスでは利用者本位の質の高いサービスを提供しているため、この培った質の高い訪問介護サービスが今後地域にも提供できることを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・業務継続計画（BCP）の作成と運用に力を入れています

法人内に安全管理部という専門部署があり、その部署を中心に専門家が配備され全社でリスクに対する対応がされています。事故が生じた場合には必ず複数人で現場検証を行い、正確な原因を追究し、再発防止に繋がっています。現在は、最優先事項として感染拡大防止のために「新型コロナウイルス対策方針」を定め対応しています。対策方針は刻々と変化する行政からの最新情報に更新されています。また、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、業務継続計画（BCP）の作成を行い、リスクマネジメント体制を強化しています。

・事業所独自の研修体制を整えています

入職時にはベネッセスタイルケアの法人としての研修を実施していますが、当事業所においては、その入職時研修の修了後に、さらに事業所独自の研修として5日間の研修を設けることにより、新入職員の技術の定着と向上に寄与する仕組みを整えています。この独自の研修では、例えば、排せつについては、排せつという大きな括りではなく、具体的におむつ交換にスポットをあてた内容としています。なんとなく理解したのではなく、理解できたと言えるレベルに技術を向上させることだけでなく、職員自身の気持ちも引き上げられるように努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/47

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	80.0%	16.0%		
		いいえ：4.0%	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	76.0%	20.0%		
		いいえ：4.0%	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	56.0%	28.0%	12.0%	
			いいえ：4.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	76.0%	20.0%		
		いいえ：4.0%	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%	20.0%		
		いいえ：4.0%	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%	12.0%		
		いいえ：4.0%	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	72.0%	20.0%		
		いいえ：4.0%	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%	20.0%	8.0%	
		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%	16.0%	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	72.0%	16.0%	8.0%	
			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	56.0%	40.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%	

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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	ベネッセ介護センター等々力
事業所所在地	東京都世田谷区上野毛2丁目8番12号川口ビル1階
事業所電話番号	03-5758-1212

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)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

特に良いと思う点

・小さな気づきを大切に支援をしています

サービス提供責任者のアセスメントやモニタリングの際に、小さなことでも気付くようにして常にアンテナを張り、支援計画を立てています。利用者の支援に関わる登録ヘルパーにも同様に徹底させて、「気づき」をくみあげるようにしています。「気づき」を重要視して、利用者の様々な変化に対応できるような支援を目指していることが当事業所のストロングポイントであると、管理者や事業所所長からの聞き取りでも確認することができました。

・プライバシー保護等は会社の理念に基づいた研修で学ぶことができます

運営法人の理念でもある「そのひとらしさに、深く寄りそう」を全従業員が認識しており、理念と共に行動宣言と行動基準などの倫理基準を入職時や毎年実施しているベネッセスタイルケア宣言の研修で学ぶことができます。その研修にはプライバシー保護や羞恥心の配慮等に関係する内容も含まれています。また、職員の入職時に配布されるケアスタッフハンドブックにも様々なケアに関する事柄が記載されており、プライバシーや個人情報保護についても学びを取り入れることができる仕組みがあります。

・

さらなる改善が望まれる点

・ホームページの情報の更新

ホームページは、法人としての介護に対する考え方、事業所所在地、サービス内容、介護保険の情報等で構成されています。写真が多く掲載され、スタッフの声も記載されていてわかりやすくなっています。しかし、事業所からの聞き取りの際に、法人全体の情報は適宜更新されているが、事業所自体の情報の更新が少し滞っているように感じているとの意見がありました。ホームページの事業所のコンテンツの更新頻度を高くして、新たな情報を提供することが今後望まれます。

・事業所内システムの構築と職員教育とのバランスの整備が望まれます

法人が構築した独自システムであるFP（フィールドプラス）等のいくつかの情報共有システムを活用し、業務の効率化を図っています。IT化を進めることによって訪問介護員からは、問題解決への速さや、気づいた点や申し送りに即座に対応し共有、反映につながっている等、プラスの意見がアンケート調査の中で多く見られました。しかし

ながら、IT機器の習得度は訪問介護員によって異なります。伝達事項にフィードバックの確認を把握していないこと等、本来受け止めることが必要な情報を見逃してしまう可能性も考えられます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・現状を大切にしながら利用者に自立支援のサービスを提供しています

身体状態が低下している利用者の気持ちを常に聞きながら、また、身体状態が落ちたからといってできないと判断するのではなく、サービス提供責任者が一緒にできることを探しながら、現状を理解したうえでの自立支援に向けたサービスを提供しています。訪問介護の利用者は自宅で過ごすことを希望していますので、在宅生活が豊かになるように今の状態をより良くすることを目指し、事業所全体で一丸となって支援に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/100

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%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	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	76.0%	16.0%	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	80.0%	12.0%	5.0%	
		いいえ : 1.0%		
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 : 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	78.0%	9.0%	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	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	86.0%	5.0%	8.0%	
		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	79.0%	16.0%		
		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	86.0%	8.0%	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	57.0%	23.0%	15.0%	
		いいえ : 4.0%		



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	有限会社おひさま
事業所名称	有限会社おひさま
事業所所在地	東京都世田谷区深沢5丁目28番3号
事業所電話番号	03-5758-7077

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)従業員がやりがいを持てる職場環境作り 2)地域密着の事業所であること 3)従業員をはじめとして関係各所との良好なチームワーク 4)安心して在宅生活を送ることができるよう最大限の支援を行うこと 5)向上心を持ってスキルアップにつとめること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **介護保険をはじめて利用する方でも分かりやすいパンフレットやホームページを設けている**

事業所の情報を提供するパンフレットには、訪問介護についての説明をはじめ、利用までの流れ、サービス内容の説明など、イラストを織り交ぜながら掲載しており、介護保険をはじめて利用しようとする方でも分かりやすい内容となっている。ホームページでは、その分かりやすいパンフレットがそのまま掲載しており、効率が良い工夫がされている。また、併設する居宅介護支援事業所と共に掲載されているため、介護保険の利用の仕方などが、より分かりやすいものとなっている。

・ **アセスメントの充実や共有に力を入れ、利用者一人ひとりに適したコミュニケーションに取り組んでいる**

利用開始時でのアセスメントなどで知り得た利用者の生活歴、家族構成、現在の生活状況など、利用者のパーソナリティに関わる内容を職員間で共有し、それらの内容を踏まえて、利用者一人ひとりに適したコミュニケーションに反映するよう取り組んでいる。また、訪問介護員からの報告や毎月でのサービス提供責任者によるモニタリング訪問時などでの利用者の言動や様子からも新たな情報収集を行い、サービス時での利用者とのコミュニケーションに活用していくように努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・ **利用者マスターシートの作成（内容）については、さらに充実させることが望まれる**

利用開始時のアセスメントでは、利用者の心身状況をはじめ、生活歴、家族構成、現在の生活状況、自宅の間取りなど、利用者に関する詳しい情報を意把握することに力を入れて、利用者マスターシートに記載する流れとしている。ただし、利用者によっては生活歴などの情報が少ないケースもある。よって、担当ケアマネジャーから情報を収集したり、経過の中で把握した情報などを支援経過シートに記載するなど利用者の生活歴の把握に取り組んでいる。それらの情報を利用者マスターシートへ転記するなど、マスターシートの内容を充実させることが望まれる。

・ **前任者と担当サービス提供責任者が引き継ぎを行っているが、訪問介護員の人材不足を課題として挙げている**

退職などにより、今まで訪問していた担当訪問介護員が変更する場合には、新しく訪問する訪問介護員へ担当サービス提供責任者が利用者情報やサービス内容などの説明を行い、前任者と担当サービス提供責任者が同行訪問をして、引き継ぎを行っている。また、前任者の同行訪問が難しい場合には、担当サービス提供責任者のみでの同行訪問に

なる場合もある。ただし、訪問介護員の退職や高齢化により、人材不足が否めない状況である。利用者一人ひとりの個別性に対応するためにも多様な訪問介護員の人材確保を課題として挙げている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人内全体で利用者情報などの共有を図るようにしている

直行直帰型の登録訪問介護員は、事業所に来所した際や電話、メールなどで、利用者やサービス内容などについての報告しており、その内容は申し送りとして回覧している。また、毎週でのサービス提供責任者会議や併設する居宅介護支援事業所のケアマネジャーも参加する月1回での全体会議などで情報の共有化に努めている。併設する居宅介護支援事業所のケアマネジャーは全体会議以外でも自身のケースでない利用者の個別ファイルやフォルダの確認を行い、サービス提供責任者不在時にも対応できるようにしている。

・勉強会により、職員全体での更なる質の向上につなげている

毎月、事業所ではテーマを決めて登録訪問介護員が参加する勉強会を開催しており、その中で接遇・倫理に関する勉強会を行っている。その際には、接遇マニュアルを活用して勉強会を行い、登録訪問介護員には接遇マニュアルの写しを配付している。登録訪問介護員だけでなく職員全体が初心に戻り、更なる質の向上につなげている。コロナ禍において勉強会の開催は控えており、動画視聴や接遇マニュアル、資料などの配布を行い、レポート提出によって理解度の確認を行うなど、形式を変更して取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/56

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	84.0%	13.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	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	94.0%	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	89.0%	10.0%		
	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	15.0%		
	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	81.0%	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	86.0%	7.0%	5.0%	
	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%	7.0%	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	57.0%	23.0%	5.0%	13.0%



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	特定非営利活動法人アクト世田谷たすけあいワーカーズゆりの木
事業所名称	NPO・世田谷ゆりの木
事業所所在地	東京都世田谷区船橋1丁目1番2号山崎ビル201号室
事業所電話番号	03-3429-6721

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) 市民によるたすけあいの理念に基づき赤ちゃんからお年寄りまで生活の支援を必要とする人々に介助の活動を行う</p> <p>(2) 自らの生活を主体的に決定する市民自治によるまちづくりと地域福祉の推進に寄与する</p> <p>(3) 市民と行政が良きパートナーシップを取ることでより良い地域社会づくりのためにたすけあいの輪をひろげる</p> <p>(4) 上記の目標を達成するためにまちづくりの活動を行って行く</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・全職員がたすけあいの精神（理念）をもちながら職務を遂行している

「市民による生活の支援を必要とする地域の人々への介助」を基本的方針として永年実施してきた風土が根付いている。職場もお互いに顔が見える明るい雰囲気であり、たすけあいと協力の精神が満ちている。ヘルパー職員を厚遇しており、ICTを駆使して研修養成に努めている。また、些細な事でも困った事が起きたとき、速やかにサービス提供責任者に連絡が取れるような体制も築かれている。

・複数のヘルパーがチーム体制で情報共有を密にして支援行っている

複数担当制が基本となっており、1人の利用者の支援に最多で5名のヘルパーが担当している。各ヘルパーの支援報告は介護ソフトを介して担当者全員が共有しており、その日の利用者の状態や支援内容は、次に支援に入る確認情報として活用されている。一方、支援内容に対する利用者・家族の感想や要望はサービス提供責任者が聴き取り、留意すべき事項を担当者へ伝えている。計画を更新した際は、必ずチーム会議を開いて変更内容を共有するなど、担当者が常に同じ情報を持つように努めている。

・ヘルパーが初めての支援を行う際は十分時間をかけて指導し、利用者の感想を確認して安心・安全な支援になるように努めている

ヘルパーがチームに加わる際や初めての支援を行う際は、サービス提供責任者が同行訪問をしている。支援の内容により、利用者・家族の要望が細かい場合や、支援自体が生命に関わることがあるため、ヘルパーが利用者の特性や固有の支援の手順をしっかりと覚えて、「ひとりで支援ができる」と言うまで、長いときは約一年かけて指導している。ヘルパーの指導は本人が納得するまで行い、利用者・家族の感想は丁寧に聴きとって確認し、安心・安全な支援が提供できるよう努めている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所として、BCP（事業継続計画）の作成とBCPの周知及び平常時からの訓練の実施が期待される

危機管理意識を強化するため、「非常災害は必ず起き得る」という認識のもとに、事業所は今年度、BCP（事業継続計画）の作成に着手しており、年度内に完成する予定である。しかしながら、計画は作成して終わるものではなく、周知と訓練及び平常時の備えが肝要である。そのため、サービス提供責任者が備蓄品の確認や保存食の購入を行

うとともに、災害時マニュアルの作成も始めている。事業所は、全職員へのリスクマネジメント研修を年1回行っているが、今後は、時代のニーズに合わせた研修及び内容の充実を課題としている。

・利用者への情に流されがちなサービス実施も見られるので、サービスの均一化への周知徹底を期待したい

ヘルパー職員はほとんどが60代で、最も若いヘルパーでも40代半ばという高齢者が多い職場となっている。高齢者に限らないが、利用者とのサービス担当の関係が長く続くと、つい情が移ったり親切心が過ぎ、サービスがメニュー規定のない事項（介護保険外）を実施してしまうことがあるという。このことを利用者は規定実績と認識してしまい、後任担当者からは困惑され、組織の秩序を乱すことにもなりかねない。研修においても重点を置き、利用者サービスの均一化の徹底に努めることを期待したい。

・職員個々の研修計画と連動した個別育成計画の策定は、今後の課題と思われる

この数年、事業所はICT化を進めており、殊に、イーラーニングシステムによる必須研修の積極的受講を進めて研修補助金を職員へ支給するなど、職員習熟度を高めることによるケアの充実を目指している。一方、年1回、サービス提供責任者が職員面談を行っており、区からの研修案内を基に希望を聴取して可能な限りの研修受講へと繋げ、職員個々の研修計画も作成されている。この職員個別研修計画と連動した「個別育成計画」の策定を今後に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ヘルパー職員採用がスムーズとはいえない状況なので検討したいとしている

職務実施にあたっては、何よりもヘルパーの働きが欠かせない。実働のヘルパーはほとんどが60歳代であるが、本人自身の都合を優先できる非常勤扱いとなっている。また、定年に当たる雇用期限も原則70歳であるが、場合によっては75歳まで雇用可能である。チーム勤務制を採用し、福利厚生については健康診断補助や親睦会開催などの配慮がなされている。このような配慮を図って募集しているが、採用は必ずしもスムーズではない。現状、人の紹介・ホームページ・アクト「働く仲間のチラシ」の配布を行っているが、他の有効手段も模索している。

・利用者が持っている力を維持し、自立生活を継続できるように支援を行っている

利用者の個別計画は自立支援に重点をおいた内容になっている。洗濯では危険な洗濯ハンガーの取り込みをヘルパーが行い、利用者が洗濯ばさみから洗濯物を取る・たたむ・収納を行う。食事づくりでは、利用者に冷蔵庫の中を見て何が作れるかを考えてもらう。また、調理では野菜の皮むきや包丁で刻むなどで、できることを行うなど、利用者の生活歴・身体状況に応じて自ら行うことを支援している。利用者が以前からの生活を継続し、持っている力を維持できるよう、自立支援に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

21/40

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	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	76.0%	23.0%		
	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	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%	
4. ヘルパーの接遇・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%	9.0%		
	どちらともいえない : 4.0%	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%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	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%	9.0%		
	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	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	85.0%	9.0%		
	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	85.0%	9.0%		
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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	61.0%	28.0%	9.0%	
		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	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%	

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	株式会社 only one
事業所名称	オンリー・ワン
事業所所在地	東京都葛飾区東立石3丁目13番8号サニービル2階
事業所電話番号	03-5654-0016

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. 利用者の命と人権を尊重し、常に利用者と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. 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3. 利用者の個人情報の守秘義務を守る4. 介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る5. 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

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者及びその家族にとって最善のサービスが提供できるよう、訪問介護の特性を踏まえた仕組みを構築しています

利用者一人ひとりに合った最善のサービスを提供するために、利用者個々の個別の事情を把握することが重要と捉え、利用者に関する情報を統一した書式で記録する仕組みを構築し、丁寧な記録作りを行っています。利用者支援に必要な情報を訪問介護計画書として、フェースシート、アセスメントシート、サービス内容確認書、サービス手順書、経過記録、モニタリングシートに纏め、一元的に管理できるようにしています。サービス提供責任者が定期的に会議を開催し、記録を基に、利用者の特性やサービス内容を踏まえてヘルパーのコーディネートをしています。

・地域に根差した訪問介護事業所として、高齢者の尊厳を支える「自立支援」を目指しています

高齢者の尊厳を支える「自立支援」を目指し、居宅支援事業を併設した訪問介護事業所として、平成17年に葛飾のこの地に設立して地域の介護に取り組んでいます。利用者や家族の要望や意向に沿って、より良いサービスが提供できるように慎重かつ丁寧に計画書を作成し、サービス手順を考え、ヘルパーに綿密な指導を行っています。また、訪問介護だけで支援することが困難な場合も含め、多様なサービスがある事を利用者に提案し、個々に合った場所で自分を取りもどせたらと考えて、訪問、通所の垣根を超えた協力で利用者の自立支援に取り組んでいます。

・管理責任者・サービス提供責任者・訪問介護員が協力して、事業所全体で利用者の在宅生活を支援する体制が整っています

サービスを提供するにあたっては、管理責任者、サービス提供責任者、ヘルパー（訪問介護員）が、利用者一人ひとりの情報を共有して協力し、利用者の在宅生活を支援する体制が整っています。整理された利用者に関する記録はもとより、サービスを提供するヘルパーへの指導や助言、利用者からの要望・変化に対応する報告・連絡、利用者やヘルパーのスケジュール管理などが確立されており、安定的かつ継続的にサービスを提供できる仕組みになっています。また、ヘルパーが訪問できなく場合やヘルパーの変更等に対して速やかに対応できる体制があります。

さらなる改善が望まれる点

・事業所が提供するサービス構成の様々な要素において、業務の標準化を視野に現場に即した手引書等の整理が期待されます

サービスの基本となるマニュアルや手引書を策定し、業務の標準化を図っています。訪問介護の特性から個別性の

高い業務内容となっているため、利用者一人ひとりについてサービス手順書を作成して、手順書に沿って日常の業務を行っています。サービス提供の中で分からないことや不測の事態への対処は、事務所に連絡して指示を仰ぐことになっていますのが、簡易版マニュアル等が手元があれば対処の幅を広げることが可能と思われます。これまで策定されたマニュアルや手引書類を精査し、現状に即したものとなるよう見直すことが期待されます。

・利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な利用者に関する情報を、支援を担当する職員間で共有する工夫が期待されます

支援に必要な利用者に関する情報は、サービス提供責任者が作成する訪問介護計画書一式で情報を共有する他、サービス提供毎に記録するサービス実施記録や担当ヘルパーからの報告等で共有するようになっています。管理者やサービス提供責任者はサービス提供時に起こる様々な問題や状況変化に対応する指示を出すことが求められていますが、書面で得た情報やヘルパーからの報告だけでは的確な指示を出すことが難しい現状は否めません。担当者が臨機応変に対応できる指示を出せるよう、サービス提供責任者等が現況を把握し情報を更新する工夫が期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者等に対して事業所及びサービスの情報が得やすいように取り組んでいます

事業所及びサービスの情報には、パンフレットやホームページで情報提供を行っており、利用希望者等の特性を考慮して、提供する情報の表記や内容をわかりやすくする工夫をしています。パンフレットは訪問介護サービスの内容をイラスト形式で掲載する他、文字を大きくしたり色分けするなどの工夫をしています。また、ホームページは情報更新の頻度を増やし最新の情報発信ができるよう努めています。さらに、東京都福祉サービス第三者評価結果を福祉ナビゲーションに掲載し、事業所としての組織の透明性や信頼性を高める取り組みをしています。

・利用者一人ひとりの状況に応じた丁寧な記録作成に取り組んでいます

利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者支援の基礎となる情報を記録する仕組みを整え、管理体制を確立しています。利用者一人ひとりに合ったサービス提供を行えるよう、個別状況に応じて丁寧な記録を心がけています。訪問介護計画書としてフェースシート・アセスメントシート・サービス内容確認書、サービス手順書、経過記録、モニタリングシートを統一した書式で記録し、情報の管理と共有がしやすいようにしています。さらにサービス提供の都度記録するサービス実施記録から、利用者一人ひとりの状況変化や特記事項を経過記録に記録しています。

・安定的で継続的にサービス提供ができるよう管理者がスケジュール調整をしています

安定的で継続的にサービス提供が行えるように、サービス提供責任者が定期的に会議を開催し、利用者の特性やサービス内容などに配慮してヘルパーのコーディネートをしています。利用者サービススケジュール表とヘルパースケジュール表を作成し、サービス全体の把握をしています。急にヘルパーがサービスに入れない時のサポート体制として、管理者がスケジュール調整をして代替え要員を確保しています。また、ヘルパーの変更時はサービス管理責任者が、利用者や家族に連絡・説明すると共に、同行にて引き継ぎ、サービスの継続性に配慮しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/63

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	84.0%	15.0%	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	75.0%	22.0%	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	86.0%	11.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いいえ : 2.0%	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	79.0%	15.0%	いいえ : 2.0%	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	79.0%	18.0%	いいえ : 2.0%	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%	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	86.0%	9.0%	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	77.0%	9.0%	11.0%	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	79.0%	13.0%	いいえ : 4.0%	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	77.0%	18.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%

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 「誰もがふつうにく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

特に良いと思う点
<p>・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</p> <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> <p>・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</p> <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> <p>・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</p> <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% 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	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% いいえ：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	58.0%	10.0%	10.0%	20.0%

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）	<p>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。）</p> <p>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。）</p> <p>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。）</p> <p>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。）</p> <p>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。）</p>

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）	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%

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

・サービス提供責任者が中心となり関係者との連携や援助内容の見直しを行っています

サービス提供中に介護計画にない援助が必要になった時や利用者の変化が見られた時には、訪問介護員の判断で行動するのではなく、必ずサービス提供責任者に報告して判断を仰いでから行動しています。指示系統を定めることで、統一性のある支援を行うことができている。さらに、急な日程変更や担当するヘルパーの変更が必要な時でも迅速に調整を行えるように、情報共有をしっかりと行うことで適切な支援を提供することができ、利用者が安心してサービスを利用できる体制が整っています。

・利用者が在宅生活で自立して生活し、できることを継続できるように自立支援の提供に努めています

登録訪問介護員2人を含め、職員全員が介護福祉士であるため、利用者個別の価値観や生活習慣に配慮した援助や声掛けができています。加えて、利用者の些細な変化に気づきやすく、変化をサービス提供責任者に迅速に報告することで、利用者の異変の早期発見につながり、援助の見直しなどが検討できています。また、精神疾患を持っている利用者に対しても症状に合わせ、その日の様子にも合わせた援助を行っています。利用者が在宅生活で自立して生活できるように、できることを継続できるように自立支援の提供に努めています。

・

さらなる改善が望まれる点

・介護計画に基づく支援を確認するために、記録の記載方法に改善の余地があります

訪問介護員はサービス提供後に「サービス提供記録」に記載し、行った援助内容をチェックし、特記事項を記入し、事業所に戻ってから介護ソフトに入力しています。特記事項には家族に伝えることや変化があったことなどを記入していますが、事業所で定めている品質目標兼報告書の目標に沿って、利用者の生活環境を含めた、訪問介護員が気づきを含めた自立につながる情報を記録に残す必要があると思われます。介護計画との連動性を高め、職員の気づき

を促す記録の記載方法に改善の余地があります。

・ **地域ニーズに応えるために、家族、福祉関係者に積極的に情報発信すると共に、地域ニーズの把握が期待されます**

地域や利用希望者,既存の利用者や家族に、ホームページや広報誌で情報を提供しています。地域や利用希望者に情報提供の他に、事業のサービスの特徴である生活援助や身体介護の利用メリットや訪問介護員が持っている自立支援のスキルについてホームページ等に写真なども利用して、利用希望者や家族、福祉関係者が利用メリットをイメージできる情報を発信することが期待されます。また、併設している居宅介護支援や地域の居宅の協力を得て地域のニーズの把握にも取り組まれることを期待します。

・

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

27/62

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	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%	
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%	
	どちらともいえない : 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	70.0%	14.0%	11.0%	
		いいえ : 3.0%		
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	77.0%	7.0%	14.0%	
		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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%		7.0%	
		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	70.0%	14.0%	14.0%	
		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	81.0%		11.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	59.0%	14.0%	7.0%	18.0%



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

・様々な情報ツールを用いて利用者情報の共有に力を入れている

情報共有を迅速に行えるようにSNSや連絡ノートなどを活用している。サービス提供責任者が訪問介護員へ連絡する際は、電話連絡やメールが主となっているが、SNSも活用してリアルタイムの情報を迅速に全体化出来るように工夫している。また、紙媒体として連絡ノートも事業所内に設置しており、利用者情報含め全ての情報が記載出来るようになっている。事務所に立ち寄れる訪問介護員は直接連絡ノートを確認し、来られない登録型の訪問介護員へはサービス提供責任者が責任をもって情報共有を図っている。

・保険外サービスの提案などにも努め、利用者の意向に幅広く答えられるように取り組んでいる

利用者が住み慣れた地域での生活を継続し続けるために、地域情報・保険外サービスの情報提供に努めている。利用者の意向に幅広く答えるために、介護保険サービスと自費サービスの組み合わせを提案し、通院付き添いや保険内で対応出来ない掃除などに応じることが出来ている。また、地域の有償ボランティアや自治会独自のサービス、清掃局のゴミ回収サービスなどの情報を収集して、利用者の抱える問題解決に向けてケアマネジャーや関係機関と連携を図れるように取り組んでいる。

・

さらなる改善が望まれる点

・新規利用者や訪問介護員の確保につながるような情報提供を検討されたい

パンフレット・ホームページ・広報紙など各種の媒体を設けて、地域への情報提供に取り組んでいる。また、事業所は総合福祉施設内に位置していることから、地域社会に事業所情報が浸透していることがうかがえる。広報紙には、事業所で開催された認知症サポーター養成講座の様子などを写真付きで掲載するなど、質の高い取り組みが広報されている。ただし、パンフレットやホームページの情報は、事業概要の掲載に留まっているように見受けられる。地域の中核的な訪問介護事業所であることを踏まえ、情報提供をさらに拡充することを検討されたい。

・訪問介護員のスキルやコミュニケーション力の向上に努められたい

利用者や訪問介護員の相性を考慮して、サービス提供責任者がコーディネートを行っている。初回の訪問時や担当変更の場合は、必ずサービス提供責任者が同行してサービス内容の引き継ぎや説明を実施し、月1回のモニタリングでも利用者からの聞き取りを欠かさず行っている。ただし、一定期間が経過した後に、「訪問介護員を変更してほしい

い」などの声が寄せられることも聞かれている。変更依頼に関しては様々な理由が考えられるが、「訪問介護員のスキルをはじめコミュニケーション力の向上」など、事業所として改善できることについても検討されたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始時の不安を軽減できるような支援を大切にしている

初回訪問時は必ず契約をしたサービス提供責任者が訪問もしくは同行訪問し、利用者のサービス内容の確認及び不安軽減に努めている。初回の様子は、「初回同行訪問確認表」に実際に行った援助内容と利用者の様子を記載し、ケアマネジャーへ情報提供を行い、家族へはサービス実施記録の複写を確認してもらうことで訪問時の様子を把握してもらうよう促している。担当する訪問介護員が慣れるまでの間は、サービス提供責任者が複数回の同行を行い、訪問介護の利用が継続出来るように取り組んでいる。

・定期的なモニタリングを通じて、計画書通りの支援が行えているのかを確認している

利用者意向の聞き取りを丁寧に行い、提供サービスに反映できるように家族・ケアマネジャーと連携を図っている。自立に向けた支援となるように、訪問介護員が行うべき介助と、利用者に行ってもら動作を訪問介護計画書及び手順書に落とし込み、担当する訪問介護員に共有している。作成された訪問介護計画書は定期的にモニタリングを行い、実際のサービス内容とズレが生じていないか確認を行いつつ利用者の満足度についても適宜確認を行い、利用者ニーズに沿ったサービス提供につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/77

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	80.0%	10.0%	6.0%	いはいえ：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	80.0%	10.0%	10.0%	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	83.0%	6.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		いはいえ：0.0% 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	73.0%	10.0%	13.0%	いはいえ：3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	10.0%		いはいえ：3.0% 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%	13.0%		いはいえ：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	90.0%	6.0%		どちらともいえない：3.0% 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	83.0%	10.0%		いはいえ：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%	10.0%	13.0%	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	60.0%	16.0%	20.0%	いはいえ：3.0%

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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0974

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)人間大好き 2)笑顔をいつも絶やさずに 3)感謝の気持ちを忘れずに 4)自分の食生活を大切に 5)右手にロマン左手にそろばん（お客様満足）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者へ満足のいく支援が提供できるようにOJTや情報共有に力を入れている

サービス提供責任者が利用者への定期的なモニタリングを行いサービス実施状況を確認しつつ、訪問介護員のサービス手順や介護技術を指導して質の向上に努めている。手順に沿った支援が提供されているかをモニタリングしつつ、利用者への満足度の確認や意向の変化を記録化して訪問介護員へ共有している。情報共有は全訪問介護員へスマートフォンを貸与し、各記録や利用者情報をネットワークを通じてその場で確認できるようにシステム化されており、迅速な情報共有を実現させている。

・利用開始時の不安やストレスの軽減に力を入れている

訪問介護サービスの開始時にあたっては、初回サービス提供時（必要に応じて2回目以降も）はサービス提供責任者が担当ヘルパーに同行して、担当ヘルパーと利用者の信頼関係が早期に構築出来るようリレーションを図ることにしている。利用開始時の利用者の不安やストレスを軽減させることを目的に、担当ケアマネジャーの情報や事業所のアセスメントにより生活習慣などを把握して訪問し、当初から予定内のすべてのサービスの実施を目的にせず、利用者、家族との信頼関係の構築を優先させている。

・その人らしい生活ができるように利用者と相談しながら支援している

利用者一人ひとりがその人らしい生活ができるように、アセスメントから得た情報をもとにした訪問介護計画書と手順書を作成している。生活面では、個々の方法ややり方に沿って手順書を作成し、継続した暮らしを支援できるように努めている。訪問介護員とサービス提供責任者は、今まで以上の方法を提案することができれば利用者と相談しながら自立に向けた支援につながるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・新規利用者申し込み幅広く対応出来るように、人材確保へのシステム構築に取り組みたい

パンフレットやホームページ、広報紙を活用して事業所情報を関係機関へ提供出来ている。また、第三者評価やサービス公表制度によりサービスの質や事業所の特徴を打ち出しており、他法人の居宅介護支援事業所からの新規利用者申し込みも定期的に受けている。しかし、人材の確保が課題となっており、朝・夕の依頼が集中する時間帯の調整が難しくなっている。人材不足解消を目的とした訪問介護員の魅力を伝えられるような動画を作成し、ホームページから発信できるような計画を検討していることから、早期着手に期待したい。

・サービスの質を更に高めることを目指している

現在、常勤ヘルパー17名、非常勤ヘルパー32名の訪問介護員を配して、幅広いサービス提供に取り組んでいる。また、毎月2回定期的に開催しているヘルパーステーション会議をはじめ、法人内で開催している委員会などに管理者を出席させ地域の福祉ニーズやリスクマネジメントに関する情報を収集して資質の向上に取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に独居者や認知症状を伴う利用者や家族の支援に力を入れることを目指している。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・全訪問介護員が共通の支援を行えるように訪問介護計画書内容を共有している

訪問介護計画書の見直しを行う際は、利用者からの意向や要望に対して丁寧に聞き取りを行い、計画内容に反映できるように努めている。利用者調査による利用者からの声の中に「(要望)よく聞いてくれる」「分かりやすい説明で感謝しています」との回答が見られており、利用者からの満足度の高さがうかがえる。訪問介護計画書やアセスメント、モニタリングなどは介護支援ソフトにも入力されているため、外出先からでもすべての訪問介護員が確認出来るようになっており、計画書に沿った支援の提供につながっている。

・援助方法を計画書に詳しく落とし込んで、適切なサービスが提供できるようにしている

ケアプランや居宅サービス計画に基づいて訪問介護計画書を作成していることに加え、計画書には援助方法を詳しく落とし込んで、計画書に沿った支援が提供できるようにしている。さらに、個別のケア手順書を作成し、サービス提供責任者によるモニタリング訪問の際に計画に沿ったサービスが行われているか確認し、利用者特性及び状態変化の把握を行い、ケア手順書の見直しに取り組んでいる。可能な限り家族の意向も反映させてケア手順書作成し、利用者ニーズとケア手順にズレが生じないように、定期的なモニタリングで確認している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/80

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	80.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	13.0%		
	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	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	73.0%	11.0%	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	88.0%	8.0%		
	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	80.0%	6.0%	13.0%	
	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%	11.0%	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	71.0%	17.0%	8.0%	
	いいえ：2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	15.0%	22.0%	
	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	46.0%	26.0%	6.0%	20.0%

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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	ヘルパーステーション敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番地3
事業所電話番号	042-306-3193

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) 利用者の基本的人権が保護される支援を実践します。 2) 利用者が安心して家庭的な生活ができるように支援します。 3) 利用者が生き甲斐を持って生活できるように支援します。 4) 利用者の健康が維持できるよう医療関係と連携を図り支援します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・敬愛の森【3つの10箇条】の柱のひとつに「敬愛・接遇（愛する心をもって）」を掲げて利用者や家族などへの対応に十分配慮している

敬愛の森【3つの10箇条】では いつも笑顔と優しい心で接します。 人生の先輩として尊敬の心で接します。

利用者のペースに合わせて行動します。 誠実、謙虚、思いやり。 丁寧な言葉遣いで接します。 身だしなみに気を遣い、相手が不快に思わないように 表情や態度に気を付けて接します。 介護はサービス業 電話の対応は適切な表現を心掛けます。 家族・来客者への対応の言葉遣いの10項目を基調とし、職員やヘルパーが接遇、マナーの徹底することで利用者や家族などに安心してもらい、信頼を得られるように日々努めている。

・法令順守を心掛けながら、利用者が望む生活が継続できるようにケアマネジャーなどと密接に連携している

事業所は介護保険関連法規などの法令順守を心掛けながら、利用者が望む生活を送れるようにサービスを提供している。利用者の意向が替わった場合や、サービスを通じて新たな課題が見つかった場合には担当のケアマネジャーなどに報告して、必要なサービスが受けられるように臨機応変に対応している。こうした対応で利用者にとって必要な他の介護サービスや、介護保険外のサービスを利用者が受けられるように支援している。職員にも法令順守に対する研修も定期的実施しており、適正な事業所運営とサービス提供がこれからも継続されることが望まれる。

・定期的にサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、訪問する職員が変更になった場合でも利用者が混乱しないようにしている

通常訪問している職員が急な予定の変更や、体調不良などで利用者宅を訪問できなくなった場合に備えて、日ごろからサービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問して、顔の見える関係を築いている。こうした対応で緊急時の職員の変更でも利用者がいつも通り安心してサービスを受けられるように配慮している。また、こうした定期的な訪問は、提供されているサービスの標準化や、新たなニーズの把握にも役立っている。担当職員一人が考えるのではなく、事業所として利用者の自立した生活のための支援を考えていこうとする事業所の姿勢が評価される。

さらなる改善が望まれる点

・職員が安心して勤務できるよう、事業所としてサービス提供の質を評価する方法を確立していく必要がある

訪問介護サービスの特性として同じ内容のサービスであっても、利用者の特性や住環境やその立地など影響で同等の質を維持したサービス提供を行っても、利用者からの評価や職員の達成感が異なってしまうことがある。こうした背景により、業務の質を数値化することが難しく、職員が不安を感じることなく自信を持って業務に精励できるような評価方法の確立が必要となっている。事業所はこの課題に対して客観性を持った評価方法を作成することは困難と

の見解であるが、職員が自らの業務を公平公正に評価される仕組みが確立されることを期待する。

・敬愛の森の理念の普及や待遇面の見直しなどを行い人材確保をすることで今後、事業拡大や質の確保が取り組めるように期待したい

常勤の非正規社員がいる頃は体制が十分であったが、退職してしまい補充ができていない状況で、管理者やサービス提供責任者が二人で調整や管理業務を行いながら突発的な対応や緊急時などの対応もに担っている。現在の利用者数であれば、何とか対応はできているが職員二人の負担も大きく、事業拡大に向けた取り組みができない状況にある。公募を掛けるが近隣にも同事業の他事業所が数か所あり、時給がそちらの方が高い事もあってか、なかなか人材確保が難しい状況である。敬愛の森の理念の普及や待遇面の見直しを図る事で人材確保できるよう期待したい。

・コロナ感染拡大予防の為に皆での対面によるミーティングや研修を中止している事で情報共有や質の確保の確認がしづらい状況を改善したい

コロナ感染拡大予防の為に法人内でも事業所内でも対面による会議や情報交換などの機会が大幅に減っている。事業所としては対面による非常勤のヘルパーとの日々の報告、連絡、相談のやり取りや研修、ミーティングなどを増やして、関りをもっと密にする事で利用者へのサービスの質の向上やヘルパーの知識や技術のスキルアップを図って行きたいと考えている。一部のヘルパーとは今も個別では行っているが皆が顔を合わせて意見交換や交流することで相互の気づきや啓発につながる有意義性もあるので感染対策には十分配慮しつつも、早期再開を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「心得」を中心にチームワークの良いサービス提供で、利用者の生活を支えている

事業所では各種業務手順や職員としての姿勢をまとめた「心得」を中心に業務の標準化を図り質の高いサービスの提供に努めている。また、職員数が少ないことにより一人ひとりの業務の負担を増やすこともあるが、それにより職員間の意思疎通を良くしてきていることもある。それ例として、事業所内の業務について実状に合わないマニュアル類の変更が速やかに行えることがあげられる。法人より事業所内で完結するルールの制定改廃についてはその権限を委譲されており、日々変わる事業所に対するニーズに臨機応変に対応できる事業所の体制が大いに評価される。

・日々の関りの中での気づきをサービスに展開することで利用者の安心につながっている

サービス提供時には、利用者がいつも同じ洋服を着ているが定期的に着衣交換しているか？洗濯はできているか？お風呂の水がいつも綺麗で同じ状況だが、定期的に入浴できているのか？手摺が一部設置しているが移動がおぼつかなく増設が必要ではないかなど、利用者の変化やリスクに常に気を配るようにし、必要に応じてケアマネジャーに報告や提案を行い、利用者の生活がより安全で快適なものになるように努めている。また緊急時に備えて、管理者などが常時、2名が事務所に待機しており、いつでも調整、指示出し、必要に応じて出向ける体制を取っている。

・敬愛の森が地域住人の自己実現の場の拠点となりようにさまざまな取り組みを行っている

館内のタッチパネルや月刊誌発行、チラシ設置などで利用者や地域住人が各種サービスや地域情報などがいつでも情報収集できるように努めている。施設開放や地域行事を通して、施設が地域の情報収集の拠点となるべく活動を模索し、敬愛の森からの情報発信だけでなく、地域住人同士の情報交換、共有の場となることが新たなニーズの開拓へのヒントになり、展開することで利用者や地域住人の生活の幅が広がるように新たな試みにつながっている。現在、コロナ感染拡大予防の為に、一部の機能を停止しているが類型移行に向けて再開の準備を進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/40

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	86.0%	10.0%	0.0%	3.0%
			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	80.0%	10.0%	10.0%	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	80.0%	16.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	80.0%	13.0%	3.0%	3.0%
			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	83.0%	13.0%	3.0%	0.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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	70.0%	6.0%	20.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	13.0%	0.0%	0.0%
			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	63.0%	16.0%	16.0%	3.0%
			いいえ : 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	60.0%	16.0%	20.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	13.0%	20.0%	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	50.0%	16.0%	30.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	

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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	グランダ国分寺ケアステーション
事業所所在地	東京都国分寺市本多3丁目1番18号
事業所電話番号	042-300-1630

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)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

特に良いと思う点

・個人情報保護、情報セキュリティ、各種災害対応マニュアルを整え、人命優先に対応を念頭に置いた危機管理体制が構築されています

事業所では個人情報保護についてはISMS基準に則った運営を行い、今年度ISO27001の取得を図るなど徹底した個人情報保護対応をおこなっています。法人では災害等による危機管理システムの構築ができており、利用者に安心感を与えていることが窺えます。災害時対応マニュアルは、「対応編」「情報共有編」「備え編」があり、停電、断水、ガス停止、医療的ケア対応、浸水、食事の提供等、考えられるリスクの洗い出しを行いマニュアルに落とし込んでいます。法人本部に専門部署を構え危機管理体制を構築していることは特筆に値します。

・利用者や家族の意向を反映した個別の介護計画書を作成しています

アセスメントでは利用者の心身の状態を確認するだけでなく、本人や家族の意向を聞き取るようにしています。利用者一人ひとりの個性を尊重し、介護計画書を作成しています。介護計画書をもとに作成する手順書は利用者の状態に合わせて柔軟に変更し、職員の間ですぐに共有できる仕組みを整えています。併設する住宅型有料老人ホーム提供するサービスと訪問介護のバランスを調整して、利用者の自立した生活が可能な限り継続できるようにしています。また、施設で看取りを望む利用者のケアにも積極的に取り組んでいます。

・

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護事業所として地域の在宅高齢者向けに訪問介護サービスの積極的な展開が行えていないことが課題と認識しています

当訪問介護事業所は、有料老人施設併設のため、現在サービスを利用している方は施設入居者となっています。数年前より訪問介護事業所として地域の在宅高齢者へのサービス提供も実施できるように人員体制を含め、見直しの検討を進めていましたが、長引く新型コロナ感染拡大防止のため、現時点で地域の在宅高齢者向け訪問介護サービスの展開が行えていないことが課題と認識しています。事業所は地域包括支援センターや地域住民からの認知度も高く、身近な情報が入りやすいこともあることから、知名度を活かした地域への展開が期待されます。

・関係機関と連携しネットワークを形成して、利用者や家族により多くの情報を提供する事が期待されます

利用者や家族の意向を反映した個別ケアを大切にして、日頃のサービスに取り組んでいます。また、施設での看取りについてもケアに積極的に協力しています。介護保険では十分補うことが難しいサービス内容については自費で提供していますが、対応しきれない事もあります。そうした場合は他の事業所やサービスについて提案していますが、情報が少なく利用者や家族が選択できない事があります。地域包括支援センターやケアマネジャーその他の関係機関等とネットワークを形成し、より多くの情報を収集する事が期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人にリスクマネジメント専門部署を設置しています

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、対応しています。対策方針は刻々と変化する行政からの最新情報に更新されています。法人としてリスクマネジメント専門部門を設置しており、全社でリスクに対する危機意識の醸成と対応がされています。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、再発防止に繋がっています。また、全国に施設(併設事業所含む)があり、水害などに対しハザードマップを作成し、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、即時対応が徹底することに力を入れています。

・利用者の意向を反映し、自立支援を重視した介護計画書を作成しています

入所時には利用者や家族から確認した様々な情報をアセスメントシートにまとめて、訪問介護計画、サービス手順書の順番で作成しています。利用者の意向を尊重し、意欲向上やその方の持っている力の活用を大切にして計画書や手順書を作成する等、自立支援を重要視した内容となっています。利用者の状況を確認するためのモニタリングはサービス提供責任者が3か月に1回実施しています。アセスメントは定期的を実施するほか、利用者の状態に変化があるときは随時実施しています。利用者が安心して自立した生活ができるように介護計画書を作成しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/53

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	69.0%	16.0%	8.0%	5.0%
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%	11.0%	5.0%	8.0%
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	63.0%	16.0%	5.0%	13.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	80.0%	11.0%	8.0%	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	75.0%	11.0%	13.0%	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	75.0%	16.0%	8.0%	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	80.0%	11.0%	8.0%	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	50.0%	25.0%	5.0%	19.0%
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	52.0%	33.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	13.0%	11.0%	いはいえ：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	47.0%	22.0%	8.0%	22.0%

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	有限会社ユピテル
事業所名称	ライフサービスぱーとなー
事業所所在地	東京都西東京市田無町3丁目3番7号海老沢第1ビル303号室
事業所電話番号	042-451-9132

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)介護保険法の目的と理念をよく理解し、それらの実現に努める2)一人でも多くの利用者様が、住みなれた自宅で最後まで暮らせるようサービスの質の向上に努める3)利用者様の残存能力に注目し、生活の質の向上を図る4)看護職、リハ職等他職種との信頼関係を築き、連携して利用者様の安寧な生活の構築に努める5)新しい介護技術の開発と実行にも積極的に挑戦し、介護職の専門性確立に貢献する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・SNSの活用、HPの充実により職員の行動の「見える化」が進んでおり、利用者にとって身近に感じ、信頼を高める事業所となっている

パンフレットや名刺にQRコードを入れ、ホームページへのアクセスを手軽にできるようにしている。そのためもあり、ホームページの内容をとて充実させている。日常の訪問介護員の行動の何気ない町での動きなどもインスタグラムに投稿されている。年末に多く届いた食材を使いお弁当にして届けるなどの活動も行って、その様子などもインスタグラムに上がっている。事業所とその訪問介護員がどのようにサービス提供のために動き回っているか職員の行動が「見える化」されることにより信頼を高めている。

・難病や困難ケースに対応できる事業所として地域包括支援センターや市内外の病院などに頼られる事業所となっている

痰の吸引、胃ろうの流し込み支援など、医療的ケアの研修と登録を行って、技術力のある事業所として包括支援センター、市内外の病院、他の法人のケアマネジャー・居宅介護支援事業所、訪問看護事業所から頼られる事業所となっている。常態的に技術の向上のために具体的な研修を行い続けていることや、医療職を含むメディカルケアステーション（SNS）の活用により他事業所多職種と情報の共有・連携を積極的に行っていることも評判を高めている。

・口コミにより積極的に採用し、MCSによる情報共有、研修によるスキルアップ支援、待遇改善により職員の定着、若返りが図られている

人材不足解消のため、管理者がママ友や父母会役員の中で関心ある人々に声掛けして採用に繋がったことから、「働きやすい環境」と口コミで広がり、訪問介護員紹介制度が確立している。入職した訪問介護員に対してMCSにより情報共有を行い、直行・直帰の介護員の孤立や不安を解消しているとともに毎月のパートナーの集いでは接遇・コミュニケーションなど各種研修を行いスキルアップ、資格取得を支援している。また、積極的に取得している加算収入を職員の待遇改善に還元していることなどにより訪問介護員の定着、若返りが図られている。

さらなる改善が望まれる点

・SNSによる他の情報共有に比して実施報告書がまだ紙媒体で、電子化の実現でさらに実績の確認を確実に進められるようにできると思われる

紙媒体での情報共有は色分けされた黄色のサービス変更届、緑色の有給届など、サービス提供の変更に抜けがないよう注意喚起しながら整理、伝達が行われている。また、実施報告書も3枚複写のサービス提供した訪問介護員、利用者、事業所のアナログでも確実に報告が行われているよう紙媒体が活用されている。しかし、そのほかの状況共有や指示・報告などがかなりSNSでの実績をしっかりと積んでいくことが出来ている点を考えると実施報告書の電子化により実績の確認が確実に出来るものと思われる。

・これから力をつける職員の為に年間スケジュールの中で責任をもって研修等の企画運営を促していくことが重要であると思われる

ぱーとなーの集いなど多職種での研修の企画・運営が年間スケジュールで決定され、担当したサービス提供責任者などにとってさらなる経験の蓄積が行われると思う。自主的に話題提供を考え、力をつけることになる。ただし、決定された計画の実行が新しい話題の提供などで予定通り行われていないこともある。計画を実行し、やりきることが職員を育てることにつながるものと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・HPにアクセスしやすく、内容も充実、インスタグラムでも情報提供している

利用者の状況に合わせた情報提供を行っている。契約時対面で目の見えにくい利用者には拡大コピーをした資料の提供を行ったり、ALSなどの難病であっても本人のできるコミュニケーション方法で意思疎通を図るよう努力している。またホームページにアクセスしやすいQRコードの活用や内容の充実をはかり、情報の発信に力を入れている。インスタグラムでも職員の行動を発信するなど積極的な情報の提供を行っている。

・会議・研修が頻繁に行われ業務水準をより良くする取り組みができています

年間の研修計画が充実している。緊急時対応は緊急時ヘルパーが困らないよう緊急対応マニュアルを利用者宅に置き、既往歴や家族の連絡先などをわかりやすくまとめ、年間研修計画で徹底している。利用者との信頼関係がきちんと構築できるよう同行訪問の実施により安定して継続したサービスの提供を心掛けている。訪問先での基本的なサービスが訪問介護員によって差が出ないように介護技術・医療・看護知識などを学ぶ研修機会を充実させ、90%の研修参加率をもってサービス向上を目指している。

・MCSを活用し管理者、責任者、介護員等が情報共有し利用者にサービス提供している

事業所は日々の業務の考え方、利用者ニーズに合わせた事業者独自の取り組み、利用者や家族との関係、地域との関係を含む利用者の心身の状況を的確にアセスメントし利用者の生活の質の向上に寄与するサービス提供を常に心がけている。それを実現するツールの一つとして、MCS(メディカルケアステーション)を活用し、管理者、サービス提供責任者、訪問介護員が常に直近の情報を共有して統一した支援に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

160/222

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	77.0%	16.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%	6.0%		
	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	87.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	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	88.0%	10.0%		
	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	85.0%	10.0%		
	いいえ：1.0% 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	83.0%	13.0%		
	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	84.0%	9.0%	5.0%	
	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	64.0%	17.0%	6.0%	11.0%