



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	株式会社こめつつじ
事業所名称	こめつつじ会訪問介護事業所
事業所所在地	東京都港区三田1丁目3番44号ラクラス麻布十番002号室
事業所電話番号	03-6665-8922

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) 使命（mission）、情熱（passion）、思いやり（compassion）の意識を持って介護に従事すること 2) お一人毎のご希望を尊重し、在宅生活の継続を主眼に置きつつ、その実現に努めること 3) 法令遵守ということを大原則にして、一人ひとりが正しい事を正しく行っていくこと 4) ご利用者のご意向を第一義とし、またご家族等のご意向との両立を可能な限り図り、その実現に努めること 5) 業務の質の向上を常に意識し、サービスについても質の標準化を図っていくこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

・独自のアセスメントシートを活用し利用者の生活ニーズに沿った支援に繋がっています

独自のアセスメントシートを活用し入浴や食事・排泄などADL(基本的な生活動作)自立度や調理や掃除・買物・服薬などIADL(より複雑な生活動作)自立度を利用者から丁寧に聞き取ります。シートで把握された情報に基づき利用者や家族の希望・意向と個別の生活ニーズに沿った訪問介護計画書の作成が行われます。アセスメントシートから得られた情報を活用し、訪問介護員は視覚障害者への声掛けや郵便物の代読、認知症の人への丁寧なコミュニケーションを図り、利用者の生活ニーズに沿った支援に繋がっています。

・職員と訪問介護員とが連携して利用者の支援を実施しています

職員は共有ノートで職員間で情報を共有し、また、情報収集もしています。訪問介護員はケアプランを基に手順書に沿って自立支援が出来るように実施記録に記入し、利用者に変化があった場合はサービス提供責任者に連絡して迅速に対応しています。実施記録は利用者宅に置いておき、月1回まとめてサービス提供責任者が回収しています。利用者宅には月毎の担当介護員の名前が見やすい場所に貼ってあるので、利用者に好評です。常に報告・連絡・相談をモットーに訪問介護員と職員が連携を取り合い利用者へのサービスを実施しています。

・利用者への分かりやすい説明を心掛けています

サービスの開始にあたっては、契約書と重要事項説明書でわかり易く説明しています。担当ケアマネジャーの作成した介護支援計画に基づいて、具体的なサービスの内容について詳しく説明すると共に、料金についても表で分かりやすくし、必要事項等についても説明を加えています。頻繁に変わる介護保険制度の内容が分からないままに利用を始めることが無いよう、分かりやすい説明を心掛けています。身体介護、食事介助から入浴、排泄、生活援助まで、家族の介護負担の軽減を図ることを説明しています。

さらなる改善が望まれる点

・生活の巾を広げて介護の軽減化や「自立」に向けた更なる提案を行うことが期待されます

周辺では古くから在住の人の高齢化が進んでおり、事業所での要介護1及び2の合計利用者数は全体の7割に達し

ています。サービス提供責任者や訪問介護員は利用者と最も身近な存在であり、日々の生活状況について把握しやすい立場にあります。港区施設「いきいきプラザ」では介護予防教室やイベント活動等が行われています。職員はケアマネジャーと連携し、これら情報の収集を行い利用者の生活の巾を広げて、介護の軽度化や「自立」に向けた更なる提案を行うことが期待されます。

・記録類を整理し、一層見やすくすることが望めます

サービス提供記録は、福祉サービス事業者にとって貴重な財産の一つと言えます。記録フォームには個別サービスの提供内容の時間を記入する欄がありますが、ほぼ記入されていません。確認印の押印欄も担当者印以外は殆ど活用されていない状況です。連絡ノートには多くのメモ用紙が貼られていますが、統一したものではありません。関係者のみしか理解できない記録ではなく、誰に対する連絡であるか等、関係者以外が読んでも一目瞭然の記録として残すことが望めます。押印欄等、不要な欄は削除することも含めて一層見やすくすることが望めます。

・ホームページの一層の充実を期待します

ここ数年、ホームページのリニューアルを計画中ですが、IT分野に精通した職員がいないこともあり、移転による住所変更等以外は進展していません。残念ながら求人情報はもとより利用希望者の知りたい情報をホームページから得ることは難しいと言えます。具体的なサービス内容、生活援助の中身、介護保険外のサービス等を明示することが望めます。他の訪問介護事業所のホームページも参考にして、利用希望者や家族が何を知りたくて検索しているかにも配慮した、ホームページの一層の充実を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員は研修会やOJTを通じて業務の標準化とサービスの質向上に取り組んでいます

職員の年間研修目標として利用者への援助の一助とでき得るスキル取得が掲げられています。新任職員の実務研修においてマニュアルの読み合わせ後にサービス提供責任者とのOJTを行い、学んだ内容がサービス現場でどのように生かされているか実務の習得をします。接遇マニュアルの読み合わせでは、利用者の要求を大切にして自立を支えて行くなど接遇マナーの基本姿勢を学んでいます。職員はOJTや研修会を通じ多くの知識と経験を体得し、事業所業務の標準化とサービスの質の向上が図れるよう全員で取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/110

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	89.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	53.0%	25.0%	17.0%	
	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	82.0%	8.0%	5.0%	
	無回答・非該当：3.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 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	71.0%	16.0%	8.0%	
	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	80.0%	14.0%		
	いいえ：3.0% 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%	8.0%	8.0%	
	いいえ：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	83.0%	7.0%	7.0%	
	いいえ：1.0%			
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%	5.0%	6.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	14.0%	7.0%	
	いいえ：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	50.0%	21.0%	12.0%	16.0%

評価結果概要版



令和5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

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江東
事業所所在地	東京都江東区亀戸6丁目57番20号亀戸東口駅前ビル4階
事業所電話番号	03-5836-8050

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

・利用者の個人情報の管理を徹底し、サービスの内容を充実させることで利用者の自立や生活の質を向上するサービス提供を目指しています

利用者との信頼関係を築いていくために、事業所では法人の規定にそって個人情報の管理を徹底しています。事業所のサービス提供責任者と訪問介護員は法人が準備したスマートフォンを活用し、情報連携ツールを介して利用者の意向や心身状態、生活状況等の変化を常に共有しています。共有された情報は次回のサービス提供時の声掛けやサービス内容に反映されています。こうした過程を繰り返すことで、利用者の自立支援、生活の質の向上を目標にしたサービスを提供しています。

・権利擁護、個人情報、プライバシーの研修を定期的実施しています

権利擁護、個人情報、プライバシーの研修は入職時と入職後も年1回は必ず行い、常勤の職員、非常勤の職員にかかわらず、定期的実施しています。この定期的実施する理由の一つとして、個人判断の防止、なれあいの関係性等、職員の気のゆるみを防止することがあり、毎回確認することで個人のサービスの質の向上につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・法人主体のマニュアルに事業所の課題を取り入れてもらえるように提案することが望まれます

全国的な展開をしている法人のため、マニュアルは法人主体で作成されていて、全事業所で共有されています。特に、ケアスタッフハンドブックルール・システム版に関しては、その地域独自の課題等もあり、全国一律のルールでは課題の解決に至らないこともあると思われます。今後は、エリアマネージャー等を通じて課題の解決に向けてのハンドブックの作成の検討をするように提案することが望まれます。

・地域住民や関係機関との連携を進め地域の様々な情報を集めることにより、利用者が安心して自立した生活を継続することが期待されます

利用者が住み慣れた地域で自立した生活を続けるためには、訪問介護のサービスを提供するだけでなく、家族や友人、知人の協力やスーパーの配達等その地域にあるサービスにつながりサポートをすることになります。事前にケ

アマネジャーや地域包括支援センター等から地域の様々な文化や生活習慣等の情報を収集することや利用者の生活歴などに、そのヒントが隠れていることがあります。地域住民や関係機関との連携を進め情報を集めることで、利用者が地域で自立し、生活の質を向上するためのサービスの提供ができるようになることが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向等を適切に把握し共有しながら、サービスを提供しています

サービス提供責任者と訪問介護員は情報連携ツールを活用し、利用者の変化をいつでも共有できるようになっています。利用者の意向を尊重し、困りごとの解決を進めていく中で生活が安定することで、利用者の意向の変化が現れる機会を捉え、利用者の声を記録し、職員で共有しています。共有した内容は次回のサービス提供時の声掛けやサービス内容に反映されるようになっています。こうした取り組みが繰り返し行われることで、利用者の自立を支援するだけでなく、生活の質を向上することができるサービス提供を目指しています。

・利用者の担当は常勤職員全体で調整する仕組みを構築しています

通常の訪問介護の業務では、担当のサービス提供責任者が訪問介護計画や手順書の作成を行い、ヘルパーのコーディネートも担当のサービス提供責任者が行う仕組みとなっていることが多いです。当事業所では、管理者、サービス提供責任者、常勤ヘルパーのすべてが利用者一人にチームで関わることで、利用者担当がお休みのときでもすぐに対応できる仕組みを構築しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/76

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	82.0%	10.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 2.0%
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	73.0%	13.0%	10.0%	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	76.0%	6.0%	17.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	13.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	73.0%	23.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	82.0%	6.0%	10.0%	いいえ: 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%	17.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	82.0%	17.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	56.0%	17.0%	23.0%	いいえ: 2.0%

評価結果概要版



令和5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	株式会社ナイスケア
事業所名称	訪問介護ナイスケア
事業所所在地	東京都目黒区大岡山1丁目5番15号大岡山NCビル1階
事業所電話番号	03-3717-7143

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

・ヘルパーのコーディネートや、代替要員の確保を充実させて安定したサービス提供を行っています

利用者の特性やサービス内容等を十分に把握し、ヘルパーのコーディネートは入職時に作成される「活動台帳」を活用しています。活動台帳には活動できる曜日や時間、保有資格や特技等の他、採用時に担当者が感じた人柄や印象、どのような活躍が期待されるか等のコメント欄もあり、詳細なプロフィールとして活用しています。代替要員の確保については、担当のサービス提供責任者が対応する他、事業所内には9名のサービス提供責任者が在籍しており、同行訪問を行い担当以外の代替要員を確保しています。安定したサービスを継続的に提供しています。

・働きやすい職場が継続的に維持されています

訪問介護事業は非常勤のヘルパーの活動によって成り立っており、ヘルパーの高い満足度なしには良好なサービスを提供し続けることはできません。事業所には40人ほどの非常勤ヘルパーが在籍していますが、事業評価に合わせて実施した職員アンケートでは、「働きやすい職場」であることについて多くのコメントが寄せられました。事務所の風通しが良く、報告・連絡・相談が確立しており、個々の職員へのきめ細かい配慮が自然となされています。利用者からも多くの感謝のコメントが寄せられましたが、その源はこの高い職員満足度にあります。

・

さらなる改善が望まれる点

・パンフレット等の紙媒体を活用した情報発信の充実を期待します

ホームページやSNS等のデジタルメディアを活用した法人・事業所の情報発信は充実しています。しかし、法人の福祉サービスの利用を希望する人や、既利用者の中には、デジタル機器の操作に不慣れで十分に活用できていない人も見受けられるようです。現在、法人ではメディアによる情報発信の充実と合わせて、地域の身近な情報等を網羅しながら事業所のサービス内容や良さを伝えることが出来る紙媒体によるパンフレット作りを構想しています。今後の紙媒体による情報発信と充実を期待します。

・記録の残し方の改善に常に取り組むことを期待します

職員間の情報共有手段として従来から「報告・連絡・相談カード」が用いられています。利用者の細かい状態変化等についても経過記録に貼り付けることもできる、あらゆる情報を記入できる便利なカードです。この報連相カードを含め、手書きの記録類とPC管理されている記録が多数あります。今日、ICTの進化は日進月歩であり、アプリの活用を含め記録化の手法も常に進化しています。記録に関しては都の指導等を踏まえながら、アプリ等の活用も含め一

層の簡略化に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

・メディアを活用して法人・事業所の情報を分かりやすく発信しています

法人はホームページやSNS等のメディアを活用して分かりやすい情報発信を行っています。法人の理念「不易流行」の紹介、サービスの基本となる「5つのナイス」に込めた思い、「地域のコンビニ介護屋さん」というキャッチフレーズなども紹介しています。法人の事業所ごとの介護サービスの内容や活動の紹介、介護保険制度の紹介、感染症対策の取り組み等は活動を動画で公開している他、イラストや説明文で分かりやすく情報発信しています。情報は定期的に見直し、更新を行ない利用希望者や利用者等に提供しています。

・地域の一員として活動し、利用者の立場に立って支援しています

創業当時から「住み慣れた街、地域で安心して暮らすことのできる手助けをさせて頂く」ことを理念に掲げ、地域に根ざした事業を展開しています。事業計画の中でも地域貢献への取り組みとして様々な地域活動に参加する等、事業所も利用者と同じ地域の一員として位置づけ、身近な存在としてサービス提供を行っています。事業所前に設置したベンチも、地域の人たちが一休みしながら言葉を交わして交流できる場所となっています。夏場には冷たいお茶の提供も行っています。地域との連携の下、利用者と同じ立場に立った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

82/124

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%	10.0%		
	いいえ : 1.0%	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	82.0%	13.0%		
	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	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%	
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%	7.0%	7.0%	
	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	9.0%		
	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	89.0%	6.0%		
	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	90.0%	7.0%		
	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	89.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0%	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	73.0%	18.0%	8.0%	
		いいえ : 0.0%		

評価結果概要版



令和5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	株式会社ナイスケア
事業所名称	訪問介護ナイスケア世田谷
事業所所在地	東京都世田谷区駒沢2丁目8番6号ゆうコート駒沢1階
事業所電話番号	03-5433-2261

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

・鍵の扱い方等を含め、様々なマニュアルが充実しています

体調のすぐれない利用者への対応等利用者一人ひとりに対する支援マニュアルや、訪問時の利用者の状態・環境の変化を確認するためのマニュアル、関係機関との連携についてのマニュアル等様々なマニュアルが作成されています。加えて金銭の扱い方についての基本方針を明確にしているマニュアルや、鍵の扱いに対するマニュアルが作成されているなど、きめ細かく状況をを確認することができるように、様々なマニュアルが作成され運用されています。

・働きやすい職場環境が継続的に維持されています

訪問介護事業は非常勤のヘルパーの活動によって成り立っており、ヘルパーの高い満足度なしには良好なサービスを提供し続けることはできません。事業所には多くの非常勤ヘルパーが在籍していますが、事業評価に合わせて実施した職員アンケートでは、「事業所内の雰囲気がとても明るく、スタッフ間での意見が出しやすい環境になっていると思います」など働きやすい職場であることについてのコメントが寄せられました。利用者からも多くの感謝のコメントが寄せられましたが、その源はこの高い職員満足度にあります。

・

さらなる改善が望まれる点

・職員間のコミュニケーションについて検討を加えることが望まれます

今年度の第三者評価に際して実施した職員アンケートで、訪問ヘルパー同士の情報共有、ヘルパーと職員とのコミュニケーション不足が提起されました。勤務場所、勤務時間が異なっており、直行直帰の人も多い中での継続的なコミュニケーションの維持は大きな課題と言えます。一方でヘルパーに対する対応、コミュニケーションについて肯定的なコメントも寄せられています。日進月歩のIT機器の一層の活用も含め、職員間のコミュニケーションについて今一度検討を加えることが望まれます。

・記録の残し方の改善に常に取り組みことを期待します

職員間の情報共有手段として従来から「報告・連絡・相談カード」が用いられています。利用者の細かい状態変化等についても経過記録に貼り付けることもできる、あらゆる情報を記入できる便利なカードです。この報連相カードを含め、手書きの記録類とPC管理されている記録が多数あります。今日、アプリの活用を含め記録化の手法も常に進化しています。膨大な記録が残されていますが、職員の業務量の軽減の為に記録の残し方の改善に常に取り組みことを期待します。

.

事業者が特に力を入れている取り組み

・ SNSを活用し、事業所の地域活動を通じた情報発信を行っています

事業所の情報は、ホームページやパンフレットで提供しています。また、利用者への個別の情報提供に限らず、訪問介護をはじめ様々な在宅福祉サービス事業を展開している事業本部を中心に法人全体での情報発信を幅広く行っています。地域に根差したサービス展開で身近な存在でありたいとの思いから「町のコンビニ介護屋さん」をキャッチフレーズに、利用者を含めたくさんの人たちへの情報発信に取り組んでいます。写真や動画を使用したSNSによる発信では職員が地域活動に参加する様子も紹介されています。

・ 年間計画に組み込み、様々な研修機会を設けて業務の標準化を図っています

内部研修については年間実施スケジュール表を作成し、計画に沿って様々なテーマ毎に実施しています。昨今の社会情勢も考慮し、特に接遇や虐待防止等に関する内容を多く設けています。一部はオンラインでの開催も行っており、各自の都合に合わせて視聴し参加できるようにしています。外部研修については、主に区の福祉人材育成センター等が主催する研修に正規職員が参加しています。その他、区や地域包括支援センターでの勉強会や連絡会に出席して得られた情報も、その資料と併せて回覧して知識を高め業務の標準化を図っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/65

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	73.0%	20.0%		
	いいえ：4.0% 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	85.0%	10.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの接遇・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	85.0%	10.0%		
	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	87.0%	10.0%		
	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%	12.0%		
	いいえ：2.0% 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	83.0%	6.0%	8.0%	
	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	75.0%	14.0%	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	73.0%	16.0%	8.0%	
	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	57.0%	16.0%	8.0%	18.0%

評価結果概要版



令和5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	株式会社クールヘッド
事業所名称	ウォームハート杉並
事業所所在地	東京都杉並区上井草3丁目17番24号
事業所電話番号	03-3335-5690

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)幸せを広げる～自分に、仲間に、この地域に～ 2)やさしく、つよく、冷静に。そして、あたたかく。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス担当者会議への参加やICTシステムの活用などを通して、家族や関係機関と情報共有し、サービス向上につなげている <p>サービス担当者会議への参加やICTシステムの活用などを通して、家族や関係機関と情報共有し、より良い支援に結び付けている。医師が中心の医療介護連携のコミュニケーションツールにも参加し、医師、看護師、薬剤師、ケアマネジャーなどと情報交換している。たとえば、自宅では食事介助している方が、デイサービスでは自力で食べているなどの情報を収集し、食事介助の見直しを検討している。訪問介護のヘルパーが利用者と接する頻度が最も多いため、皮膚のトラブルが見つかったときなども画像を添付し、看護師などから助言をもらっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ICTシステムを活用し、情報共有を図り、どの職員も同じサービスを提供できるようにしている <p>チャットツールを活用し、事業所とヘルパーで同じ情報を共有し、利用者が安心して在宅生活を継続できるよう支援している。たとえば、清潔保持や尿路感染防止のため、陰部洗浄が必要であっても、本人が嫌がったときの対応についてヘルパー・サービス提供責任者で情報共有している。また、ケアマネジャー主催のサービス担当者会議に参加した内容についてもヘルパーと情報共有している。湯船に入るのは今の状態では厳しいので、安全面を考慮し、シャワー浴や清拭で対応するなど情報共有し、その人に適切なサービスを提供できるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・定期巡回・随時対応型訪問介護事業や居宅介護支援事業所を併設しているメリットを支援に活かしている <p>毎日のミーティングは併設事業所と合同でおこなっているため、併設事業の看護師やケアマネジャーも参加している。そのため、支援で困ったときなどは、他事業所・他職種からも意見をもらうことができる。食事支援で咀嚼に時間がかかるなどの課題が挙がり、介助の仕方についてアドバイスをもらっている。看護師が中心となり、最新の感染情報やその対策について知ることができる。職員アンケートにも、「看護職が近くにいるので、医療的なことをすぐに相談できる」などのコメントが寄せられた。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員にアンケートをおこない、学びたい知識やスキルなどを把握し、効果的な教育体制の仕組みが期待される <p>職員アンケートには、「スタッフ間に業務の偏りがある」「担当者一人ひとりのスキルアップが課題」などのコメントが寄せられた。定期的に発行する社内報「ウォームハート通信」にて、当事業所のサービス方針などについて記載され、共通認識を一つにして日々の支援にあたるようにしている。また、各種マニュアルが整備され、OJTや研修参加などで、職員の育成を図っている。今後は、職員にアンケートをおこない、学びたい知識やスキルなどを把握し、効果的な教育体制の仕組みが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none">・電子情報についてどこに何が格納されているのかを整理し、職員がすぐに必要な情報を取り出せるようさらなる工

夫が期待される

ICTシステムを活用し、利用者情報を随時、職員間で共有している。各種マニュアルもICTシステム上に格納されており、全ての情報がICTシステムの中に格納されている。しかし、データ量が膨大にあるため、職員アンケートには、「流れてくる情報量が多い」「ICTツールの使い方のレベルアップが課題」などのコメントが寄せられた。電子情報についてどこに何が格納されているのかを整理し、職員がすぐに必要な情報を取り出せるようさらなる工夫が期待される。

- ・BCPについての学びを深め、いざというときに活用できるよう、BCPに基づいた訓練をおこなうなどさらなる取り組みを期待する

「首都直下型地震における事業継続計画」(BCP)を策定し、大規模災害に備えている。担当者がBCPの研修を受講し、在宅事業所に特化した計画となっている。今後は、BCPについて職員の学びの機会を設け、その周知徹底を図るとともに、理解を深めることを期待する。また、いざというときに活用できるよう、BCPに基づいた訓練もおこない、改善を重ねていくことも期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ICTシステムを活用し、個別性に配慮した支援をおこなっている

入室する際の入り方、利用者本人が好きな話題などをICTシステムやチャットツールなどに入力し、職員間で共有し、個別性に配慮した支援に努めている。入浴支援では、こういうときは恥ずかしいと思われるので、気をつけるよう周知している。買い物代行の場合も、その人の嗜好や金額などを聴き、できる限り意向に沿った対応ができるようにしている。指示的な誘導には拒否があるため、声かけに注意するなど、本人にとって心地よく安心してサービスを受けられるようきめ細やかな配慮をしている。

- ・座談会の再開やサービス提供責任者を増やすなど、業務改善に積極的に取り組んでいる

コロナ禍で中止していた座談会が再開した。この座談会は正社員、契約社員、アルバイトスタッフが集まり、日々訪問しているうえでの不安などを話す場としている。契約社員やアルバイトスタッフの多くは、自宅から現場に直行し、その後、自宅に直帰するため、チャットツールを使っての情報交換が主であり、顔を合わせる機会が少ない。そのため、この座談会を通しての意見交換は貴重な学びや気づきを得る場となっている。さらに、サービス提供責任者の担当人員を増やし、特定のスタッフへの業務の偏りを解消している。

- ・チーム支援で日々創意工夫し、より良いサービス提供に努めている

職員アンケートには、「より良い方法などがないか職員皆で考え、常に挑戦し変化を恐れない」「職種や経験年数、年代などの壁が少なく、立場などに関わらず意見が言える」「経験年数の長いスタッフが経験年数の短いスタッフに相談するシーンが多くみられる」などのコメントが寄せられた。会社の理念が明確化され、組織内の縦と横のコミュニケーションが密に図られている。チーム支援で日々創意工夫し、より良いサービス提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/16

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	92.0%	7.0%	0.0%	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	92.0%	7.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	0.0%	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	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	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	84.0%	15.0%	0.0%	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%
			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	92.0%	7.0%	0.0%	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	92.0%	7.0%	0.0%	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	84.0%	15.0%	0.0%	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	61.0%	7.0%	30.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ホームヘルパーステーション
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0908

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にしたい支援をする 2) 利用者の心身機能の維持活性化を図る 3) 職員の人間性や専門性をたかめる 4) コロナ禍であっても工夫をし地域の連携、交流を図る 5) 環境整備に努める

全体の評価講評

特に良いと思う点

・全員参加のヘルパー会議とヘルパー研修会でサービスの質を高めています

毎月のヘルパー会議と隔月のヘルパー研修会に全ヘルパーが参加してスキルの向上を図っています。ヘルパー会議のテーマは介護事故や緊急時の対応、感染症などがありヘルパーは利用者の支援に必要な知識や技術を学んでいます。また事例検討も行い、困っていることや悩んでいることを話し合う機会も設けています。そのほか外部研修にも積極的に参加を促しており、介護についての実践研修等、他の職員にも必要な内容については、研修報告を基に伝達研修を通して共有することでケアの質の向上につなげています。

・サービス提供責任者は毎月利用者を訪問して様子を聴き取り信頼関係を結んでいます

サービス提供責任者は毎月の請求書・領収書を郵送する代わりに月1回利用者宅を訪問し、手渡ししながら話を聴いています。訪問ヘルパーのサービスの状況や、今の身体の状態、困っていることなど要望、相談があれば傾聴し親身になって答えています。優しく丁寧な対応を心がけており、利用者と家族から信頼を得ています。本人や家族からの相談や要望の内容によって介護支援専門員や関係者にすぐにつなげて、利用者の安心につながっています。担当しているサービス提供責任者2名は全利用者の状況を把握しており利用者にとって安心な体制を整えています。

・サービス担当者会議やMCSなどのシステムを活用し関係者との連携をして、利用者の在宅生活を支えています

MCS（メディカルケアステーション）を活用して得た利用者の情報を、個人の記録にファイルしています。例えば通院時の利用者の状況、薬の処方、退院時のバイタルなどを、看護師、介護支援専門員、医師などとタイムリーに情報を交換できるような体制を整えています。介護支援専門員とは密に連携を図っており、訪問ヘルパーからの情報やモニタリングなどで利用者の状況に変化があったときにはすぐに連絡を取り報告をしています。そのほかサービス担当者会議にはできる限り出席し、家族や関係する職種の担当者とともに同じ方向性で支援をしています。

さらなる改善が望まれる点

・鍵の取り扱いや、買い物の金銭のやり取りなどについては重要事項説明書などに基本的な方針を明記されることを望みます

利用者の自宅の鍵は預からないことになっており、家族にはキーボックスを設置してもらうようお願いしています。買い物をする場合に具体的な手順を明記した手順書に沿って行ない、個々の利用者の希望に沿ったやり方で細心の注意を払っています。サービス提供責任者はサービス開始の説明時には口頭で説明をしていますが重要事項説明書や、サービスの開始時配布する資料には記載されていません。無用なトラブルを避けるためにも、鍵や金銭の取り扱いについての事業所としての姿勢や取り決めを明記しておくことをお勧めします。

・サービス手順書の見直しを図り、登録ヘルパーの誰が見ても仕事ができるよう詳細にまとめる必要があるでしょう

当事業所はベテランの訪問ヘルパーが多いのが特徴です。ベテラン職員は豊富な経験から現場対応力があるなどの利点がある一方で、自分のやり方にこだわりがあったりすると仕事が属人化しやすいという短所が出てしまうこともあります。また現状は1人の利用者に複数の登録ヘルパーが配置されることもあります。今まで以上により一層、詳細なサービス手順書が必要です。そのため、サービス手順書の書式や様式を見直し、決まった書き方や事柄に対して、共通したやり方に統一して誰が見ても分かるように、詳細にまとめてみる必要があるでしょう。

・事業部内の内部人材の活用で訪問ヘルパー要員を確保していくことを期待します

介護人材が不足する中、特に訪問介護職は成り手がいないと言われています。また登録ヘルパーの高齢化による離職が進んでいる現状があるようです。この解決策として、事業部内の通所介護や特別養護老人ホームなどの介護の有資格者を対象に既存業務と兼務させる内部人材の活用を進めています。引き続き人材の確保を進め訪問サービスを安定して提供できる体制を確立していくことを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者がその人らしく現存機能を十分活かして在宅生活を送れるよう支援しています

サービス提供責任者は、利用者の現在の認知機能や身体機能を詳しくアセスメントして、個々の計画を立てています。利用者が自分でできることはなるべく見守り、できないところを補っています。利用者や保護者の希望を細かく聴き取り、どのように自宅で暮らしていきたいかを一緒に考えてその人らしい生活ができるような介助をしています。いつも利用者を尊敬する態度で接し、穏やかに会話し、利用者からの言葉に耳を傾けています。利用者ができる限り自宅で暮らしていけるよう、家族、介護支援専門員他の専門職と連携し訪問介護を行なっています。

・利用者ごとのファイルには詳しい手順書や緊急時対応などが網羅されています

訪問介護に必要な利用者の個人の情報は一つのファイルにまとめられています。ケアプラン、アセスメントなどのほか訪問介護計画書と詳しいサービスの手順書が作成されています。訪問時の掃除や買い物など実際のサービスの手順、買い物の際の金銭のやり取りの仕方、声かけの際に注意すること、留意事項などがそれぞれの利用者ごとに詳しく記載されています。計画が変わるたびに更新され、訪問ヘルパーに知らせています。そのほか緊急時対応シートには、フローチャートにより対応方法がわかりやすく記載されており、迅速に対応できるようになっています。

・初回の訪問やヘルパーの急な交代などにサービス提供責任者がきめ細かく対応しています

初回訪問時にはサービス提供責任者が同行して、手順書に沿って内容を指導しています。利用者に週2回以上訪問する場合には、担当を複数名にし急な代替などに対応できるようにしています。現在急な交代には訪問ヘルパーの人員不足から、担当しているサービス提供責任者2名のどちらかが対応しています。担当者を変更する際には引き継ぐヘルパーに手順書を基に説明しサービス提供責任者が数回同行して前任者と変わらないサービスを提供するようにしています。担当しているサービス提供責任者2名は全ての利用者の状況を把握し対応できる体制にしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/33

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	88.0%	8.0%		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	72.0%	16.0%	8.0%	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	80.0%	12.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	8.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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	76.0%	12.0%	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	92.0%			どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	12.0%	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	80.0%	8.0%	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	80.0%	12.0%	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	80.0%	12.0%	8.0%	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	68.0%	16.0%	12.0%	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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都豊島区西巢鴨2丁目30番19号
事業所電話番号	03-5961-3033

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) 利用者の意思を尊重し、訪問介護計画に基づく支援を行う 2) 利用者の有する能力に応じた自立して生活を送れるように支援する 3) 利用者の意思や人格を尊重し、利用者の立場に立った支援を行う 4) 関係機関と連携を図り、総合的な訪問介護を行う 5) 訪問介護における、技術を学び支援に生かしていく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**契約書類等は読みやすいよう文字を大きくするなど工夫して、利用者の状況に応じた丁寧な説明を心がけている**

利用希望を受け付けた際は、担当ケアマネジャーからの「サービス利用依頼書」により利用者の基本情報や要望を確認している。その情報を基に、サービス提供責任者が利用者宅を訪問し、契約書と重要事項説明書に沿ってサービス内容や利用料金等を説明し同意を得ている。契約書類等は、「小さい文字が見えづらい」という利用者が多いことから、読みやすいよう文字を大きくし、署名欄は書きやすいよう広めにするなど工夫して、利用者の状況に応じた丁寧な説明を心がけている。

・**訪問介護の仕事に適したBCPを作成し、災害が発生した時に適切に対応できるようにしている**

BCPマニュアルは法人で作成しているが、事業所でも訪問介護の仕事に適した感染症・災害のBCPや、処置方法のフローチャートを作成している。特に、支援中に災害が発生したことを想定し、電話やスマートフォンアプリを利用し、利用者・訪問介護員の安否を連絡できるサイトの公共の「災害伝言ダイヤル」の利用を隔月のミーティングで周知している。月に2度、1日と15日は電話やスマートフォンアプリで安否連絡を練習できる日があるので試してみるように訪問介護員に声掛けしている。

・**それまでの生活をアセスメントすることで、その人らしい生活が継続できるような支援に繋げている**

聴覚障害があり電話でのやり取りが難しい利用者・家族等の場合は、筆談で相互理解ができるようにする。訪問の約束を忘れた利用者・家族等には不在者票を利用し、必要な連絡ができるようにしている。家族が海外に在住している場合はメールを利用するなど工夫し、利用者にとって必要な支援を行っている。別居家族から「認知症状が出る前までは朝白湯を飲んでいた」との情報を得た場合は朝起床時に白湯を飲んでもらうことをサービス内容に盛り込み、その人らしい生活が継続できるように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・**時期を定めて定期的に点検・更新することでマニュアルを更に有効活用して業務水準の向上を図るとよい**

食事介助・入浴介助・排泄介助・移動移乗介助・口腔ケア等の身体介護マニュアル、調理等の生活支援マニュアル、鍵の取り扱いや金銭管理に関するマニュアルなど、20種類以上のマニュアルを整備している。マニュアルは、全て事業所内の職員全員がいつでも目を通せる場所に置いて活用できるようにしている。法改定や見直しの必要が生じた時にはサービス提供責任者間で意見交換を行い、管理者が変更・差し替えを行っているが、時期を定めて定期的に点検・更新することで、マニュアルを更に有効活用して業務水準の向上を図るとよい。

・訪問介護員が行かれなくなった場合の対応にはマニュアルがあるが、対応困難な現状を踏まえてさらなる改善が望まれる

訪問介護員が行かれなくなった場合のマニュアルは「体調不良の場合」、「事故等で急遽訪問出来ない場合」で用意しており、どちらも管理者・サービス提供責任者に連絡し、代行の訪問介護員を探し派遣するようにしている。その場合は日時、訪問介護員の変更を利用者に連絡し了承をえている。現在はサービス提供責任者が自分の担当以外の利用者状況も把握することで急な対応が必要になった時に代行訪問対応をしている。しかし訪問介護員の数が少なく、急な代行時の対応が困難な現状があるので、さらなる訪問介護員の増員の方法を考えていくとよい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者等からの問い合わせや相談には丁寧な説明と迅速な対応に努めている

新規の利用については、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターからの問い合わせの他、直接利用者本人や家族等からも相談がある。「デイサービスの送り出しや迎え入れを頼みたい」、「掃除をしてほしい」などの相談内容に、サービス提供責任者が個別の状況に応じて丁寧な説明を行っている。事業所は営業時間外でも、転送電話により急な問い合わせや相談に応じている。新規の緊急を要するサービス依頼に対しても、可能な限り迅速に対応できるよう力を入れて取り組んでいる。

・多職種連携会議に参加し必要なサービスを利用者に提供できるように取り組んでいる

地域包括支援センター主催の多職種連携会議に参加している。会議の参加者は、介護保険サービスの事業所、デイサービス・訪問看護・訪問診療・地域の医師・行政の地域担当である。情報の内容は、例えば「独居で医療ニーズの高い高齢者が増えている」などの地域の高齢者の現状や、地域に新設された高齢者施設などの情報が多い。新設のデイサービスができた時は、新規利用に伴い、送り出しが必要になることも多いので、各利用者の必要な支援に盛り込めるよう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

19/53

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	78.0%	15.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	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	47.0%	36.0%	10.0%	5.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	63.0%	36.0%	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	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68.0%	5.0%	5.0%	21.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	15.0%	15.0%	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%	10.0%	10.0%	15.0%
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	47.0%	21.0%	5.0%	26.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%
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%	21.0%	15.0%	21.0%

評価結果概要版



令和5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	グランダ王子ケアステーション
事業所所在地	東京都北区堀船1丁目6番6号
事業所電話番号	03-5902-5861

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">・ 利用者が安心して自立した生活を継続するために、利用者の様子を適切に把握しサービスを調整する仕組みが整っています <p>訪問介護事業所では利用者が安心して可能な限り自立した生活を継続することを方針としていることが職員に浸透しています。サービス提供責任者は訪問介護員に対して申し送りの時間等を活用して、円滑にコミュニケーションを図り、訪問介護員がより良いサービスが提供できるようになるために助言や指導をしています。訪問介護員は利用者の些細な変化でもサービス提供責任者に報告しているため、利用者の変化を早期に把握することができるようになり、ケアマネジャーや看護師等の専門職と相談しサービスを調整することができるようになっていきます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 調整会議という会議を設けて円滑なサービス変更をおこなっています <p>サービス内容の見直しを行う際には、利用者の担当している介護支援専門員、住宅型有料老人ホームの施設の看護師、往診の主治医等、サービス提供責任者、ホームリーダー、管理者が連携することで、情報を共有しながらサービス内容の見直しを円滑に行う仕組みとなっています。担当者会議の前にサービス内容の変更点等の確認を行い、利用者の負担が少なくなるように努めています。</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">・ 利用者の情報を集めて分析する機能をさらに向上することで、生活の質を高めるサービスを提供することが期待されます <p>訪問介護は利用者の生活を支える仕事であり、利用者と共に接しているため、日頃の心身状態、生活状況、利用者の意向を把握することができています。把握した情報は訪問介護員からサービス提供責任者と共有される仕組みがあります。サービス提供責任者は把握した情報を分析して、サービス内容の調整や訪問介護計画書の見直しをしています。利用者から得た情報を分析することで自立を支援し、意欲を持ち続けるサービスを継続して提供することによって、これまで以上に利用者の生活の質を向上することが期待されます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 新たな地域活動を模索して、地域や利用者への利益還元を目指しています <p>併設する住宅型老人ホームが地域の包括支援センターと協力して実施していたオレンジカフェ（認知症カフェ）が</p>

コロナにより行うことが困難になり、地域とのつながりが少し希薄になっているとホームの職員が感じています。管理者をはじめとした常勤の職員が地域の包括支援センターとともに、あらなた地域活動の模索をしています。その新たな地域活動が再開されることで、利用者が活用できる地域の情報源としての対応が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者訪問を活用し様々な意見を取り入れています

サービスの実施にあたり、利用者の意見を聞く機会は在宅介護ではなかなか難しいことが見受けられます。しかし、当事業所においては、住宅型有料老人ホームの併設という利用者が一つの場所に集まって居住しているという特色があります。、その特色を活用し、管理者が出勤している日には全利用者宅を訪問し、利用者の小さな意見も聞き取り、個人の意思や権利を守ることに力をいれています。

・訪問介護と施設が協力して、虐待防止を徹底する取組をしています

すべての職員に虐待防止の考え方や取組みが定着するように、入社時だけでなく法人全体で毎年研修を開催しています。また事業所では職員の対応の傾向を踏まえて、独自の虐待防止研修を開催しています。研修はすべての職員が必ず受講できるように3日間に分けて開催するなど工夫しています。毎日夕方に行う申し送りにて訪問介護員は利用者のわずかな変化でもサービス提供責任者に報告することで、虐待の早期発見、早期対応に取り組んでいます。訪問介護事業所と施設の連携により利用者を保護し、法人全体で虐待防止を徹底する仕組みが整っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/53

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	81.0%	18.0%	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%	13.0%	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	77.0%	22.0%	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	86.0%	13.0%	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	86.0%	13.0%	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	72.0%	27.0%	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	59.0%	40.0%	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	54.0%	45.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ : 4.0%	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%	36.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%

評価結果概要版



令和5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	株式会社マウンドヘルシー
事業所名称	シャリテ
事業所所在地	東京都足立区六木1丁目3番15号104号室
事業所電話番号	03-5856-2347

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)分け隔てなく人に接し、地球環境や人にやさしい企業を目指します。 2)地域密着で福祉、介護サービスを提供し社会に貢献する。 3)接遇マナー、法令遵守で顧客満足度向上に努める。 4)安心して働きやすい職場環境を提供する事で多様な人材を確保する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・24時間、356日何時でも連絡ができることで、利用者や家族に安心を提供している

開設当初から年中無休で24時間何時でも連絡が受けられるようにし、利用者や家族への安心を提供している。サービス提供責任者を中心に電話を活用、さらに職員間で連携している。新型コロナウイルスの制限下でも同様に継続し、地域貢献の役割を果たしている。さらに併設の居宅介護支援事業所とも連携しているため、緊急時等は利用者を担当するケアマネージャーが併設の事業所の場合には、特に早期での対応を可能とし、連携している。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にしている

契約前の相談時等から利用者や家族とのコミュニケーションを大切に、スムーズな支援に向けられている。サービス提供責任者が対応し、そのまま利用者の担当にもなるため居宅へも多く訪問している。さらにサービス提供責任者は利用者を担当する訪問介護職員の人選とともに同行で訪問、訪問介護職員へと引き継いでいる。毎月のモニタリング時には利用者や家族から感想も傾聴しながらコミュニケーションとともに利用者本位の支援に向けている。

・メールや電子媒体を活用し情報の共有化を図っている

利用者支援での職員間の連携を図るため、居宅連絡ノートを活用しているが、さらにリアルタイムでの共有のため、メールや各種の電子媒体を活用している。全体で共有する内容とともに利用者一人ひとりの状況を担当する職員間で共有するため、訪問当日の安定した支援にもつなげられている。また、事業所の情報も同様に全体で共有されるため、利用者全体の動向や事業所でのICT化やIoT化への方向性にも及び、建設的なミーティングや研修にも効果を上げている。

さらなる改善が望まれる点

・さらなる多くの人材の採用が期待される

新型コロナウイルスの影響も含め、当サービスは慢性的な働き手の不足状態が続いている。その中でも当事業所は働き方の多様性を重視し、職場環境の整備を構築している。そのため、職員間の紹介や利用者・家族の紹介等々、ネットワークを身近に重点化し、人材の採用につなげることが期待される。当サービスは介護保険下で重要な役割を果たしている。

・個別面談等から、さらなる職員の育成が期待される

研修を開催したり、マニュアルの共有化に力を入れ、職員一人ひとりの技術を含む育成が行われている。また、サービス提供責任者による訪問時のOJTによる育成や連携でも育成が図られている。そこで、職員との個別面談等を活用し、得意分野を伸ばしたり不得意部分の育成に向けた個別の研修計画の作成や育成が期待される。職員の意向とと

もにサービス提供責任者からの提案等も踏まえていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・独自アセスメントシートを活用し、担当ケアマネジャーとの連携を密にしている

計画の見直し時とともに利用者の状態の変化時には訪問介護事業所としてのアセスメントを行い、今までのアセスメント情報に追記したり課題の抽出も行っている。そのため、ケアマネジャーのアセスメント情報ともリンクさせた独自のアセスメントシートを作成し、ケアマネジャーには生活動作に合わせた福祉用具の提案をしたり在宅介護に関する提案もし、利用者本位に向け連携した支援を行っている。

・訪問時の支援手順書を作成し自立を大切にしたい支援を行っている

利用者を担当するケアマネジャーによる計画に連動し、事業所独自の計画を作成、訪問時の支援手順書も利用者一人ひとりの各パターンごとに作成している。職員は訪問時に手順書に基づく支援や介助を行い、利用者一人ひとりの自立の継続を意識している。サービス提供責任者は毎月モニタリングで確認したり、自立の維持に対しては利用者や家族への説明も詳細に行っている。

・職員は利用者や家族とのコミュニケーションを大切に、利用者等の安心につなげている

サービス提供責任者を中心に利用者の状態や状況を担当する職員間で共有し、連携した支援につなげている。そのため、利用者や家族とのコミュニケーションを大切に、毎月のモニタリング等での訪問とともに電話や電子媒体も活用しながらコミュニケーションを大切にしている。利用者や家族からの直接の電話等にも対応し、早期での対応で利用者や家族への安心も提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/23

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%	15.0%		
	どちらともいえない : 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	84.0%	7.0%	7.0%	
	いいえ : 0.0%			
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	92.0%	7.0%		
	どちらともいえない : 0.0% 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%	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	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%			
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	92.0%	7.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	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	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	76.0%	7.0%	15.0%	
	どちらともいえない : 0.0%			

評価結果概要版



令和5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)相手の立場で見る、聞く、考える 2)相手の笑顔、自分の笑顔 3)その人がその人らしく生きること 4)地域に貢献する総合福祉事業の展開 5)弛まぬ業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人全体で研修やスキルアップに力を入れ、訪問介護員としての高い業務水準確保に努めている

法人全体で法人内研修をはじめ、eラーニングを活用し、さまざまな研修を通して訪問介護員としての専門性を高める取り組みをしている。法人全体でよりよいケア実現への取り組みとして、「2023・ま・ご・こ・ろ計画書」とし、職員全員が複合的に各種取り組みを行うことでより良いケアを実現して行くことを目的としている。気づきとともにやりがいを感じ、働きがいを持つよう活用されている。部署を超えての協力体制を整えることにより、適切な助言や指導を受けることが出来ている。事業所が一体となって高い業務水準確保に努めている。

・利用者の価値観や生活習慣を尊重したサービス提供を目指し、満足度の高いサービスを提供している

利用者の価値観や生活習慣に配慮したサービス提供ができるよう、利用者情報を詳細に収集、把握している。サービス提供にあたり、経験豊かな訪問介護員が支援することにより、利用者や家族が望んでいるサービスは何か、はっきりとした意思表示が出来ない利用者や介護拒否のある利用者に対しても日頃から積極的に情報を収集し、利用者に安心感を与えている。各訪問介護員が気づいた点などを互いに報告、共有し、利用者の意思や尊厳を尊重した支援にできるよう常に心がけているため、満足度の高いサービスが提供されている。

・

さらなる改善が望まれる点

・全ての情報を職員に対し効率的に共有できるよう努めている

現在サービス提供責任者が訪問介護員に情報を伝える際にはメールを活用し、緊急時の連絡や報告については、電話での対応となっている。一方、訪問介護員がサービス提供責任者に連絡をする場合は電話が多く、訪問介護員は必ず1日1回事業所へ訪問し、密なコミュニケーションを図っている。しかし、事務所にサービス提供責任者が不在であることも多く、電話は転送されるが、業務中で出られないこともある。今後は、スムーズなコミュニケーションを図るためにも常に情報共有を図れる対応が期待される。

・若年層を中心とする新たな人材の獲得に努めている

経験豊かな訪問介護員が多数所属しており、利用者との信頼関係も厚くなっている。一方、利用者のニーズに応えていくためには、更なる登録ヘルパーの増員が必要となっている。訪問介護員の高齢化に伴い、利用者のニーズに沿った提供に応えることが難しくなりつつあり、身体介護に対応していくためには、より若年の人材の確保が不可欠と

なっている。求人に関しては、公共媒体や掲示板を利用し、募集し続けている。今後も引き続き新たな人材の獲得に取り組んでいくことを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・虐待の疑いのあるケースでは、事前に適切な支援が取れるよう配慮している

虐待に関する知識を深めるとともに、虐待防止に関する内容を、ヘルパーステーション会議で検討し、事例を施設内各事業の管理者が集まる虐待委員会で報告し、検討している。また「虐待の芽チェックリスト」を活用して、定期的に振り返りを実施している。高齢者の人権擁護や虐待防止の研修も実施し、訪問介護員一人ひとりの意識の向上に取り組んでいる。虐待を受ける疑いのあるケースにはケアマネジャーと相談連携して、サービス内容の見直しを行い、家族への介護負担が軽くなるよう配慮している。

・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が確認している

サービス担当責任者は、月1回訪問し、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おう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

19/70

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	89.0%	5.0%	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%	10.0%	5.0%	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%	5.0%	0.0%	いいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	どちらともいえない：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	84.0%	15.0%	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	89.0%	5.0%	0.0%	いいえ：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%	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	84.0%	15.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	どちらともいえない：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	73.0%	15.0%	5.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	やなかケアサービス
事業所所在地	東京都足立区谷中1丁目17番7号あやせコミュニティパーク
事業所電話番号	03-5613-5507

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) 長寿村の経営理念となっている「共に生きる」 2) 職員クレド 3) 法令遵守 4) 職員、部署間、関係他社との迅速な連携 5) 苦情とクレームに対して迅速な対応

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ICT機器の活用や計画書と手順書の併用等、利用者支援がスムーズに行われる仕組みと体制が整っています

初めて利用される方についても支援がスムーズに行われるよう、利用開始時には計画書と共に時間単位の支援手順を作成し、利用者の同意を得て関係する職員間で共有しています。支援後の状況はケアマネジャーに毎月報告し計画に沿った支援の提供を確認しています。こうしたケアマネジメントに加え、ラインワークスやタブレット端末を活用することでサービス提供責任者を含む職員間でタイムリーな情報共有が容易になっており、タブレットのカメラ機能を使用することで利用者の状態を詳細に把握しケアマネジャーとの共有も可能になっています。

・入職時からの職員教育によって利用者は訪問介護員の言葉使いや態度に信頼と安心を感じています

入職時からマナーや虐待防止、認知症の理解などの教育を実施し、サービス提供責任者は定期的に利用者を訪問し、虐待防止、早期発見の視点も含め、利用者に困ったことはないか、どの訪問介護員も手順書通りに同じ支援を行っているか確認しています。また、担当者が変更の際には初回に同行訪問を行い「目と目を合わせたコミュニケーション」「節度ある言葉かけ」「1つ1つを丁寧に」を訪問介護員に直接伝え確認しています。利用者アンケートでも職員という言葉使いや態度に対し高く評価しており、教育の積み重ねによって安心と信頼を得ていると思われます。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所の強みを再度職員間で練り上げ、地域の居宅介護支援事業所に発信し信頼を得ていくことを期待します

居宅介護支援事業所に対してはパンフレットを配布し、月に1度の状況報告提供時または随時、空き情報を提供しています。パンフレットでは夜間・土日の訪問介護が可能な点や感染症・衛生面に配慮したエプロンと使い捨てスリッパの使用等が記載されています。今後法人として研修体制が構築され職員のスキル向上が図られている点やICT機器を使用することで迅速な情報共有の仕組みが確立していること、自費サービスの提供など、当事業所の強みを再度職員間で練り上げ、地域の居宅介護支援事業所に発信し信頼を得ていくことを期待します。

・推進している職員の研修体制とその研修効果の確認手段を確立し目指す質の高い介護の実現に期待します

介護スキルと共にマナーや虐待防止、認知症の理解、感染症予防など学ぶ機会をきちんと確保しています。法人内ではGenkiGroup式ケアプログラムの基本的なケアの基準を学ぶ体制も進めています。さらに現在、各職員が自分のIDを持ち動画サイトの研修を業務の隙間の時間などで受講できる環境も作りました。全ての研修で必ず報告書を提出

し、研修の機会が少ないと言われる訪問介護員に対し重層的な研修体制の整備を進めています。今後は、職員研修の体系化、進捗状況の確認や個別のフォローの体制、研修の効果の確認手段の確立に期待します。

・

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

30/53

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	90.0%	6.0%		
	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%	13.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	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	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%			
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	76.0%	13.0%	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	86.0%	10.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	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%	16.0%		
	いいえ：3.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 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%	
	いいえ：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	56.0%	23.0%	10.0%	10.0%

評価結果概要版



令和5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WHEEL FRONTIER
事業所名称	訪問介護ゆにいく
事業所所在地	東京都葛飾区青戸1丁目15番2号メゾン藤103号室
事業所電話番号	03-6662-8930

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) オープン・フェア・クリアな企業活動を通じ、社会そして地域の方々から愛され、信頼される企業を目指す 2) 最高・最善・最良の訪問介護サービスを提供し、唯一無二の存在になる 3) 従業員の立場の壁を無くし、一人ひとりが対等で平等なチームとなり前進し続ける 4) 様々な「ありがとう」を生み出す

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・サービス提供責任者を中心に限られた人員体制の中、利用者支援に努め職員間の連携と事業拡大を目指している

事業所は開設して1年のため、介護保険利用者も少なく、サービス提供責任者1名と限られた職員数で事業を展開している。利用者に真摯に向き合い、希望や要望に添えるよう柔軟な支援を提供していることが、記録からうかがえた。障害の総合支援法を利用している事業もあり、これからさらに利用者の確保を目指すとともに職員も増やしたいと考えている。今回の第三者評価も今後の事業運営のあり方を探求するための積極的な受審であったり、職員の教育や利用者支援に必要なマニュアル整備も準備したいと考え、前向きな姿勢であることがうかがえた。

- ・事業所には経営計画があり、開設から3年分の中長期計画を策定し、1年間を四半期に分けて具体的なビジョンを策定している

法人の設立、障害者総合支援法適用の訪問介護事業、介護保険利用の訪問介護事業所の開設も含めて「経営計画」があり3年分の中長期計画を策定している。1年間を四半期に分けて具体的なビジョンを明示しており、地域参加や交流を盛り込む内容であった。例えば障害児スポーツクラブ、高齢者クラブとの交流、フロアホッケー大会にボランティア参加する計画などを盛り込んでいる。また近隣の居宅介護支援事業所へあいさつ回りや、求人広告、地域の情報収集も掲載している。ぜひこれらの計画の振り返りをおこない更なる計画へと進めていくことを期待したい。

・

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者支援の記録を書くスキルの向上やアセスメントの充実を目指したり、指示書を活用しカンファレンスを開催するなど職員の意見の反映を

ケアマネジャー作成のケアプランと、サービス提供責任者作成の「訪問介護計画書」を常に職員が把握できるような仕組みと、計画に対する利用者支援の記録を意識して書けるような取り組みを検討されたい。現時点でヘルパーはその時の実績記録にとどまっているように感じられた。事業所としては、学習会や事例を用いた記録の書き方や意図的な利用者からの情報の聞き取り、計画に対する意見を記録していくなど、記録のスキルの向上を目指したり、カンファレンス開催の仕組みづくりをぜひ構築されたい。まずは職員の意向を確認し、事業運営に反映されたい。

- ・開設後の1年分のサービスの取り組みの「ヒヤリハット」や「クレーム」（要望も含む）報告から事業所のリスク

の優先順位を洗い出し対策を

開設後2年目の事業をより良いものとする為に、「事故」や「ヒヤリハット」「クレーム」でリスクの分析をおこない優先順位の高いものを検討されたい。洗い出すためには、発生数が多かった事例、件数が少なくても利用者の心身に影響の大きかった事例など、様々な視点や考え方が必要である。例えばヘルパーが本人をベッドに移乗後、安全を確認して退室したものの本人がベッドから体が半分落ちてしまった事例から、ヘルパー退室後のリスクが高い利用者の安全確認の対策を課題とし、次年度に位置づけるなど、会議や手順書を作成する仕組みがほしい。

・理念や中長期計画、事業所の運営規定の要素を盛り込み、介護保険法の運営基準も参考に、具体的な単年度計画の策定を検討をされたい

法人の理念と、経営計画（3年間の中長期計画）を基に、事業所の運営規定やBCP、介護保険法の運営基準を盛り込んだ「単年度計画」をぜひ検討されたい。その単年度事業計画には、各種マニュアルの整備を計画し、虐待防止、感染症対策、苦情対応、事故防止等のマニュアル作成や、毎月の職員会議の開催により、進捗状況や振り返りの機会としたり、職員教育の研修の場としても連動するなど、仕組みづくりを構築するとよいと思われる。一度に複数の仕組みを作るのは難しいので、事業計画には選定した課題を掲げて、数年かけて仕組みを整備されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ホームページはわかりやすい表示で工夫したり、責任者の名刺にSDGsを掲示している

ホームページにキャッチフレーズ「あなただけの人生をサポートする」とある。また「訪問介護サービスとは?」「主なサービス内容」などをわかりやすく掲載している。特に「主なサービス内容」では、「調理・食事提供」「入浴介助」など6項目をイラスト付きで工夫している。責任者の名刺には「持続可能な開発目標」のSDGs（エス・ディー・ジーズ）のロゴアイコンを掲示しており、3.すべての人に健康と福祉を、8.働きがいも経済成長も、10.人や国の不平等をなくそう、11.住み続けられるまちづくりを、の4項目を明示して工夫している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/5

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	75.0%	25.0%	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	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%
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. ヘルパーの待遇・態度は適切か	75.0%	25.0%	どちらともいえない : 0.0% 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	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	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%
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%	25.0%	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	75.0%	25.0%	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	75.0%	25.0%	どちらともいえない : 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	75.0%	25.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%

評価結果概要版



令和5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

・「養護老人ホーム改善プロジェクト」において、訪問介護を含め各部署が多角的な意見を出し合ってより良いサービス提供に繋げている

併設施設では「養護老人ホーム改善プロジェクト」を立ち上げ、稼働率向上や利用者サービスの改善に向け取り組んでいる。その一環として、介護保険サービスを利用することで、利用者の個別性をより尊重した生活が送れるよう支援しており、施設での入浴が難しくなったケースでも、通所サービス利用により入浴が可能となったり、また、近隣への買物同行サービスを再開するなど、日々の支援や毎月のモニタリングを通して、利用者の顕在化しないニーズを掘り起こし、サービスへ繋げた結果、生活の幅が広がりつつある

・今年度より新たな記録システムを法人として導入したことで、法人内における利用者情報が一元化できる仕組みが整った

法人として今年度新たに利用者情報の共有ソフトとして「ケアカルテ」を導入した。この情報は関係職員がいつでもデータで閲覧が可能となっており、職員は業務に入る前に日報やケース記録を確認することで適切な支援を行うことが出来る。又法人として統一したことで、施設内だけではなく訪問介護やデイサービスを利用している場合、情報を事業所間で共有できたり、法人内の特養に入所した際には今までの養護老人ホームでの生活や健康状態、嗜好、介護サービス利用状況など必要な情報が一元化でき、継続性のある支援が可能となる仕組みが整っている。

・併設の養護老人ホームと一体となり、ハード・ソフトの両面で施設との連携を図りながら、利用者の望む生活が維持できるよう支援している

事業所は、併設の養護老人ホームにおける介護ニーズに対応するという目的をもって開設されているため、サービスの導入、訪問介護計画書の策定、毎日の利用者状況の把握、カンファレンスへの参加等、ハード・ソフトの両面で施設との連携が図られている。また、訪問介護員の慢性的な人員不足を打開するため始めた、施設職員による訪問介護員兼務のサービス提供体制も継続しており、併設施設と一体となって、施設での生活が困難になりつつあるケース

でも、できる限り住み慣れた環境での暮らしが維持できるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・**東京都による大規模修繕計画が遅れており、事故防止の観点からも利用者の安全を最優先に修繕工事の早期着工に期待したい**

施設では開設時からの機器及び設備の不具合や故障に対する修繕について、建物設備を委託している事業者からの助言、提案を受け利用者の安全を最優先に実施している。また、東京都による大規模修繕計画が進められているが利用者人数減による「居ながら工事」は認められないとして計画の大幅な見直しが行われることとなった。利用者調査においては床が剥がれている所が多く危ないという意見が出ている。東京都と連携を図りつつ利用者の生活環境の安全性を確保するために事故防止の観点からも大規模修繕工事の早期着工に期待したい。

・**新記録システム導入により業務の効率化が進んでおり、今後は、運用に関連したマニュアルも整備されていくことを期待したい**

昨年度末より法人全体で新しい記録システムを導入し、既存システムからのデータ移行を進めている。職員の異動だけでなく、高齢者総合福祉施設であるメリットを活かして、養護老人ホームから特別養護老人ホームへ移籍する利用者もいるため、共通のシステムを使用する利点は多く、訪問介護事業所でも今年度は、業務の効率化が大幅に図られている。一方、新システム運用に関連するマニュアル整備はまだ追いついていないため、今後の進捗を期待したい。

。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**日々のミーティングや新に導入した記録システムで利用者の状況を共有している**

施設ではグループウェアを用いて業務日誌に日々の連絡情報を入力している。職員は業務に入る前に必ずそれを確認、非常勤には必要な情報をノートに抜粋して情報提供することで、必要な情報が漏れなく共有できる仕組みがとられている。又、毎日朝夕2回のミーティングを行っており、当日出勤職員全員と訪問介護事業所のサービス提供責任者も同席している。これにより利用者の状況が夜勤から日勤、日勤から夜勤へと正確に引き継がれるだけでなく、利用者の小さな変化や日々の気になった事、支援と介護の連携等を全職員が共有する仕組みが整っている。

・**接遇やマナーについて日常的に意識し、利用者との信頼関係構築に力を入れている**

養護老人ホームにおける介護ニーズに対応することが事業所の大きな目的であり、ヘルパーは、生活能力に問題を抱えていたり、社会適応が困難なケースに接することが少なくない。そのため事業所では、訪問介護計画に沿った円滑なサービス提供のためには、利用者との信頼関係構築が重要課題の一つであると認識しており、「接遇表」や「ヘルパー業務にあたっての心得」を定めている。利用者に不快な思いをさせないマナーと気遣いを大きな柱とし、利用者の立場や思いに寄り添うこと、身だしなみや言葉遣い等について注意喚起を図っている。

・**働きやすい環境となるよう様々な工夫をし、ヘルパーの高い定着率を維持している**

非常勤職員を含め9名の職員で事業所の運営を行っている。常勤職員の平均年齢は高く、次世代を担う新しいヘルパーの獲得という課題はあるものの、在籍中のヘルパーの定着率は良好となっている。サービス提供責任者は、一人ひとりのヘルパーが長く働き続けられるよう、併設施設とも連携してシフトを調整している。コミュニケーションを大切にすることで、業務上の困りごと等を聞き取ってヘルパーをフォローし、また、支援に必要な利用者情報等を収集して、タブレット端末やノートで細やかに伝達するなど、働きやすい環境作りに努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

8/11

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%				12.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	75.0%				25.0%	どちらともいえない：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	12.0%	12.0%	50.0%		25.0%	
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0%				12.0%	どちらともいえない：0.0% 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	87.0%				12.0%	どちらともいえない：0.0% 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	75.0%				25.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%				12.0%	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	12.0%	37.0%	37.0%		12.0%	
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	37.0%	12.0%	37.0%		12.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%				25.0%	どちらともいえない：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	25.0%		50.0%		25.0%	どちらともいえない：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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	うらら多磨ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都府中市多磨町2丁目56番地2
事業所電話番号	042-367-8803

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>法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。</p> <p>「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。</p> <p>「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。</p> <p>資源を大切に、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切に、安心安全を守っていく。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・看取り前提の受け入れも、希望者がいれば積極的に行っています

職員に求める人材像や役割、あるべき姿として「どのような状態の方へも、在宅生活が伸長できるように心のこもったサービス提供を行う」と掲げています。この宣言通り、今後のサービスが長く続かないと思われる方でも、最期まで住み慣れた自宅で過ごしたいと言う方の受け入れを積極的に行い、希望を叶えています。新規契約から、2回程度で看取りに至り、終了するケースもあります。しかし、職員の誰もが、自分達のサービス提供により、本人・家族の助けになるのであればと、在宅生活の伸長を自分達の喜びと感じ、支える姿勢には感銘を受けます。

・ヘルパーチームは、利用者から高い評価を得ています

利用者調査では、総合的な満足度についての設問に、回答した方の85%は、「大変満足・満足」と回答しており、高い満足度が示されています。また、「いつも優しく接してくれる」、「あまり干渉されないのがよい」、「担当してくれる方々の人柄がよい」、「利用者に適したヘルパーさんが来てくれる」、「細やかにケアしてくれる、家族との連携もしっかりとやってくれる」、「何があってもいつも利用者のペースを理解してくれる」等の好評も多々上がっています。地域を支えるヘルパーさん達の質の高いサービスは、第三者としても高く評価できます。

・事業所内ヘルパー会議での情報共有・意見交換を通して、チームワークを高めています

月に1回のヘルパー会議により、正規職員・非常勤登録ヘルパーが全員参加して情報共有・意見交換を図っています。議題としては、例えば、社内での連絡事項の共有、年度事業計画の読み合わせ、マニュアル更新の読み合わせ、利用者1人ひとりのサービスについての意見交換等を実施しており、事業所運営についての重要な機能を担っている事がわかります。、第三者としても、特に良い点として高く評価すると共に、長く地域を支え続けている事業所・ヘルパーチームとして、今後もチームワークを維持して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・職員の安全・体調管理等の強化に期待します

日頃より職員への声掛けや天気予報等により、職員の安全・体調等への配慮をしています。今後も、現在所属の職員の年齢構成や、自転車を使った移動等が多い事から、水分の配給等の熱中症対策や自転車の定期点検等の強化等も必要と思われます。職員の安全・体調管理等の継続的な強化に期待します。

・事業経営についての中長期的な見通しが必要です

職員自己評価では、急な欠員への対応や、ヘルパー職員の増員等についても顕在化しているリスクとして認識されている事がわかります。少子高齢化の影響もあり、昨今のニュースでもヘルパーのなり手が減少している事が報じられています。これらを踏まえ、事業所単位ではなく、法人単位で現状の認識を深め、今後の介護保険制度の改定を踏まえた中長期的な見通しの立案も必要と思われるます。例えば、近隣同法人特養や通所の連携による運営の安定化、ICTの導入強化による効率化、人材のローテーション等の検討に期待します。

・法人単位での買い物難民対策に期待します

事業所周辺は地域的に買い物できる場所に乏しく、また車が多く狭く危険な場所が多い状況です。移動販売等のサービスもなく、実際に車椅子の利用者と一緒に近隣店舗に行くとなれば1時間～1時間半の時間が必要となります。それでもチラシを確認しながら買う物を決め楽しみにされている方や買い物が1番の楽しみだとおっしゃる方もおり、ヘルパーがその思いに応えています。これらの現状を踏まえ、同法人近隣の特養・通所・訪問介護、別法人近隣障害者施設等、事業所間で協力し、買い物支援の新たなサービスを構築できないか検討して欲しいと思います。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間の引き継ぎ・情報共有に力を入れています

職員は常勤・非常勤・登録と多様な働き方で成り立っています。全職員が集合し顔を合わせての申し送りは難しいながら、電話・メール等を利用し、漏れなく完璧に行われています。また、周知する際には職員の負担軽減の為、『返信不要』の一言を加えて配信する等、気遣いがあります。基本的な考え方・職員への指導として、何かあった場合にはすぐに連絡をと常に伝えており、それにより素早く謝罪したり、状態を見に駆け付ける事が可能となっており、早期対応・解決に繋がっています。職員1人ひとりが問題を抱え込むのではなく、全員で共有しています。

・多様なリスクに備える事に力を入れています

訪問介護事業所として、緊急時・災害時マニュアルを整備しています。マニュアルは、内容を絞って簡潔に、職員が携帯しやすくB5判で印刷されており、好事例なマニュアルと言えます。例えば、利用者自身の身体状況等で緊急を要する場合等を想定して、対応策が列挙されています。また、家族が居る場合・独居の場合等のように実用的な想定や、交通事故に遭遇した場合、避難場所の一覧等も掲載されている点も好事例と言えます。多様なリスクへの備えに力を入れていると言えます。今後も継続して欲しいと思います。

・個別の特性、拘りに対応した支援をチーム一丸となり実施する事に力を入れています

利用者の希望する暮らしが継続できるよう、1人ひとりの想いや拘りを受け止めた支援を行っています。例えば、本来の日常生活動作の中では、自宅の浴槽は難しく機械浴レベルであっても、どうにか望む入浴方法で入れないかと、職員2人対応で安全を確認しながら要望に応えています。また、別のケースではスロープを使いたくない利用者の拘りに、毎回30分かけ、2人対応で玄関を出るサポートを継続してきた事例もあります。各々の要望や拘りを職員が受け止め、チーム全体で諦めないサポートに力を入れています。今後も継続して欲しいと思います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/23

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	92.0%	7.0%			
	どちらともいえない：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%	7.0%	7.0%		
	どちらともいえない：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	53.0%	7.0%	7.0%		30.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%			
	どちらともいえない：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	92.0%	7.0%			
	どちらともいえない：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	76.0%	7.0%	7.0%		7.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	7.0%	7.0%		15.0%
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%	7.0%	7.0%		7.0%
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	84.0%	7.0%	7.0%		
	どちらともいえない：0.0%				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	7.0%	7.0%		7.0%
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%	15.0%			23.0%
	どちらともいえない：0.0%				

評価結果概要版



令和5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）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が在宅で継続して生活できるように、できないところを補うのではなく、できる能力を活用するための声掛けや助言を行っています <p>支援内容を決める時の視点として利用者ができないところを補うことも大切ですが、できる能力を活用し増やすための声掛けや助言に重点をおいています。例えば食事バランスが乱れている方にバランス良い調理方法や買い物の助言をすることで、自己管理できるようになり食事量が増えて元気になった方や着替えなどを手を出しすぎず見守りながら自分で着替えられるように助言などを行っています。自宅に訪問して支援しているからこそ利用者が在宅生活における自立を重視したサービス提供を心がけています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ ヘルパーが同行訪問を効果的に行うことでサービスの標準化が図られ、利用者の安心した利用が促進されています <p>各利用者に対して提供するケアの手順や方法、その利用者独自の価値観に配慮したケア提供方法などについて、担当ヘルパー以外のヘルパーも適宜同行訪問することで、提供するケアサービスの標準化が図られています。その結果、担当ヘルパーとは別のヘルパーが訪問しても、共通の手順や方法でサービス提供が行われ、担当者が変わることで利用者の不安感はなく、安心した利用につながっています。このサービスの標準化は、身体ケアのみならず部屋の掃除や買い物での購入物などの生活援助についても徹底して行われています。</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">・ 利用者が住み慣れた地域で暮らし続けられるために地域情報を収集し、提供することが期待されます <p>訪問時に詐欺と思われる電話があった時は利用者に助言し、警察に通報して未然に被害を防いだことや、ガスが止まってしまい業者とやりとしている利用者へ助言することでガスの復旧支援を行ったことがあります。自宅に訪問する業務だからこそ生活の困り事を把握しやすく、必要に応じて助言することができていますが、必要な地域の情報を</p>

伝えきれていないのが課題と捉えています。介護保険外のサービスや災害時の避難場所の情報を収集し地域と連携を行うことが、利用者の不安軽減となり住み慣れた地域で暮らし続ける取り組みとなることが期待されます。

・ **定型化されたパンフレットや広報誌による情報提供のみならず、事業所の特徴を積極的にPRすることが期待されます**

事業に関する情報は、ホームページや広報誌「ぬくもり」により、取り組み内容なども踏まえて情報発信しています。今後はホームページによる情報発信をより効果的に行い、また、事業所の同行訪問などを行うことでのサービスの標準化の取り組みとその効果、利用者の声なども活用しながら、併設の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所以外の関係機関に情報発信することや、地域住民に対しても併設の事業所と連携しつつ情報発信することを期待します。特に併設サービスと連携して提供されるトータルケアの視点からの情報発信、提供も期待します。

・

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

42/68

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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	92.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 2.0%	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	83.0%		11.0%	
		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	92.0%			
	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	78.0%		9.0%	11.0%
		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%		7.0%	
		いいえ : 0.0%	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	80.0%			14.0%
	どちらともいえない : 4.0%	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	73.0%		14.0%	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	73.0%		7.0%	19.0%
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%		9.0%	16.0%
		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	54.0%		16.0%	26.0%
		いいえ : 2.0%		

評価結果概要版



令和5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

・登録している訪問介護員はサービス開始時と終了時に事業所へ連絡するルールを設けており、タイムリーな情報共有が行えるようになっている

登録している訪問介護員は、訪問介護計画書や利用者情報などの内容をまとめたケア指示書を各訪問介護員に配布して、説明を行っている。登録している訪問介護員は、サービス開始時と終了時には事業所に連絡するルールを設けており、利用者のサービス時の様子など、タイムリーな情報共有を行っている。毎月、サービス提供責任者間で行う職員会議ではケースカンファレンスを実施したり、登録している訪問介護員が参加するヘルパー会議でも情報共有に努めている。訪問介護員が新たに利用者を受け持つ際、個人ファイルから情報を読み取ることもある。

・毎サービス後に記載するサービス提供記録や毎月でのモニタリングによって、訪問介護計画書に沿った支援が行えているかの確認をしている

サービス提供責任者は、担当する訪問介護員にケア指示書を配付し、利用者情報や支援内容などの説明を行っている。ケア指示書は訪問介護計画書の内容を反映させており、訪問介護計画書に沿った支援が行えるように努めている。日々のサービスが訪問介護計画書に沿って実施されているかは、担当の訪問介護員が毎サービス後に記載するサービス提供記録によって確認することができる。また、サービス提供責任者が毎月でのモニタリング訪問を実施して、支援内容や目標達成度などの確認を行い、必要に応じて変更点の検討などを行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所のHPは更新頻度が少ないことを課題としており、パンフレットに関しても独自のものを作成するなどの検討が望まれる

事業所の情報が入手できるホームページには事業所の基本情報をはじめ、訪問介護についての説明や各サービス内容をイラストを織り交ぜながら説明しており、職員の写真も掲載して見やすいものとなっている。ただ、事業所としてはホームページ更新頻度が少ないことや初めて介護保険、訪問介護を利用する利用者でも分かりやすい利用の流れなどを掲載していないことを課題としている。また、パンフレットに関しても法人施設全体のパンフレットということもあり、訪問介護事業所としての情報が少ないため、事業所独自のものを作成するなどの検討が望まれる。

・利用者と担当訪問介護員の相性の確認を行っているが、利用者から声が挙がってから対応する場合があることを課

題としている

初回サービス時や訪問介護員の変更時には、できる限り利用者との相性が合うような訪問介護員を担当にするとし、担当サービス提供責任者は、同行時に利用者や訪問介護員の相性の様子などの確認を行っている。訪問介護員が継続してサービスを行えるようになった後もサービス提供責任者の毎月でのモニタリング訪問時に、相性の様子などの確認をするようにしているが、利用者から声が挙がってから対応する場合もあり、事業所としては相性の様子の確認の段階で対応を行うことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が安心できるまでサービス提供責任者での同行訪問を行っている

サービスに訪問する担当訪問介護員は、アセスメントで聞き取りを行った利用者のパーソナリティーに関わる内容を考慮してサービス提供責任者間で検討を行い、可能な限り利用者やマッチングしそうな訪問介護員を決定している。また、初回サービス時には、利用者が不安にならないように、必ず、サービス担当者会議に出席したサービス提供責任者が担当訪問介護員との同行を行っており、必要があれば、利用者、担当訪問介護員、双方とも安心できるまでの同行訪問も行っている。

・併設する施設内の接遇やマナー研修では事例検討などを行い、対応方法に力を入れている

登録している訪問介護員が参加するヘルパー会議内では毎月、テーマを決めて研修を開催しており、その中で接遇やマナーに関する研修も開催している。その際には、接遇マニュアルを活用して研修を行い、登録している訪問介護員には接遇マニュアルの内容を抜粋したレジュメを配付している。また、事業所が併設する施設内でも接遇やマナーに関する内部研修を実施し、サービス提供責任者が参加している。その際には併設する施設内のほか事業所の職員と事例検討やディスカッションを行い、接遇やマナーに関する対応方法などに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/79

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%	0.0%	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	83.0%	12.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 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	77.0%	9.0%	12.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	0.0%	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	74.0%	16.0%	9.0%	0.0%
	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	87.0%	9.0%	0.0%	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	90.0%	6.0%	0.0%	3.0%
	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	77.0%	16.0%	6.0%	0.0%
	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	77.0%	16.0%	6.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	9.0%	19.0%	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	54.0%	22.0%	19.0%	3.0%
	いいえ : 3.0%			

評価結果概要版



令和5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	グランダ深大寺ケアステーション
事業所所在地	東京都調布市佐須町2丁目30番地3
事業所電話番号	042-490-7021

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">・法人内の認定制度において最高位の認定を受けた職員が利用者の課題解決に向けて、ほかの訪問介護員の育成を進めています <p>法人としてサービス品質の向上のため、研修等を実施して全職員へ自立支援の考え方の周知徹底を図っています。自立支援および重度化防止の観点から、残存機能を活かし、安全に配慮しながら見守りの援助に努め、本人の意欲向上を図り、心身状況の維持・改善を目指しています。法人内の認定制度として認知症ケア、事故再発防止、介護技術の3つの専門コースがあり、そのうちの認知症ケアにおいて最高位の認定を受けた職員が当事業所にはおり、利用者の課題解決に向けたアセスメントやケアのあり方の向上のため、ほかの訪問介護員の育成を進めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・訪問介護サービスでは、利用者の自立生活を促す見守りの援助を実施し、利用者の意欲やADLの向上を図り、介護度改善に努めています <p>事業所では、利用者の自立生活支援および重度化防止を目的とした見守りの援助を通じて、個々の意欲や日常生活活動（ADL）の維持・向上を促進し、残存機能を最大限に活用しています。これにより、介護度の現状改善と自立した生活の実現を目指しています。訪問介護においては、安全を最優先しながらも、利用者に寄り添い、その人らしさを尊重した共同の支援を心掛けています。このアプローチは、利用者が自己の個性を活かし、その人らしい生活を送れるよう、自立支援を中心に据えたサービス提供においても具体化されています。</p> <p>・</p>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・「その方らしさ」や「その方のありたい姿・状態」を知るための独自のツールを継続して活用することを期待します <p>近年法人全体で自立支援・重度化防止の観点からアセスメント力の向上に取り組んできました。今年は日常生活動作の自立だけでなく、「その方らしさ」や「その方のありたい姿・状態」の本質の部分を知るため、「認知症ケアのための人生を知るシート」という独自のツールを使って、利用者の幼少期から現在、将来と時間の経過ごとに場所や家族構成、エピソード、好きなこと、嫌いなこと、大切にしている生活習慣、周りの人から見た利用者の印象など、多方向からその方を捉えようとしています。今後も継続して実施できるようになることを期待します。</p>

・地域包括ケアシステムを目指し、地域との連携を深め、高齢者を支える地域との様々な取り組みが、推進されることが期待されます

当事業所は、入居施設を併設しており高い認知度を誇っています。そのため、利用を希望する方からの情報が得やすい状況にあります。現在、事業所の訪問介護サービスの利用者は、すべて施設の入居者に限られています。当事業所では、地域の在宅高齢者への訪問介護サービスの提供を検討中です。地域包括ケアシステムを目指し、地域との連携を深め、高齢者が自発的に地域活動やボランティアに参加し、サポートを受けるだけでなく、他の高齢者を支援する役割も担うことができます。高齢者を支える地域との様々な取り組みが、推進されることが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人統一のマニュアル以外、事業所では作らず、研修や内部監査で標準化を図っています

事業所で作成している手順書としては、利用者別の具体的なサービス内容をまとめた「サービス内容指示書」のみとし、法人の統一したマニュアル以外、例外や事業所独自というものを作らないようにしています。指示書はサービス内容が変更になる度に作成し、個人情報であるため扱いは厳重に、紙としては1部しか作成せず、介護員は訪問前に事務所から預かり、サービス終了後に事務所に返却することになっています。このように日々の管理を徹底するとともに年に1回の内部監査や個人情報に関する研修を実施し、コンプライアンス遵守の徹底に努めています。

・自分らしい生活を実現できるよう、自立支援に注力したサービス提供に力をいれています

法人では「自立支援」を核として捉え、自立生活を促進しています。重度化防止に向けた見守り支援を通じて、利用者の自発性や日常生活動作（ADL）の保持・向上に努め、残存能力を最大限に活用し、自立した生活が送れるよう取り組んでいます。事業所では、利用者一人ひとりの個性と尊厳を尊重し、自立支援に注力したサービス提供に全力を尽くしています。これを実現するために、「スタッフハンドブック」「サービス提供基準」「BSC宣言マニュアル」に基づいた研修を実施し、スタッフの知識と技術の向上を図ることに力をいれています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/40

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	79.0%	20.0%		
	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%	8.0%	12.0%	
	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	62.0%	29.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%		
	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	79.0%	16.0%		
	いいえ：4.0% 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	70.0%	25.0%		
	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	62.0%	33.0%		
	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	66.0%	25.0%		
	いいえ：4.0% 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	66.0%	25.0%		
	いいえ：4.0% 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	54.0%	37.0%	8.0%	
	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	45.0%	20.0%	16.0%	16.0%



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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-0565

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) 質の高い安定したサービスの提供、～ケアウイングの有効活用による 効率化～ 2) 人材の育成 ～クレームゼロ化～ 3) 働きやすい環境づくりの推進

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各ヘルパーのスマホからも利用者一人ひとりの介護ソフトからの情報が確認できるようになっており、職員間の共有化を図っている <p>パートで勤務するタイムヘルパーや登録ヘルパーのスマホからは、利用者一人ひとりのアセスメントシート、訪問介護計画書、手順書、活動記録、特記事項、申し送りなどの介護ソフトからの情報が確認できるようになっており、サービス提供責任者からの申し送りのも受けている。利用者のサービス時の様子などの変化や特記事項がある場合には、タイムヘルパーはスマホの法人内メールで報告し、登録ヘルパーは電話連絡をして共有化を図っている。また、毎月のサービス提供責任者会議やヘルパー会議などでも情報の共有化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当ヘルパーが手順書の支援内容を行うことにより、訪問介護計画書に沿った支援が行え、その内容は活動記録で確認をしている <p>サービス提供責任者が、担当ヘルパーに訪問介護計画書を反映させて作成した手順書をもとに支援内容の申し送りを行っている。担当ヘルパーは手順書の支援内容を行うことによって、訪問介護計画書に沿った支援が行え、その内容は活動記録に記載している。毎サービス終了後に担当ヘルパーが記載する活動記録をサービス提供責任者が実績時などで、訪問介護計画書に沿った支援が行えているかを確認している。また、毎月、サービス提供責任者が実施するモニタリングでも訪問介護計画書が利用者の現状に合った支援になっているかの確認をしている。</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"> ・事業所の情報を提供するHPには、概要やコメントのみの説明記載となっているため、リニューアル時には詳細な情報の掲載が期待される <p>事業所の情報を提供するパンフレットには、事業所の概要をはじめ、職員体制、訪問エリア、介護保険外サービスの説明と料金などを掲載し、イラストを織り交ぜて見やすいようにしている。ただ、HPに関しては、法人全体のものということもあり、法人の概要や併設する特別養護老人ホームの写真などがメインで掲載され、訪問介護事業所としては、概要やコメントのみの説明を記載しているだけとなっている。HPのリニューアル予定があるため、その際には、訪問介護事業所の詳細な情報の掲載が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用サービス時の入退室はICタグのスキャンで確認しているが、スキャンの忘れがあるため、課題として挙げている <p>支援内容を記載する活動記録には健康チェック、環境整備、相談援助、情報収集・提供、安否確認などの欄があり</p>

、利用サービス開始時に担当ヘルパーが確認を行っている。その際に、変化などがみられた場合には、タイムヘルパーはスマホの法人内メールで報告し、登録ヘルパーは電話連絡を行っている。また、担当ヘルパーの利用サービス時の入退室時には利用者宅に貼らせてもらったICタグをスマホでスキャンして、サービス実施の確認をしている。ただ、担当ヘルパーによってはスキャンの忘れがあるため、事業所としては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

・利用者のパーソナリティに関する内容を詳細に聞き取り、職員間での共有化を図っている

利用開始前の担当ケアマネジャーからの事前情報、サービス担当者会議での担当ケアマネジャーやほか介護保険サービス事業所からの情報、契約後の利用者や家族からの聞き取り内容などをもとにアセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況や既往歴をはじめ、利用者や家族の意向、家族構成、住居の状況、生活歴、性格、趣味嗜好などの利用者のパーソナリティに関わる内容を詳細に聞き取るようにして、基本情報シートに記載し、職員間での共有化を図っている。

・モニタリング時にはサービス提供責任者が、利用者とヘルパーの相性を確認している

初回サービス時や担当ヘルパーの変更時には、利用者のパーソナリティに関わる内容を把握して、できる限り相性が合うようなヘルパーのコーディネートを行うようにしている。同行時においても利用者とヘルパーの相性や様子などの確認を行っている。ヘルパーが継続してサービスを行えるようになった後もサービス提供責任者の毎月のモニタリング時には、再度、様子観察を行ったり、利用者や家族からの意見などを聞き取っている。それにより、利用者の負担がないかの確認を行い、円滑なサービス提供が行えるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/105

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%	9.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：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	73.0%	19.0%	5.0%	
		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	80.0%	13.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	9.0%		
		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	73.0%	13.0%	9.0%	
		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	78.0%	19.0%		
		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	80.0%	15.0%		
		いいえ：1.0%	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	75.0%	13.0%	5.0%	5.0%
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	80.0%	9.0%	5.0%	
		いいえ：3.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	5.0%	
		無回答・非該当：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	55.0%	25.0%	9.0%	9.0%



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"> 1) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。 2) 地域と共に育つ施設づくりを目指す。 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。 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。 5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取組む。

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. ヘルパーの接遇・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%

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番地1
事業所電話番号	042-399-2110

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)常に利用者の立場に立って良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努めます。2)利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努めます。3)住み慣れた地域での生活が継続できるように在宅サービスの充実に努めます。4)円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場づくりを進めます。5)様々なニーズを有する人々に対する支援の拠点として地域とともに発展する組織を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・マニュアルの見直しは高齢部門の責任者と事業所管理者による訪問会議で毎月行っており、丁寧且つ全体の整合性の取れたものになっている

マニュアルは各種介護場面の他、虐待防止や災害など多岐にわたって作成されている。事業所の建物には居宅介護支援事業所、通所介護事業所等も併設されている為、単体事業所だけで作成や見直しが出来ないマニュアルも多く存在しているが、事業所では毎月管理者と高齢部門の責任者による「訪問会議」を開催し、その中で各種マニュアルから2～3つを選定して見直しを行っている。全てのマニュアルは年1回、必ず見直す仕組みとなっており、全体の整合性に配慮しながら、活用できるマニュアルにつなげている。

・利用者の緊急時だけでなく、災害や虐待、ヘルパー変更等あらゆる場面を想定した多種のフローチャートを作成し適切な対応を可能にしている

利用者の急変に当たって、ヘルパーが冷静に対応できるようにフローチャートが作成されており、実際に利用者の安全を図り、求められる行動を実行できるよう事業所内の利用者個人ファイルに保管している。また、必要時にすぐ取り出して対応できるように、利用者の自宅にも保管してある。フローチャートは地震・火災・虐待・ハラスメント・不審者対応の他、休み連絡、ヘルパー変更、病院内連絡等の連絡事項や訪問介護計画変更時などについても適切に対応できるよう、多種類のフローチャートがわかりやすく作成され活用されている。

・利用者のニーズ、身体状況、認知精神面の対応等とヘルパーの個性を考慮したマッチングによって円滑なサービス提供に努めている

事業所では、利用者とヘルパーの良好な関係が、より円滑なサービス提供の実現に不可欠と考えている。少ない人員の中で、ヘルパーと利用者とのマッチングに配慮して、高品質のサービスを実践することが、利用者の満足度の向上に寄与している。例えば、身体的な配慮が必要な利用者には、介護技術の高度なヘルパーや、場合によっては、特養勤務経験のあるサービス提供責任者が担当することもある。認知・精神面での課題を抱えて対応が難しい利用者には、その方面の学びを習得し、さりげなく自然な対応に秀でたヘルパーが担当する等の工夫をしている。

さらなる改善が望まれる点

・BCPは法人として作成中であり事業所としても正式なものは作成していないため、災害や感染症のリスク防止に向

けた計画の策定に期待する

震災や台風被害等天災の他に新型コロナウイルス感染症等のリスクは常に存在し、それらの事象から利用者だけでなく職員や事業そのものの継続計画は優先的な課題として位置づけられている。その為BCPについては災害時と感染症について作成を求められているが、現在法人として作成中であり、事業所としてもそれを基に作成予定である。事業所では災害等に関して検討を重ね、利用者にも災害時の備蓄品や避難について説明や救援カードを事業所で作成、配布する等の支援を行っているが、今後全体の方針が統一されたBCPの作成が期待される。

・事業所では紙による管理が中心でありヘルパーやサービス提供責任者の負担になっているため、ICT化への検討を期待したい

現在事業所の情報管理については紙による書類作成とファイル保管が中心となっている。訪問介護記録が手書きの為ヘルパーの負担になっており、まとめて持ってきた報告書をサービス提供責任者がデータ入力する労力と時間が膨大であり、マニュアルや手順書等も事務所に来ないと確認できない状況になっている。費用や入れ替え時の手間など課題も多いが、職員の情報伝達ツールとしてビジネスアプリを導入したことで効率化や迅速化といった良い成果が表れており、このような成功例を基にICT化についての検討が期待される。

・ヘルパーの高齢化が進んでおり、法人として人員不足に対する手立てを早急に検討することが必要となっている

事業所はヘルパーと利用者とのマッチングを工夫しながら適切なサービスの提供に努めているが、ヘルパーの高齢化、人員不足は、事業所単体の努力では対応に限界がある。ヘルパーの多くが70代であり、数年後を見据えれば新規ヘルパーの採用が事業所の継続運営に不可欠であり、採用後のヘルパーの育成・定着を助案した場合、ヘルパーの採用は緊急性を帯びている。更に事業所の公共性の観点から、総合事業緩和型サービスの受け入れを想定した場合、サービス提供責任者の増員も望まれる。これらの状況について法人として検討を進められることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の情報がSNSで共有される事で効率的かつ迅速に伝わる仕組みを整えている

訪問介護のヘルパーは業務の性格上サービスを提供する利用者宅へ直行し、終了したら直帰する事が多く、事業所で顔を合わせた申し送りや書類上の確認が難しい状況が一般的である。その事から情報の漏れやタイムラグが生じてサービスの変更が伝わっていない等の不徹底も見られた為、事業所では無料通信アプリを導入して情報を共有している。ヘルパーとサービス提供責任者間の情報共有に加え、利用者ごとのグループ、全体のグループとアプリを使い分ける事で効率的且つ迅速な情報共有や相談、指示が行える仕組みとなっている。

・毎月カンファレンスを行い、利用者の状況やサービス内容について見直しを行っている

利用者の状況や変化については担当ヘルパーが把握しており、日常的にサービス提供責任者に報告する仕組みが整っている。その上で、毎月定期的にサービス提供責任者と数名のヘルパーが集まり、ヘルパーが担当している利用者についてカンファレンスを行っている。対象の利用者はサービス提供責任者が選定し、ヘルパーから日常の様子を聞きながら利用者の日常生活、ADL、ニーズの変化等について確認した上でサービス内容を変更する必要があるかを確認している。最低でも年に1回は全てのヘルパーと利用者について実施し見直しが行われている。

・利用者の生活を守るために多量の研修を少人数で実施することで効果を高めている

事業所では接遇、人権保護、虐待防止、個人情報とプライバシー等多量の研修を実施している。コロナ禍以降集合研修を辞めて毎月2~3名を対象とし、全員が年1回は受講できるように研修方法を見直した。研修を少人数で行う事で、全体的な内容の他に、職員のレベルに合わせた個別研修も可能となった。又少人数で行う事で一方的な講義形式ではなく、各自が現場で抱えている課題を話し合える等の利点もあり、職員の意識と行動が高まっている。更に利用者へのサービス内容についてのカンファレンスも行う等少人数で研修を行う事の副次的効果も表れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/40

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	78.0%	10.0%	10.0%	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	89.0%	5.0%	0.0%	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	52.0%	15.0%	31.0%	いはいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	73.0%		26.0%	どちらともいえない : 0.0% 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	63.0%	5.0%	31.0%	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	68.0%	5.0%	26.0%	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	68.0%		31.0%	どちらともいえない : 0.0% 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	57.0%	15.0%	26.0%	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	63.0%	10.0%	26.0%	いはいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	57.0%	10.0%	31.0%	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%	21.0%	5.0%	26.0%

評価結果概要版



令和5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	ボンセジュール西国分寺ケアステーション
事業所所在地	東京都国分寺市東恋ヶ窪3丁目29番地4
事業所電話番号	042-300-2880

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

・社会福祉協議会と共同でイベントを開催することで、地域社会との結びつきを深め、地域包括ケアシステムの発展に寄与しています

当事業所は併設施設と協力し、社会福祉協議会主催の地域住民との交流イベントの開催を支援しています。地域に開かれた介護サービスの提供を目指し、ダイニングスペースの利用、健康を促進する体操、口腔ケア教室など、多岐にわたるプログラムを実施しています。特に、地域の高齢者を対象としたこれらのプログラムは高い評価を受けており、今年度は施設入居者（訪問介護サービス利用者）22名と地域住民2名が参加しました。これらの活動を通じ、当事業所は地域社会との結びつきを深め、地域包括ケアシステムの発展に寄与しています。

・担当の介護支援専門員には直接利用者の様子を伝え、施設の看護師からは訪問診療の情報共有、家族とも交流の機会を持ち連携を図っています

多職種との連携として、介護支援専門員とは事前に利用者訪問の連絡をもらうので、その際に生活の様子を伝えるようにしており、施設職員の看護師が訪問診療に同席しているため、その結果を共有してもらい、健康状態の情報共有を図っています。家族とは、歯ブラシなどがなくなると、できれば家族に買ってきてもらい、交流の機会を多く持つように取り組んでいます。介護職員の連携については、本調査の自己評価において、一般職の特に良いと思う点として、「職員間で雰囲気が良い」「相談しやすい」などの意見が複数あり、関係が良いことがうかがえます。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の安全と安心、意欲と残存能力の活用を実現のために、今後もアセスメントの質を向上させ続けていくことが期待されています

訪問介護サービスでは自立生活支援と重度化の予防を目的とし、利用者の身体的および精神的な状態に適応した精密なアセスメントの必要性を重視しています。この中で、特にアセスメント能力の強化に力を入れ、「人生を知るシート」という特別なツールを活用し、多面的な視点から利用者を深く理解する努力をしています。このような取り組みを持続することで、質の高い訪問介護サービスを実現しようとしています。結果として、利用者の安全と安心、意欲と残存能力の活用を実現できます。今後もアセスメントの質を向上させ続けることが期待されます。

・ボランティアを活用し、アクティビティを増やしたり、介護度の低い利用者の見えにくい課題を改善していこうとしています

利用者は現在、全てが併設施設の入居者となっています。食事は食堂で提供され、歯ブラシなどの生活に必要な物は家族に用意してもらるか、買物代行で事足りてしまうため、外出の必要がなく、施設内で過ごす時間が長く、生活リズムが単調になりがちです。施設と連携して俳句や書、絵手紙などアクティビティを提供し、作品を1階のエレベーター前の掲示ボードに飾っていますが、今後はボランティアを活用し、更に増やしていこうとしています。また、歯の手入れが行き届いていないなど、介護度の低い利用者の見えにくい課題を改善していこうとしています。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・スタッフは年2回実施される防災訓練を通じて、災害時の対応能力を高めています

法人はリスクマネジメントを重視し、専門部門を設置して組織全体での対策を強化しています。特に災害対策に力を入れており、「災害対応マニュアル」の策定と必要な備蓄品の併設施設への準備をしています。スタッフは年に2回の防災訓練を実施し、機器操作を通じて、災害時の対応能力を向上させています。また、社内研修動画を活用し、災害時の行動を事前にシミュレーションすることで、準備を徹底しています。事故発生時には、複数人で現場検証を行い、再発防止策を実施しています。感染症に対しても、即時報告と迅速な対応を徹底しています。

・その人らしく生活できるよう風呂では石鹸を使わないこと等のこだわりを配慮しています

法人としても自立支援は重視しており、見守りの援助によって、利用者の意欲や身体能力の維持・向上を図り、重度化防止の観点で支援をしています。具体的に見守りの援助とは、掃除の際生活援助として職員がやってしまうず、掃除機など、できることをやってもらっています。認知症の方には理解できるよう動作を1つずつ指示を出すようにしています。また、「その人らしく」生活ができるよう風呂では石鹸を使わないこと等のこだわりを配慮し、認知症で物が散乱している部屋の整頓は利用者と一緒によく使う物を目に付く場所に配置す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

42/62

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	85.0%	14.0%		
	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	78.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 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	76.0%	19.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	85.0%	11.0%		
	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	78.0%	19.0%		
	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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	78.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	61.0%	30.0%		
	いいえ：2.0% 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	71.0%	23.0%		
	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	73.0%	23.0%		
	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	42.0%	33.0%	9.0%	14.0%

評価結果概要版



令和5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	株式会社佐藤総研
事業所名称	ホームヘルプこもれび家族
事業所所在地	東京都国分寺市西町3丁目14番地7サコージュ国分寺
事業所電話番号	042-806-0350

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)スマイルパワー みんなの笑顔が私たちの力 2)「ああこのヘルパーさんでよかった」と思ってもらえる訪問介護 3)利用者目線に立った介護サービスの提供 4)信頼される事業所 5)ケアの質の向上

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ スタッフの質の高さが創造する訪問介護の優れたサービス 「ホームヘルプこもれび家族」の訪問介護サービスは、スタッフの豊富な専門知識と技術、細やかな傾聴と配慮、信頼性の高い約束の守り方、そしてスタッフ間及び利用者やその家族との効果的な「ほう・れん・そう」により、高い評価を受けています。これらの特徴は、同機関が提供するサービスの品質と顧客満足度の高さを示し、地域社会における重要な役割を果たしていることを証明しています。・ 訪問介護時には掃除、特に水回りのそうじに力を入れています 当訪問介護サービスは、特に各家庭の水回りを含む清掃に力を入れる点で高く評価されています。介護スタッフは、清潔な環境維持のための高度な訓練を受け、これが利用者の健康と安全を守り、心理的な安心感を提供しています。この取り組みにより、利用者からの満足度が高く、介護サービスの質の向上に大きく寄与しており、地域社会の生活の質の向上にも貢献しています。・ 年間の研修プログラムが豊富にあります 訪問介護サービスにおいて特に優れた取り組みを見せています。中でも、年間を通じて計画的に実施される研修プログラムは特筆すべき点です。研修では、接遇マナー、感染予防策、季節に応じた熱中症防止など、多岐にわたる内容がカバーされています。これにより、訪問介護スタッフは最新の知識を常に更新し、質の高いサービス提供が可能になっています。この継続的な教育体制は、利用者への高品質なケアを実現し、地域社会における信頼と安心を築いています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ BCPの作成の改定を計画的に行ってほしい 経営層によるビジネス継続計画（BCP）の見直しに関して、現在はBCPを設けていますが、感染症、地震、台風を含む水害などのリスクに対応するための計画がさらに詳細化されることが必要です。特に、地域のニーズに応じた対応策の策定とこれらのリスクへの具体的な対応計画の作成に注力することが求められています。これにより、組織としての危機管理体制を強化し、地域社会への貢献を向上させることが望めます。今後の計画では、これらのリスクに対する個別のBCPを計画的に進め、地域のニーズの把握にも力を入れることが重要です。・ ヒヤリハット委員会の定期的な開催をしていただきたい 訪問介護サービスにおけるヒヤリハット委員会は設置されているものの、開催時期が報告書提出時に限られ、都度開催から定期開催への移行が望めます。また、委員会の構成に関しては、現在は社内メンバーのみで構成されていますが、外部の専門家を含めることで多角的な視点を取り入れ、サービスの質の向上を図ることが推奨されます。さ

らに、ヒヤリハット運用方法も明確にして頂きたい。開催目的、ルール、対処法に関する明確なガイドラインの作成も必要です。これらの改善を通じて、より安全で質の高い訪問介護サービスの提供が期待されます。

・モニタリングとアセスメント

訪問介護サービスにおけるモニタリングとアセスメントは、利用者の生活品質向上に直結する重要な要素です。訪問介護士が利用者の健康状態や生活環境の変化を敏感に捉え、その情報をケアマネージャーへ正確に伝える能力は、質の高いケアプラン策定に不可欠であり、サービスの質向上に直結します。このプロセスの強化のためには、手法の見直しと訪問介護士の研修プログラムの充実が必要であり、これにより効果的な情報共有とケアプランの最適化が期待されます。結果として、利用者にとってより良いサービス提供が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

・利用者のバイタルを図り常に健康に留意している

ホームヘルプこもれび家族の訪問介護サービスでは、利用者様の安全と健康を確保するため、訪問直後に心拍数、血圧などのバイタルチェックを欠かさず行っています。このバイタルチェックは、利用者様が日常生活を送る上での安全性を保障し、異常が見られた場合には、直ちに訪問の管理者へ報告。さらに、状況に応じて利用者様の主治医への迅速な連絡を行い、必要な対応を取る体制を整えています。この徹底した健康管理により、ホームヘルプこもれび家族は、利用者様に寄り添った質の高い介護サービスを提供しています。

・理念であるスマイルズパワーを実践している

「スマイルズパワー」という理念を掲げ、これを実践することに特に力を入れています。訪問時にまず笑顔で利用者様を迎え入れることから始めます。これにより、利用者様が私たちを受け入れ、介護サービスの提供がスムーズに進む土台を作ります。さらに、利用者様に笑顔を提供することで、日々の生活の中で感じるストレスの軽減を促進します。笑顔がもたらすポジティブな影響を信じ、お一人お一人の生活に明るさをもたらすことを目指しています。この取り組みを通じて、利用者様がより快適で満足のいく生活を送れるようにしています

・ケアマネと密な相談でより良い介護を提供している

介護の質の向上を促すために、ケアマネージャーとの密な連絡を欠かさない取り組みに特に力を入れています。通常の「申し送り」を基本にしつつ、特に知ってもらいたい情報や早急に対処してほしい事項については、「ケア連絡票」を活用することで、迅速かつ的確な対応を実現しています。この連携強化により、当事業者は介護サービスの質を継続的に高め、利用者及びその家族の信頼を得ることに成功しています。この取り組みは、利用者にとって最適なサポートを提供する上で不可欠であり、介護サービス品質をさらに向上させる重要な要素となっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/42

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	75.0%	16.0%	8.0%	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%	8.0%	8.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	無回答・非該当：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	66.0%	16.0%	16.0%	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	58.0%	25.0%	8.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66.0%	33.0%		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	66.0%	16.0%	16.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	58.0%	25.0%	16.0%	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	75.0%	16.0%	8.0%	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	41.0%	25.0%	33.0%	いいえ：0.0%

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2404

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・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。2)利用者・家族の幸せと、ご満足いただける利用者本位のサービスに努める。3)社会福祉法人としての役割を地域の中で果たしていく。4)職員の仕事に対する満足度の向上を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新規利用者を受け入れる際は丁寧に対応し、早期に利用者および家族等とサービス提供責任者や担当ヘルパーとの信頼関係を構築している

利用契約締結後の初回の訪問では担当サービス提供責任者が事前に打ち合わせたサービスを提供する。丁寧なアセスメントにより詳細に情報を把握し利用者および家族等の意向やニーズを把握して、訪問介護計画に反映させている。具体的なサービス提供の内容や方法はケア手順書で明示し、サービス提供責任者からヘルパーへ引き継いでいく。利用者と家族等の不安軽減、担当ヘルパーとの早期の信頼関係構築のためにサービス提供開始後もサービス提供責任者が必要に応じて同行訪問をする。この丁寧な対応によりヘルパーの交代を希望する利用者は少ない。

・地域の福祉拠点となるよう地域ネットワークの充実に取り組んでいる

地域社会福祉協議会や地域の福祉関連団体と協力して児童・高齢者・障害者などが集える多世代多機能型交流拠点の運営に協力している。法人の地域包括支援センターでこの拠点の機関紙の発行なども担っている。地域の情報をまとめた「いこいの便り」や地域町会の「買い物便利マップ」などの作成にも協力している。利用者および家族が社会資源を活用しやすいよう法人として、また事業所として地域ネットワークに参画して情報の提供を実施している。

・ヘルパー個々のサービスの質の安定および向上に向けて、計画的に研修計画を立てて、ミニ研修を実施している

月に一度、ミニ研修を実施している。研修は介護保険制度や人権擁護、感染症、認知症等について勉強会形式で行われている。事前に研修の告知をして開催している。ヘルパー全員対象の研修であるが、毎回の参加人数が少ないことと同じメンバーの参加になってしまっている現状があり、開催方法の検討を行い、できるだけ多くの方が参加できるような方法を模索しているところである。今後、個々のヘルパーの経験だけに頼らないこの取り組みがより深められていくことが期待できる。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護事業で長く働ける体制を作っていくことを課題としている

訪問介護で長く働ける体制（勤務形態や給与等）を作っていくことを課題としている。ヘルパーの雇用形態を常勤化していくことで、一定の収入を確保し安定した就労が続けられるようにしていくことに取り組んでいる。また、中期計画として終末期や緊急対応への知識を深めるとともに経験を積みながらヘルパーとしての役割や心構えを培って

いくことを計画に盛り込んでいる。ヘルパーの技術や知識を充実させ就労環境の充実を図っている。

・常勤職員と非常勤のヘルパーのさらなるサービスの統一化を目指している

利用者ごとに作成されるケア手順書に、具体的なサービス提供の内容や方法を明示しており、それに基づいた支援をしている。利用者からの意向・要望や状況の変化等に対応して、ケア手順書は随時見直しを行っている。ケア手順の変更や追加は、軽微なものも含めて手順書に加筆しており、状況変化に応じて速やかな対応がなされている。また、緊急時や終末期のケースに関しては、常勤職員に比べて非常勤職員は経験が不足しており、事例などを通してサービスの統一化を目指している。

・より効率的なものとなるか判別してのICT（情報通信技術）化を進めることが期待される

業務支援ソフトを導入し、部署ごとに管理されている。各部署ごとにフォルダを作成し、事業所の職員のみがみられるようにしている。ICT等の活用により、可能な限りスピーディーに情報共有が図れるシステム構築を目指している。IT機器利用について職員やヘルパーにおいてパソコンなどのスキルに格差があるのが現状となっている。今後、各職員などの現能力を活かした現状の方法と変革を進めることがより効率的なものとなるか判別した上でのICT化を進め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

・計画策定より職員全員が係わることで主体的に業務に取り組める仕組みを整えている

法人全体で各部署の係長を中心に担当部署の意見を集約し中長期目標を策定している。職員全体が策定に係わり、中長期目標は3年ごとに見直しをしている。中長期目標を基に単年度の事業計画を策定している。事業計画の進捗について目標管理シートを作成し半年に一度評価をしている。事業所の運営や業務の改善、課題の解決など、可能な限り個々の職員が意見を発信できるアプローチをして職員が主体的に業務に取り組める仕組みを構築している。

・事業所の特性から介護保険サービスに関し利用者に多角的な情報提供をすることができる

当事業所は地域の高齢者のための総合福祉施設の中にある。その特性から職員は同施設内の短期入所生活介護事業や居宅介護支援事業、通所介護事業など、様々な介護保険サービスに関わることができる。介護保険サービスを総合的に把握することで利用者に対して多角的な情報提供や関わり方をすることが可能になっている。

・利用者等とのよりよい信頼関係を築くための接遇・マナーなどを学ぶようにしている

事業所が大切にしている方針として、「利用者・家族の幸せと、ご満足いただける利用者本位のサービスに努める」を掲げている。月1回のミニ研修を実施しており、その中で利用者や家族への接遇・マナーについて学んでいるほか、ヘルパーに対しては、その都度の指導を通じて利用者や家族の思いを尊重した対応ができるように努めている。今後も利用者や家族との信頼関係をよりよいものにするために、接遇・マナーの向上や緊急時に迅速に対応できるよう事例検討等の研修を行うなど、取り組みの強化をしていきたいと考えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/100

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	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%	
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	73.0%	21.0%	5.0%	
		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	86.0%	5.0%	7.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	89.0%		7.0%	
		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	81.0%	10.0%	7.0%	
		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	94.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	89.0%		7.0%	
		どちらともいえない : 2.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	
		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	92.0%		5.0%	
		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	76.0%	13.0%	10.0%	
		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	55.0%	18.0%	5.0%	21.0%

評価結果概要版



令和5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	ボンセジュール田無ケアステーション
事業所所在地	東京都西東京市南町6丁目11番15号
事業所電話番号	042-460-3015

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週間の体験入居の間に生活状況をじっくり見るとともに施設からの情報合わせを、初回から深掘りしたアセスメントを行っています <p>現在は職員の人員体制の状況から、利用者は併設の施設入居者のみとなっています。介護サービスを希望する方は施設見学時に、館内の案内も含めて2時間程度は直接サービスの説明や利用希望者の状況や要望などを聞くことができます。その後の1週間の体験入居の間に実際の生活状況をじっくり見ることができるとともに、施設のお客様相談や施設と兼務している当事業所の訪問介護員からも情報を得ることもできるため、初回のアセスメントから深く掘り下げて行っています。また契約時には家族の声も丁寧に聞き取り、家族の意向の把握にも努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の「自立支援」を最重要目標とし、様々な取り組みの一つであるシートは、利用者の生きる力を引き出すことに貢献しています <p>事業所では、利用者の「自立支援」を最重要目標とし、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。このシートには利用者の基本情報（心身状況・今の状況）やADLなどが記載され、さらに「かなえない夢」「希望」、そしてその夢をかなえるための短期目標や必要な物、そのための環境が記載されています。このシートは介護支援内容と連携し、進捗を振り返ることで「継続」「再検討」「達成」が可能となっています。利用者の生きる力を引き出す取り組みを高く評価します。</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">・職員自己評価の特に改善したいと思う点に情報共有に関するものがいくつかあったため、更なる円滑な情報共有に努めていただきたい <p>初回訪問時はサービス内容指示書にて事前に説明をした上でサービス提供責任者が同行しています。またサービスに入る前には前回の介護記録を見て情報を共有しています。利用者宅にある訪問介護記録での共有がふさわしくない、または速やかに報告すべきことは事務所で口頭で申し送りを行い、留意事項は職員稼働予定表に記載しほかの職員と共有していますが、口頭または紙で行われているためか、職員自己評価の特に改善したいと思う点にこれらに関する意見が幾つか見られました。新入職員のものと同様に推測されますが、更なる円滑な情報共有に期待します。</p>

・地域との交流が制限される中でも、より良いサービス提供と地域貢献に向けて、新たな取り組みを進めていくことに期待します

事業所では、現在は併設施設入居者が主な訪問介護サービス利用者です。訪問介護事業所の開設から時間が経っていないことと、長引くコロナ禍のため地域との交流が限られています。今後はオンライン等の方法を活用して接触を伴わない地域交流を検討しています。また、訪問介護員はサービスの向上を目指し様々な研修をしており、法人が提供する優れた研修を他事業所と共有することで、さらなる地域との連携を期待します。地域との交流が制限される中でも、より良いサービス提供と地域貢献に向けて、新たな取り組みを進めていくことに期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・個人情報保護を最重要項目として国際基準に則り、年1回全職員に研修を実施しています

法人全体として、定期的な内部監査を実施し、コンプライアンス遵守の徹底に取り組んでいます。中でも介護保険制度の遵守とともに個人情報の保護を最重要項目として、非常勤の介護員も含め全職員に周知徹底を図っています。具体的には、情報セキュリティ認証の国際規格であるISMS基準に則った運営を行い、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。全職員に対して年に1回実施している研修では、個人情報とは何かということを画像で示すなど、具体的な指導をしています。

・利用者と職員のアンケートを分析して、サービスの向上に努めています

法人では、事業やサービスを統一かつ徹底的に行うよう努めています。利用者アンケートや苦情、職員からの意見などを詳細に調査し、必要な改定はマニュアルに反映させています。また、利用者と職員のアンケートを分析して、サービスの向上に役立つ点を取り入れています。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など、さまざまなマニュアルが充実しており、必要に応じて定期的に見直して更新しています。更新情報は法人内で随時社内メールで共有しています。これにより、より効果的なサービス提供に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/38

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 : 0.0%	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	84.0%	11.0%		
	いいえ : 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	76.0%	11.0%	11.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		
	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	84.0%	7.0%	7.0%	
	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	80.0%	11.0%	7.0%	
	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	80.0%	15.0%		
	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	73.0%	19.0%		
	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	80.0%	7.0%	11.0%	
	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	34.0%	34.0%	7.0%	23.0%

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	めぐみ園ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
事業所電話番号	042-461-2021

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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援 2) 利用者の生活に「プライブシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される 3) 地域社会への貢献

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の急な休みにチームで対応する仕組みを整え、休暇が取りやすく安心して働ける環境を築き、職員がストレスを溜めないよう図っている <p>事業所は複数担当制を導入し、突発的な担当ヘルパーの不在に備え、サービス提供責任者や登録ヘルパーが代行できるように調整している。職員の急な休みにチームで対応する仕組みを整えることにより利用者へのサービス提供の一貫性を確保できている。同時に、職員が休暇を取りやすい仕組みを整えることは、職員の健康と働きやすさを考慮したものである。職員のストレスや疲労を軽減し、虐待の予防に寄与すると考えられる。職員アンケートからの「私達を大事にしてくれている」との声もあり、組織全体の健全性とサービス品質向上に貢献している。</p> <ul style="list-style-type: none">・緊急時や想定外の事態に対しても適切な対応及び安定的で継続的なサービス提供が行える体制をサービス提供責任者が中心に担っている <p>利用者の体調変化や急変時に備え、緊急連絡先、利用者情報、救急車要請時の方法が利用者宅ファイルに明記されている。事務所には緊急連絡票の一覧の緊急連絡網が備えられており、状況に応じた指示や対応が適切に行えるような仕組みができています。パソコンでヘルパーの毎日のシフトやルートを管理しており、急な欠勤に対してもサービス提供責任者や代替職員が対応する仕組みができています。台風や大雪など悪天候時には職員がヘルパーを車で利用者宅まで送迎するなどし、サービスが止まる事で利用者に迷惑が掛からないようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供責任者とヘルパーの情報共有、日々のコミュニケーションを高めるさまざまな取り組みがされている <p>当事業所では年間研修計画を立てており、リスクマネジメント、感染症、認知症、高齢者虐待防止、接遇・マナー、リスクマネジメントなどの項目を実施しており、高齢者虐待とリスクマネジメントには特に力を入れており年に複数回実施している。接遇・マナーと高齢者虐待防止をリンクさせる独自の研修も開催し、サービスの質の向上に努めていることも当事業所の特徴である。ヘルパーは日中稼働しているので全員で集まる機会がなかなか設けられない状況の中、当事業所は同じ内容の研修を夜間に日を分け3回開催することで、全員完全参加を実現している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域の期待に応えるべく安定したサービス供給継続を行う為の人材確保に事業所としての取り組みを期待したい <p>長年勤めている登録ヘルパーが多い一方でなかなか新しい登録ヘルパーの入職がない事は、当事業所だけでなく地域全体の悩みでもあり、実際に事業所を縮小したり、閉鎖する事業所も見られる。当事業所でもヘルパーの高齢化に伴い、腰痛で身体介護が辛くなってきたり、難しくなっている者、視力低下で夜暗くなってからの移動に不安がある者も出てきている。ヘルパーの負担軽減や事故防止の為に、安定したサービス供給により地域の期待に応える事業を継続する為に、人材確保への更なる取り組みに期待したい。</p>

・個人情報の取り扱いに関して、利用目的、利用範囲、保存期間などは、利用者等に対して詳細に説明する書式に改善することを期待したい

当事業所の個人情報確認・承諾書については、東京都が推奨するモデルのように、カンファレンス等で必要となる利用者及び家族等の情報、ケアプランに掲載される関係機関との連絡調整に必要となる情報、請求・行政関係調査などに関する情報、介護事故が発生した場合の行政や保険会社への報告などの目的や取り扱いの範囲及び解約後の保存期間などが記載されているため、利用者等がより安心して個人情報の取り扱いに同意できる書式に変更することを期待したい。

・移動を伴う訪問介護に固有の課題に焦点を当て、通行や通信困難に対応した事業所独自のBCPの整備が期待される

事業所は、ヘルパーの転倒事故を回避する対策やヘルメット着用など、基本的な安全対策を講じており、様々な事態を想定している。しかし、具体的な対応として、例えば訪問途中での緊急事態や通行困難な状況への対処に関するガイドラインが求められている。また、法人全体のBCPは整備されているが、移動を伴う訪問介護に固有の課題に焦点を当てたBCPが欠けていると思われる。特に自転車での訪問時のリスク管理や通信困難対策を十分取り込む必要が認められる。これらの特殊事情に対処するために、事業所独自のBCPの整備が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・契約時には、利用者とヘルパーの安全・安心のため基本ルールを説明し、同意を得ている

契約時には、利用者とヘルパーの安全・安心および信頼関係構築のため、重要事項説明書に基づいて料金やサービスの内容など基本ルールを説明している。さらに自立支援の視点に立った計画、暴言や暴力、ハラスメント、計画外サービスができないことなどを具体的に説明している。また、感染拡大防止の観点から、訪問時には可能な限り、マスク着用、室内の換気、体温測定（本人家族に難しい時はヘルパーにて実施）すること、必要に応じて感染予防着を着る場合があること、を明示している。これにより、サービスの受け入れと提供が円滑に行われている。

・物理的にも心情的にも利用者の大切な空間に入る事の繊細さを十分に配慮している

個人情報に関しては書類や会話などの媒体から外部に漏れないよう取り扱いに十分に気を付け管理体制も厳重に行っている。訪問介護は他人が利用者のプライベート空間に入って支援するサービスである。そのため、利用者が知られたくない、見られたくない事などにも十分に配慮し、サービスに臨む必要がある。その事をヘルパー一人ひとりに自覚してもらえるように研修や日々の関わりで指導している。利用者の背景を知る上で、アセスメントを行う事はとても重要で、その事が利用者一人ひとりの思想の自由を守るために大切であると当事業所では説いている。

・積雪時や強風時は安全に利用者宅を訪問するため、ヘルパー送迎を行っている

事業所のヘルパーの平均在職期間は10年と長い。ホームヘルパー不足で廃業せざるを得ない訪問介護事業所もあるなか、事業所ではヘルパーの安全に力を入れている。ヘルパーは自転車で利用者宅を訪問しているので、自転車事故に対する備えは極めて重要であり、自転車の点検整備、安全運転指導、ヘルメット着用などの安全対策を実施している。さらに、積雪や強風などの時の訪問にはヘルパーを送迎する措置を取っている。積雪時にも安全に送迎するため、4輪駆動車を保持している。これにより、ヘルパーの転倒事故を回避している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/118

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	88.0%		8.0%	
	いいえ : 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	85.0%		8.0%	
	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
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	82.0%		9.0%	6.0%
		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	82.0%		8.0%	8.0%
		いいえ : 1.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		8.0%	9.0%
		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	79.0%		8.0%	6.0%
			6.0%	
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	80.0%		9.0%	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	75.0%		9.0%	11.0%
		いいえ : 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	64.0%		16.0%	14.0%
		いいえ : 4.0%		

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	訪問サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-7514

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) 【尊厳・自立支援】 その人のライフスタイルを尊重し、一人ひとりの有する能力に応じて、安心して自分らしく、日々、生き生きと暮らせるように支援します</p> <p>2) 【地域】 地域を支え、地域の身近な存在であり続けるために、市民、行政、関係団体等との連携を進めます</p> <p>3) 【サービスの質の向上】 サービスの質の向上を積極的に進めていきます。そのために、職員の資質の向上はもとより、いつでも地域へ私たちのサービス情報を公開し、広くご意見を求め、改善につなげます</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は事業所に常駐し、訪問介護員の疑問に答えている

当事業所は、管理者を含めて4名のサービス提供責任者が利用者を共同で担当し、同じレベルから利用者の状況を把握している。サービス提供責任者のうち、必ず1名は事業所に常駐して、サービス提供を行っている訪問介護員からの支援に関する相談や、居宅介護支援事業所などの関係機関からの問い合わせに即応している。そのようなしくみがあることで、訪問介護員は安心して支援が実践できている。このしくみをさらに有効にするため、サービス提供責任者は、毎朝のミーティング、毎月のケア会議、日常的なやり取りなどの情報共有の場を縦横に持っている。

・事業継続には利用者等との信頼関係の構築が重要であるとして、日々研鑽を続けている

当事業所の運営法人は、生活クラブ生協として、食の安全をキーワードに、長きにわたり地域に根づいた活動を続けてきた経緯がある。また、インクルーシブ社会の実現を目指して福祉事業を展開し、当事業所もその一つとして運営してきている。そうした事業所の成り立ちにより、地域からの信頼は厚く、それに応えるために管理者をはじめ職員は奮闘を続けている。さらにこの信頼関係を継続するには、訪問介護員等による利用者への接遇が重要と認識し、法人の「職員行動基準書」を手本とする接遇の研修への参加を通じて、訪問介護員等の意識を高めている。

さらなる改善が望まれる点

・新規利用希望の要請に応えるため、訪問介護員の増員に取り組むことを期待する

前年度の訪問介護員の離職はなかったが、その高齢化は進み、現状では70～80代も珍しくない。就業者を年齢により差別すべきではないが、支援内容によっては、体力的に無理が生ずることもあり得る。登録訪問介護員の確保の難しさは業界全体の課題であり、当事業所も例外ではない。新規サービスの提供を求める声は大きいですが、その声に応え切れていない現状がある。事業所の強みである管理者を含めた4名のサービス提供責任者によるサポート体制や

、働きやすい職場であることをアピールポイントとして、訪問介護員の増員に取り組むよう期待する。

・ **サービス終了後の報告が、適時・適切に行えるようしくみづくりを行うことを期待する**

当事業所の訪問介護員は全員登録制で、サービス提供に関しては直行・直帰である。介護員はサービス終了後、事業所へその日の利用者状況を電話で報告し、報告を受けたサービス提供責任者はパソコンに入力している。訪問介護員が作成するサービス提供記録は、基本的には10日後に事業所に届く。それによって、サービスが計画通り実施されたか確認している。モニタリングの根拠ともなるこの記録について、管理者は利便性からICT化を望んでいる。利用者に関する記録を介護員が10日間も保持することは、個人情報保護の観点からも課題であると感じる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者・家族の信頼に応えられる支援を提供している**

サービス内容、訪問介護員の経験値、利用者の特性や心身の状況に加え、相性にも着目して支援のコーディネートを行うように心がけている。初回訪問の際には必ずサービス提供責任者が同行し、訪問介護計画に沿った支援方法であるかを確認している。また、訪問介護員は、法人の「職員行動基準書」の内容に則り、社会人としての接遇・マナーを徹底することにより、利用者およびその家族からの信頼を得ている。そして、介護保険制度の制約のなかではあるが、利用者一人ひとりに寄り添った支援を行うように努めている。

・ **訪問介護員の離職率が低く、利用者に対する安定したサービスの提供につながっている**

当事業所では、全訪問介護員に対して、管理者を含めたサービス提供責任者4名が対応している。サービス提供責任者は、訪問介護員ごとの担当制ではなく、共同でその支援を支えている。そのため、訪問介護員は、どのサービス提供責任者に対しても、介護技術指導や支援方法についての相談などができる環境にある。訪問介護員は、子どもや自分の体調不良時などに急な欠勤をしなければならないときにも、サービス提供責任者に対応してもらえるという安心感がある。このように、ワーク・ライフ・バランスに配慮した事業所の方針が離職率を低くしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/80

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	83.0%	8.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
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%	8.0%	8.0%	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	77.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	いはいえ：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	80.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	11.0%	13.0%	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	69.0%	11.0%	19.0%	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	66.0%	5.0%	25.0%	どちらともいえない：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	75.0%	5.0%	16.0%	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%	5.0%	22.0%	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	33.0%	13.0%	11.0%	41.0%