



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 | 社会福祉法人台東区社会福祉事業団 |
| 事業所名称 | あさくさホームヘルプステーション |
| 事業所所在地 | 東京都台東区浅草4丁目26番2号 |
| 事業所電話番号 | 03-3876-1094 |

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)高齢者の方が住み慣れた街で、安心して暮らし続けられるようお手伝いします。 2)支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。 3)区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。 4)利用者本位のサービスの提供を目指します。 5)地域福祉機能の充実を目指します。 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・訪問介護計画書及びそれに基づいた個別手順書を作成し、利用者個々に合ったサービス提供に努めている

訪問介護計画書に利用者の希望を明記してそれを基にした個別手順書を作成しており、本人の希望を反映した支援をおこなっている。利用者個々の生活習慣や生活リズムを反映した支援や、利用者個々に合ったサービスの提供ができるよう個別手順書を作成している。また、自力でできることは本人にやらせてもらうため、その準備や声かけ、一部介助などについて手順書に記載し、本人の力を活かす自立支援を大切にしている。

・ヘルパーが安心して勤務継続できるよう、働く環境整備に積極的に取り組んでいる

当日のキャンセルやショートステイの利用などにより、稼働時間帯に空きが出ると収入減になることがヘルパーにとって課題となっている。そのため、ヘルパーから「ヘルパー空き時間申請書」を提出してもらい、曜日ごとの午前・午後の稼働時間、希望件数、年末年始の稼働の有無、要望を把握している。サービス提供責任者はそれを見て空きを埋め、ヘルパーの収入増につなげている。1件ごとの稼働費加算、土日・祝日・年末年始の加算、研修参加によるスキルアップなど、ヘルパーの働く環境整備に積極的に取り組んでいる。

・区の地域共生社会の実現に向けた取り組みに貢献している

他の民間事業所が対応困難となったケースや、介護保険の適用外を含め、緊急性のあるケースなども積極的に受け入れ、地域のニーズに対応したサービスを提供している。さらに介護保険サービスにとどまらず、台東区から高齢者住宅生活援助員業務を受託し、シルバーピアに住む高齢者の生活指導や相談、安否確認などをおこなっている。また、区と産前産後支援ヘルパー派遣に関する協定を結び、産前産後の家庭を対象として、家事支援ヘルパーを派遣している。

さらなる改善が望まれる点

・ヘルパーの高齢化が進んでおり、今後の継続的な運営のためにも若い人材の確保と育成へのさらなる取り組みが望まれる

ヘルパーが安心して勤務継続できるよう、働く環境整備に積極的に取り組んでいる。しかし、ヘルパーの高齢化が進んでおり、今後の継続的な運営のためには、人材確保が重要課題となっている。職員アンケートにも、事業所の課題として、「若い人材の確保と育成」が挙げられていた。若い世代のヘルパー確保に向けて、さらなる工夫と充実が望まれる。

・業務効率化の促進や職員間のリアルタイムの情報共有をおこなうためにも、ICT化へのさらなる取り組みが期待さ

れる

職員アンケートには、「事務処理や情報共有においてIT化を進めてほしい」などのコメントが寄せられていた。現在、ヘルパーに対しては、事業所の携帯電話やパソコンからメッセージやメールを送り、情報提供をおこなっている。その一方、ヘルパーが直接事業所内の記録ソフトに記入する体制は整っておらず、サービス提供管理責任者が記録ソフトに入力する手間が発生している。業務効率化の促進や職員間のリアルタイムの情報共有をおこなうためにもICT化への取り組みが期待される。

・利用希望者への情報提供についてさらなる工夫と充実が期待される

法人全体のホームページで当事業所の情報を提供しており、ホームページには問い合わせ先などの利用希望者に必要な情報を簡潔に載せている。当事業所独自のパンフレットは作成されていない。職員アンケートには、「空き情報をタイムリーに発信できるような体制が整っていない」ことが課題として挙げられていた。利用希望者への情報提供についてさらなる工夫と充実が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・関係機関との連携を図り、利用者へのトータルケアの一翼を担っている

サービス提供にあたっては、地域におけるトータルケアという観点から、保健・福祉・医療各分野の関係諸機関との連携によるチームケアを実現していくことを運営方針に掲げている。退院前カンファレンスに参加し、退院後、円滑に在宅生活に移行できるよう、ケアマネジャーや医療職と意見交換している。また、往診医の訪問時にサービス提供責任者やヘルパーが立ち会ったり、ケアマネジャー主催のサービス担当者会議に参加し、関係機関とそれぞれの役割分担を確認している。

・事業所が高齢者複合施設の中にあるというメリットをサービス向上に活かしている

同一建物内に地域包括支援センター・居宅介護支援事業所・デイサービス・ショートステイなどの在宅サービス事業所が併設されており、施設内の他のサービスを利用する際には、互いに情報交換をおこない、利用者のニーズや課題に対して迅速に対応できる体制が整っている。また、利用者の課題やニーズを把握した際に、地域包括支援センターへの相談や、行政サービスや介護保険外サービスについての情報収集をおこないやすい。事業所が高齢者複合施設の中にあるメリットを活かし、関係機関と連携し、支援をおこなっている。

・利用者への安定的なサービス提供が継続できるよう、チームケアの仕組みを整備している

サービス提供にあたっては、サービス提供責任者を中心に複数名のヘルパーでチームを作り、当日担当のヘルパーが訪問できなくなった場合も、チームの誰かが対応できるようにしている。また、ヘルパーは原則1週間に一度事業所に来所し、週間スケジュールの共有を受けるとともに、担当利用者の直近の状況について報告し、利用者情報の共有を密におこなっている。職員アンケートでは、「困難ケースなどの問題が発生した場合、チームで話し合い対応している」などのコメントが寄せられた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/87

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 | 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% | |
| 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 | 87.0% | | 10.0% | |
| | いいえ : 0.0% | 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 | 83.0% | | 8.0% | 8.0% |
| | いいえ : 0.0% | | | |
| 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 : 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 | 77.0% | | 10.0% | 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 | 91.0% | | 6.0% | |
| | 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 | 81.0% | | 10.0% | 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 | 85.0% | | 12.0% | |
| | いいえ : 0.0% | 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 | 83.0% | | 14.0% | |
| | いいえ : 0.0% | 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 | 87.0% | | 10.0% | |
| | いいえ : 0.0% | 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 | 53.0% | | 22.0% | 20.0% |
| | | いいえ : 4.0% | | |

評価結果概要版



令和5年度

居宅介護支援

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 | 社会福祉法人台東区社会福祉事業団 |
| 事業所名称 | ケアマネジメントセンターあさくさ |
| 事業所所在地 | 東京都台東区浅草4丁目26番2号 |
| 事業所電話番号 | 03-3875-8825 |

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)高齢者の方が住み慣れた街で、安心して暮らし続けられるようお手伝いします。 2)支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。 3)区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。 4)利用者本位のサービスの提供を目指します。 5)地域福祉機能の充実を目指します。 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・ **毎年のアンケート調査等により利用者の要望や苦情を把握し、利用者の希望や考えを尊重した支援に努めている**
年1回、アンケート調査（顧客満足度調査）を実施して利用者の要望や意向を把握し、サービス向上や改善につなげようとしている。居宅サービス計画の作成時や月1回のモニタリング時に利用者・家族それぞれの思いや考えを聴き取り、双方にとって最適なサービスについて提案している。利用者調査では、「利用者の気持ちの尊重」に関して、回答者の93%が肯定的な回答であった。また、「本人の希望や家族の希望に対して丁寧に応えてくれます」「困ったことや相談事は、すぐに対応してくれるので、ありがたい」などのコメントが寄せられた。
 - ・ **毎日の朝礼やケアミーティング（週1回）、カンファレンス（月2回）などを通して、サービス向上に取り組んでいる**
毎日の朝礼やケアミーティング（週1回）、カンファレンス（月2回）、随時の打ち合わせなどの中で、利用者の状況変化を職員間で共有し、より良いサービスについて意見交換する場を設けている。職員アンケートでも「職員が困り事や悩み事を抱えている場合、気兼ねなく何でも相談できる環境になっている」「上司や同僚に相談しやすい」などのコメントが寄せられた。ケアマネジャーにはその時その時に適切な価値判断が求められる。そのため、一人で課題を抱え込まないように、いつでも相談できる体制を整えている。
 - ・ **困難事例を積極的に受け入れるなど、地域包括ケアシステム構築の一翼を担う立場としての役割を果たそうとしている**
地域包括ケアシステム構築の一翼を担う立場として、地域包括支援センター併設の強みを活かし、困難事例や虐待事例なども受け入れている。また、地域包括支援センターや社会福祉協議会、区所管部署などと密な連携を図り、利用者が安心して地域で生活できるよう支援している。また、要介護認定調査も実施し、前年度は541件の認定調査をおこなった。地域包括支援センターがおこなう「見守りネットワーク地区連絡会」や他事業所間でおこなう事例検討会・勉強会などにも積極的に参加し、スキル向上に取り組んでいる。
- さらなる改善が望まれる点
- ・ **利用者への電話対応についてさらなる工夫が期待される**
利用者調査では、「たまに電話連絡すると、留守電になることがあります。緊急の用事の場合は困ります」などのコメントが寄せられた。当事業所のケアマネジャーは、常勤職員3名、非常勤職員3名である。利用者宅の訪問や研修参加などにより、誰も事務所におらず、電話に対応できないことがあり、留守番電話での対応としている。併設し

ている他事業所と連携するなど、利用者・家族からの電話への対応についてさらなる工夫が期待される。

・定期的に、全職員で分担してマニュアルと実際の現場業務との整合性が取れているか確認するなどの取り組みを期待する

「業務マニュアル」を作成しており、いつでも確認できるようにしている。マニュアルには、担当者会議、月ごとの訪問・ミニモニタリング、記録、ショートステイの申し込みなどについて記載しており、必要なときに活用している。しかし、職員アンケートでは、「マニュアルの内容の見直しが十分ではない」とのコメントが寄せられた。今後、職員個々に担当を割り振り、全職員で1年に一度はマニュアルの見直しの機会を作り、実際の現場業務との整合性が取れているか確認するなどの取り組みを期待する。

・事業所独自の事業継続計画書（BCP）の完成後、職員への理解浸透を図るとともに、BCPに基づいた訓練の実施などを期待する

複合施設全体で防災・防犯委員会を設け、大震災などの大規模災害を想定した事業継続計画（BCP）を策定し、備蓄品の確認や再整備、発電機訓練、緊急連絡訓練を含むBCP行動訓練を実施している。地域の町会与災害時の応援協定を締結し総合防災訓練を実施している。今年度、当事業所独自の事業継続計画を作成中であり、今年度中に完成予定としている。今後は、職員に対してBCPの理解浸透を図るとともに、BCPに基づいた訓練をおこなうほか、BCPの見直し・改善に取り組み、実際に有効なものとしていくことを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の立場に立ち、サービス内容の説明を工夫している

どの日にどの事業所がサービスに入るのかを記載した「サービス利用 カレンダー表」を作成し、利用者に配布している。「サービス利用 カレンダー表」は月ごとに作成し、利用者の目の届くところに置くか、掲示してもらっている。さらに「サービス利用 カレンダー表」には、その月の事業所別利用者負担額及び合計利用者負担額も明記している。サービス内容や利用者負担額を利用者が理解できるよう工夫している。

・高齢者複合施設の中にあり、そのメリットを計画作成に活かしている

高齢者複合施設の中にあり、地域包括支援センター・訪問介護事業所・ショートステイ・特別養護老人ホームなどが併設されていることを居宅サービス計画作成に活かしている。利用者の中には、デイサービスやショートステイなどの併設の事業所を利用している方もいるため、利用者の様子を直接確認し、歩行状態や食事摂取などの場面を見ることができる。状態変化や課題・ニーズに合わせて、サービス内容を変更する必要がある場合は、迅速に職員間で意見交換している。

・ケアマネジメントのプロセスを丁寧に記録し、計画の見直し時の根拠資料としている

SOAP方式を用いて利用者の変化を記録し、そこからどういった問題・課題・ニーズがあるのかを丁寧に記録している。この記録を読むと、ケアマネジャーが日頃の利用者・家族、関係者との関わりを通して把握したことや、そこから判断したこと、持ち越された課題などが詳しく記載されており、第三者が読んでも、ケアマネジャーがケアマネジメントを推進する上での判断の根拠が理解できる記録となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/128

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

| | | | | |
|--|-------|-------|------------------|----------------|
| 1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか | 92.0% | 7.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 0.0% |
| 2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか | 92.0% | 7.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 0.0% |
| 3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか | 86.0% | 13.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 0.0% |
| 4. ケアマネジャーの接遇・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ケアマネジャーの対応は信頼できるか | 89.0% | 7.0% | いいえ : 0.0% | 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 | 92.0% | 7.0% | 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 | 94.0% | | どちらともいえない : 4.0% | いいえ : 0.0% |
| 8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか | 95.0% | | どちらともいえない : 4.0% | いいえ : 0.0% |
| 9. 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% |
| 10. 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 | 78.0% | 14.0% | 7.0% | いいえ : 0.0% |