



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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	中町ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号
事業所電話番号	042-386-6515

## 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"> <li>1) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。</li> <li>2) 地域と共に育つ施設づくりを目指す。</li> <li>3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。</li> <li>4) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。</li> <li>5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取組む。</li> </ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **個別的な配慮事項が記載された「訪問介護計画書」「指示書兼手順書」を使って、その人らしく在宅での生活を継続できるよう支援している**

「訪問介護計画書」「指示書兼手順書」には、その人に必要な支援を詳細に記載し、個別手順書の役割も担っている。「訪問介護計画書1表」には、援助目標として「ご本人様のご希望に合わせた援助をおこなってまいります」などと明記している。また、「指示書兼手順書」には、「食事準備」として「新しいお茶とコーヒーを準備する」など、本人の生活習慣や好きなコーヒーを提供するなど明記し、その人らしく生活できるよう支援している。訪問介護員は携帯アプリでいつでも確認でき、本人が安心して在宅での生活を継続できるよう支援している。

・ **月1回のミーティングや毎月の事業所内研修を通して、職員個々の介護スキルの向上につなげている**

月1回、ミーティングをおこなっている。ミーティングでは、普段はじっくりと深掘りしづらい案件を取り上げて検討するように心がけている。また、事業所内の研修を毎月実施し、介護スキルの向上を図っている。外部研修も受講できるようにオンラインでの受講が可能な環境づくりを整えている。さらに、訪問介護員別に目標設定、研修計画を立て、研修に参加するように積極的に働きかけをおこなっている。一人ひとりの課題や成長が明らかになることで、本人の意欲も高まっており、次年度必要な研修テーマも具体化している。

・ **訪問介護アプリやビジネスチャットツールの導入により、組織の効率化・活性化を図り、職員の働きやすさにもつながっている**

訪問介護アプリを導入することで、サービス提供時の付帯業務の効率化が図られた。訪問介護員からの報告電話を受けるといった事業所の業務も不要になり、サービス提供責任者の時間の使い方も自由度が増した。職員間の連絡ツールとして、ビジネスチャットツールを導入することで、急なスケジュール調整が必要な場合の事業所側の手間が大幅に削減された。ミーティングの議事録配布などにも活用されている。ICT化を進め、大幅な生産性向上や働きやすさの向上などに大きく寄与している。

さらなる改善が望まれる点

・ **今後の持続可能な経営に向けて、人材確保へのさらなる充実が期待される**

訪問調査時点で常勤職員6名、日勤帯の非常勤職員3名、登録型訪問介護員26名であり、サービス提供に携わっている職員一人あたりの利用者は10名である。利用者個々の課題・ニーズに合わせてのサービス提供のために、また、今後の継続的な運営のためには、人材確保が重要課題である。今後の持続可能な経営に向けて、人材確保へのさら

なる充実が期待される。

・ **引き続き、事業所が求める人材像に向けたスキル向上への取り組みを期待する**

訪問介護員個々の能力や経験年数により、観察力・洞察力・気づきや応用力などはさまざまである。そのため、月1回のミーティングや研修、「通信なかちょう」などを使って、訪問介護員の介護知識の習得やスキル向上に取り組んでいる。訪問介護員に求められる能力は、介護スキルに加え、コミュニケーション能力や観察力が重要となってくる。事業所内研修でも事例検討をおこない、気づきを高める研修をおこなっている。引き続き、事業所が求める人材像に向けたスキル向上への取り組みを期待する。

・ **複合施設のメリットを活かし、在宅部門のさらなる連携強化を期待する**

ショートステイ、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の在宅サービス事業所が併設されている。当事業所の利用者も、併設の事業所を利用している方も少なくない。そのため、併設事業所とは情報交換を密に図ることができている。その一方、職員アンケートでは、「他在宅事業所のスタッフ同士のコミュニケーションが図られると良いと思う」などのコメントも寄せられた。複合施設のメリットを活かし、在宅部門のさらなる連携強化を期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **計画的に研修を実施し、訪問介護員のスキル向上に工夫して取り組んでいる**

今年度から、連絡事項などを伝えるミーティングと研修（全体研修と選択研修）とに分けて実施している。毎月の研修では、全体研修を受講必須とし、選択研修では、病気や認知症、精神疾患などのテーマから自分の学びたいものを選んで受講できるようにしている。選択研修のテーマは、訪問介護員にアンケートをとり、学びたいテーマを設定して実施している。この取り組みにより、出席率も高くなっている。また、事例検討会を実施し、経験年数やスキルレベルの違いを超えた意見交換を通して、自分とは異なる視点や対応方法を知ることができている。

・ **「連絡業務記録」により、利用者の状況変化を共有し、適切に対応できるようにしている**

当日のキャンセルや家族からの援助時間・サービス内容の変更希望などの連絡、利用者の状況変化、ケアマネジャーとのやり取り、新規依頼などを随時、記録ソフトの「連絡業務記録」に入力している。従って、この「連絡業務記録」を通して、管理者・サービス提供責任者などで情報共有し、適切に対応できるようにしている。また、サービス担当者会議の出席者や利用者・家族の意向、検討内容なども記録されている。既読チェック欄もあり、情報の漏れがないよう徹底している。

・ **「通信なかちょう」を使って、介護スキルの知識取得や業務連絡などで活用している**

携帯アプリのログインの方法やビジネスチャットツールのパスワード変更手順などについて、「通信なかちょう」に画像を使ってわかりやすく記載し、高齢の訪問介護員でもこれらのIT機器を使えるよう周知している。また、認知症の中核症状、「フレイルと口腔機能の関係性」などの記事を掲載している。咀嚼能力や舌圧、滑舌の客観的指標である「オーラルフレイルスコア表」を載せ、利用者の嚥下能力の判断に活用できるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/130

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	98.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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	86.0%	10.0%		
	いいえ : 1.0%	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	85.0%	11.0%		
	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	95.0%	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	81.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ : 1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%	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%	15.0%		
	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%	11.0%		
	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	75.0%	23.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	11.0%		
	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	65.0%	20.0%	5.0%	10.0%