

【訪問介護（介護予防）】ハンド・イン・ハンド

【事業所の概要】

※介護サービス情報公表システムに掲載された直近の事業所情報、及び法人のホームページより転載

(1)運営主体

法人名	有限会社ハンド・イン・ハンド
法人所在地	東京都足立区
法人が実施している他のサービス	居宅介護支援、通所介護(介護予防を含む)、居宅介護、重度訪問介護、同行援護

(2)事業所の理念、運営方針

サービスの基本理念	手と手をつなぐをスローガンに、助け合い精神に基づいて、受け手と担い手が対等な関係を保てる福祉サービス活動を通じて、健康で安心して暮らしていくことができる、生きがいのある社会を創設することにより福祉の増進に寄与する。
運営方針	一人ひとりに寄り添う介護サービスの実現と、地域で人間関係、社会関係をつくり、安心して暮らせる福祉サービス

(3)事業所の概要

サービス提供地域	足立区全域
事業開始年月	平成 15 年 5 月
利用者総数	62 人
職員数	37 人



足立区民祭りに出店

(4)従業員情報

内訳	常勤	非常勤
訪問介護員等	3 人	33 人
うちサービス提供責任者	2 人	1 人
訪問介護員等のうち介護福祉士の資格を持つ従業員数	2 人	6 人
経験年数 5 年以上の介護職員の割合	44.4%	
事務員	1 人	0 人

第三者評価の受審実績	平成 15、18、21、24 年度		
取材の対象年度	平成 24 年度	評価手法	標準の第三者評価

【取材メモ】



取材の視点

- ・第三者評価受審の目的、経緯
- ・事業評価(自己評価)のプロセスで得られた気づき
- ・利用者調査、職員の自己評価及び評価機関による評価の結果から得られた気づき
- ・改善に向けた取り組みとその成果、など

■事業所の特色

当事業所は、東京都で福祉サービス第三者評価事業が本格的な運用を開始した平成 15 年度を皮切りに、以後 3 年に 1 回のペースで第三者評価を受審しています。また、平成 12 年度の東京都サービス評価制度検討委員会における試行調査において、導入に向けての評価手法の妥当性を検証するための模擬評価を受けており、それも含めると、直近の平成 24 年度の評価が 5 回目の受審ということになります。

当法人の社長は、介護保険ではカバーされない高齢者に対する生活援助や、高齢者を介護する家族に対する相談事業を区内で展開する特定非営利活動法人の代表を兼務しています。当法人の基本理念は、NPO 活動の理念をベースにしており、「“助け合いの精神”に基づく“受け手と担い手の対等な関係”を保てるサービスを通じた福祉の増進」を特徴としています。

その一方で、“介護保険で通うフィットネスジム”を謳い文句に、日本スポーツインストラクター協会より健康増進施設として認定を受けた運動機能専門のデイサービスを運営するなど、区内で多彩な事業展開を図っています。

訪問介護事業所の特徴は、勤続年数の長い登録ヘルパーが多いということ。勤続 10 年以上の“超”ベテランのヘルパーが 10 人を超えているとのこと、夫婦の利用者が順番に同じヘルパーのサービスを受けるといったケースも珍しくないと言います。ヘルパーの採用は、職員や関係者からの紹介を基本としており、退職者が少ないことも特徴の一つとなっています。また、サービス提供責任者の配置を厚くして、ヘルパーに対する指導に力を注ぐとともに、ケアマネジャーをはじめ、医師や訪問看護ステーション等の関係機関と緊密な連携を図り、医療依存度の高い利用者の在宅生活を支える体制を整えています。

■改善の取り組みとその成果①～関係法令の改正に対応できているかのチェックと見直し

平成 12 年度に実施された施行調査には、当法人の社長も評価者の立場で参画したとことで、第三者評価制度の意義は当初から強く感じていたそうです。導入初年度から定期的な受審を継続していますが、社長は、何回受けてもそのたびに気づきがあると語ってくれました。特に、関係法令の改正があった場合に、変化に対応できているかのチェックと、その結果を踏まえた見直しに第三者評価の仕組みが役立っていると話しています。

前回は評価の開始にあたり、毎月実施している会議に評価機関の担当者呼び、評価の目的や評価項目の意味等について説明を受けました。登録ヘルパーを含む全職員の参加を原則とする説明会を設けたことにより、職員の理解を深めることができた点はとてもよかったと

社長は話しています。ただ、反省点として、職員一人ひとりの自己評価シートの提出期間が短かったこともあり、回収率が思うように伸びなかったことをあげています。

■改善の取り組みとその成果②～実施記録の様式変更による職員間のばらつきの解消

職員による自己評価を含む第三者評価のプロセスにおいて浮上した問題の一つとして、ヘルパーがサービス提供後に記入する実施記録に関して、書き方にばらつきがあること、また、人によっては記録にかなり時間をとられている実態があることが明らかになりました。実施記録は、介護報酬を請求する際の基礎資料となるもので、一定の標準化が求められる中で、事業所では、記録方法の変更に踏み切りました。

それまでは、特に様式を定めず、市販の大学ノートを実施記録（日誌）として使っていました。その後、選択肢の中から実施したサービスを選んでチェックする書式をつくり、1回のサービスが終了したら1シートを作成して、利用者に内容の確認を求め、押印またはサインをもらう方法に切り替えました。新しいシートには、介助場面ごとのサービス内容等のほかに、事前のバイタル（体温、血圧）の測定結果や利用者からの要望、申し送り事項等を記入する欄が設けられています。

新しい書式の導入に際しては、それまでの方法に慣れ親しんだヘルパーの意向を踏まえて、当面は旧式との併用を認める形で始めましたが、いずれは完全に切り替える方針であると社長は話しています。

現時点では全面的にはと言えないものの、チェック方式の実施記録を導入したことで、問題となっていたヘルパー間のばらつき（書き方、所要時間）は確実に解消に向かっています。今後、切り替えによって、利用者に対する個別支援に役立つ情報が薄くなっているような状況が生じていないかどうかの点検が行われ、必要に応じて、実施記録の書き方に関する研修や書式の改訂等に継続的に取り組んでいくことが期待されます。

■改善の取り組みとその成果③～業務マニュアルの集約による振り返りと管理業務の効率化

評価機関からは、業務マニュアルの定期的な見直しの時期の明示が課題として提示されました。その指摘を受け、それまで分散していた各種のマニュアルを一冊のファイルにまとめたことで、業務の手順を職員が確認しやすくなると同時に、マニュアルの管理が楽になった点は一つの成果であると思われます。

当事業所は、研修コストを負担して意欲のある職員のスキルアップを後押しするとともに、内部研修を定期的実施し、質の高いサービスの担い手として自らに誇りを持てる人材の育成に取り組んでいます。内部研修を通じて業務の標準化を図るとともに、その中で手順の見直しを随時行っており、そこで問題になっていることは今はないということです。

■取材後記

社長自身が平成12年度の試行事業に評価者として参画したということで、第三者評価制度に関する造詣も深く、改善に向けての気づきを得る機会として、今後も継続的に受審していく考えを持っています。その一方で、公表されている評価結果を見ると、事業所間で評点にほとんど差がなく、妥当性に疑問を感じるとの感想も漏らしており、第三者評価に対する事業所側の問題意識を垣間見る機会となりました。