

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	ヘルパーステーション川口
所在地	八王子市川口町1543番
連絡先	0426-54-5351

○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) 利用者本位
- 2) 高品質なサービス
- 3) サービスの安定供給
- 4) 健全経営の運営
- 5) 働きやすい職場の環境作り

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【新たにパンフレットを作成し、法人内の在宅サービスネットワークをわかりやすく伝えている】

法人内の3ヶ所の入所施設の他に、居宅介護支援事業所、2ヶ所のショートステイ、デイサービス、ヘルパーステーション等の在宅サービスがある。ホームページではこれら一つひとつの事業の特徴等を確認することができるが、それぞれがどのように位置づけられているか等がわかりにくい状況がある。そこで新たに法人内の在宅サービスネットワークが一覧できるパンフレットを作成して個々のサービスはもとより、わかりやすいように工夫し、介護サービスを希望する人が容易に利用できるよう工夫している。

【担当制にして責任を明確にし、職員間で情報を共有化した支援に努めている】

サービス提供責任者は、介護支援専門員や登録ヘルパーとの連絡調整など、コーディネート業務と利用者へのサービス提供も行き、訪問介護の中心的存在である。それゆえサービス提供責任者の力量により、介護サービスの質は違ってくる。事業所にはサービス提供責任者は3名おり、担当制にして責任を明確にしているが、経験年数や事業所の在籍年数は異なるため、日頃から情報共有をし互いに連携を図り、補い合って利用者の生活が豊かになるよう支援に努めている。

【利用者ヘルパーの関係性を重視し、安心して生活できるよう配慮している】

利用者ヘルパーとの相性等を十分考慮した調整に努めている。そのため、利用者ヘルパーの関係性を重視し、特別の理由がない限り、担当を変更することはない。サービス提供責任者が具体的なサービス内容とサービスに必要な物品等の場所の確認などを行い、手順書を作成し、担当するヘルパーに口頭で説明して、初日には同行することで実際のサービス方法を伝えている。複数曜日利用している利用者宅には複数のヘルパーを派遣し、急な休みの際にもすぐに対応するなど、利用者が安心して安定した生活を送れるよう体制を整えている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【会議の開催方法や業務連絡方法を再考し、さらに共通認識を持つ機会を持つことが望まれる】

事業所には多数のヘルパーが登録して通常の業務は直行直帰となっている。ヘルパーは報告書を記載して伝達事項のほか相談事や不明なことは事業所に電話連絡し、指示や助言を受けている。毎月1回ヘルパー会議を事業所で会議を開催し、テーマに沿った研修や情報の共有化に努めているが、会議は1回だけの開催であり、家庭の都合で出席が難しいヘルパーも少なくない。利用者とヘルパーが適正な距離感を保っているか、適切なサービス提供を行っているかを確認し合うために、事業所全体でさらに顔を見える関係性を築く機会を工夫されたい。

【利用者対応について定期的に自己を振り返る機会を設けられたい】

利用者への虐待防止について、圏域の地域包括支援センターの職員と常に連携を図り、利用者の権利擁護に関する情報を交換している。また、他のサービスで入浴や生活場面で傷やアザを発見し虐待被害の可能性がある場合は、事業所内で検討後、地域包括支援センターや自治体と協力して解決に向けて取り組む体制を整えている。ヘルパー会議で集まる以外は、顔を合わせる機会が少ないため、ヘルパーが自身の言動や行動を定期的に振り返る機会を設け、虐待防止等利用者対応における注意喚起をさらに強化していくことが望まれる。

【職員を育成するための指導者マニュアル等の整備を期待したい】

サービス提供責任者の育成は、ベテラン職員がこれまで教えられてきたことをOJT等によって直接指導・助言を行っている。慣れるまでは同行したり、徐々に独立できるようにしてきている。これらの指導・助言は、育成者個人に任されているところもあるため、育成者のためのマニュアル等の作成を検討されたい。新人育成のマニュアルが整備されているので、今後は、職員を育成する指導者のためのマニュアルを整備し、事業所として育成体制を整備することが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【質の高いサービス提供を目指し、職員間の連携を密にし、情報の共有化している】

事業所では今年度4月に新しい支援ソフトを導入した。これまで訪問介護計画書等は独自に作成したものを使用していたが、ソフトを新しくしたことで、書式を統一することが可能となり、利用者の情報を共有する際に効率化が図られている。連絡ノート、ヘルパーの訪問記録や状況報告書を職員全員で目を通し、事業所全体の利用者の情報とヘルパーの活動内容を把握している。3名のサービス提供責任者は共通認識を持って連携を図り、口頭や文書で日々情報を共有化して質の高いサービス提供を目指している。

【身体介護への対応力の高い事業所となるべく研修等によるスキルアップに取り組んでいる】

同法人内特別養護老人ホームが市として最初に創設されており、介護サービスの提供として多くの経験を有している。市内の事業所も社会福祉法人、民間企業、NPO法人等多様な業種が参入しており、競争率が高まっている。利用者に合ったサービスを提供していく他、他の事業所との差別化を図るためには、より質の高いサービスを提供していく必要があり、身体介護への対応力の高い事業所として利用者をはじめ、地域包括支援センター等他サービス事業者からの信頼も得られるよう、研修に力を入れスキルアップに取り組んでいる。

【同一法人内の事業所や自治体と連携を利用者の生活が豊かになるよう取り組んでいる】

法人では特別養護老人ホームのほか居宅介護支援事業所やデイケアセンター等各種福祉サービスを運営している。法人の歴史は古く、地域住民からの信頼度は高い。特に法人内では居宅介護支援事業所を

中心に在宅サービスネットワークを結び、また自治体とも連絡を密にして円滑な関係性を構築している。利用者や家族がいつまでも地域で自立生活を営むことができ、生活が豊かになるよう、利用者の立場に立った支援に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	40人

■ 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	80.0% 12.0% 8.0% 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	92.0% 8.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0% 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	80.0% 12.0% 8.0% 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% 8.0% 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	92.0% 8.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望が聞かれているか	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%
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% 8.0% 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	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%
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	72.0% 16.0% 12.0% いいえ:0.0%