

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	吉祥寺ホームヘルプセンター
所在地	武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
連絡先	0422-20-0818

○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) 法人の理念	誠の心
2) 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。
3) 「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。
4) 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。
5) 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、互いを活かしかつ職場にします。
6) 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えた個人の秘密と情報を守ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

<p>【利用者の生活の細部にわたって注意を払い良質な介護サービスを提供している】</p> <p>関連施設の職員や介護支援専門員との緊密な連携のもとに、管理者、サービス提供責任者を中心に9名の職員が一体となって、認知症をはじめ心身状態に問題を抱える利用者の生活の隅々まで配慮しながら、良質な介護サービスの提供に努めている。その拠って立つ拠は、利用者のニーズを真摯に受け止め、安定した日常生活の維持に有為な支援を実践したいとの意識にある。忌憚なく意見を交換しあえる風通しの良い職場風土のもと、利用者の課題に対して時宜を得た支援を実践するべく職員間で情報を共有している。</p>
<p>【研修、勉強会、関連職種から実際の現場で学ぶなど望ましい介護対応ができるように専門技量の向上に努め利用者の安心感を得ている】</p> <p>職員は、専門性を高めるために、自ら学びたい講座を探してくるなど積極的に自己研鑽を図っている。また、法人の研修だけでなく内部で勉強会を開きスキルの向上を図っている。こうして得た知識を日々の業務に反映させながら、多様な課題を抱える利用者に向き合いその置かれた状態を十分理解して適切な対応に努めている。サービスの開始に際しては、事前に養護老人ホームの職員の利用者支援方法を実際の現場で見学したり望ましい対応を学び、きめ細やかな個別手順書を作成し利用者に負担の無い適切なサービスの実現に努めている。</p>
<p>【介護支援専門員をはじめ、関係する専門職種間と緊密な連携がとられて的確な支援が行われ、利用者から厚い信頼を得ている】</p> <p>サービス提供責任者は利用者が入居している養護老人ホームの毎日の引継ぎやカンファレンスに参加し、利用者の日々の変化についての情報を把握して、支援に必要な事項は事業所職員間で共有し的確な</p>

支援に役立っている。また、介護支援専門員や相談員と定期的な連絡会を持ち、適切な訪問介護計画書の策定により個々の利用者の支援チームの一員として良質な介護の実現に努めている。緊急時・異変時には、介護支援専門員や関連職種との連携を密に持ち迅速な対応を図ることで利用者からの信頼を得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【心身に多様な課題を持つ利用者へのさらなる専門的な支援スキルの向上が望まれる】

利用者の中には、高齢化による理解力・身体機能の低下のみならず精神面でも多様な問題を抱えている場合もあり、精神科領域の基礎的な知識や適切な対応が求められる場面も予測される。服薬による心身へ及ぼす影響を的確に把握し関連職種との迅速な連携を図ることのみならず、利用者との信頼関係を構築しうる適切なコミュニケーション能力の獲得も求められている。心身両面にわたる深い利用者理解に基づく個別的なサービスを実践するためにも、専門的な対人スキルのさらなる向上が望まれる。

【現場責任者の後継者育成について組織として将来に向けて一層注力することも必要と思われる】

現在のサービス提供責任者は経験も豊かで、サービス提供の円滑な運営にきめ細かな配慮をし、問題解決には迅速に対応し関係機関との連携もよく、職員、利用者からの信頼も厚い。業務の遂行に当たり、具体的な記録帳票類の整備にも力を入れており、業務の簡素化、仕事の流れに責任をもてるよう各職員の育成指導にも配慮している。今後、制度の改正など事業所として問題が多様化していく事も視野に入れ、組織として将来に向けての後継者育成に一層注力することも必要と思われる。

【閉塞的になりがちなサービスを回避するためにも一層の地域との連携や情報交換が望まれる。】

事業所の現在の利用者のほとんどは、養護老人ホームの入所者である。同一敷地内にあることで、日々の利用者の細やかな変化を把握したうえでのサービス提供や施設職員と齟齬の無い一貫した支援を可能にし、利用者の心身の安定に寄与している。一方、施設内で完結するために地域のなかの一員としての市民目線が利用者・職員共に欠けがちな面があることは否めない。小規模事業所でもあり少人数の職員体制のなかでサービスの拡大は困難な面があると思われるが、他事業者との連携や情報交換に努め自らのサービスを精査し利用者支援に反映されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【医療ニーズが高い、また認知症の進んだ利用者に対応できる職員の育成に力を入れている】

施設全体として多くの研修に参加できる仕組みを持っており、職員は非常勤職員の多い中で勤務日の調整に協力し合い、積極的に研修に参加している。癌や感染症など医療ニーズが高い利用者や認知症の進んだ利用者も増加傾向にあり、より良いサービス提供のために利用者への的確なアセスメントが必要となり、そのスキルアップが重要となっている。さらに家族の中にも精神的な問題を抱えるケースも多く、家族とのやり取りにもスキルが必要であり、事業所では内外の研修受講を奨励し職員の専門職としてのスキルアップ意識を高める取り組みに力を入れている

【利用者の特性に合わせたイラストを工夫し月間予定表や予定の変更メモを作成している】

利用者に月間予定表や週間カレンダーを作成提供し居室内に掲示してある。現状、利用者の理解力や認識力の低下が進んでいるため、サービス提供責任者は利用者の特性を見極め、それぞれに合わせた予定表の作成を工夫している。サービス内容により、「時間枠の色を変える」「見て直ぐ判るイラストを加える」「字体を大きくする」など分かり易く工夫し、受診やクラブ活動などの時間変更がある時は別の用紙で変わったことへの注意喚起をしている。この様なキメ細かな取り組みにより、利用者には一日の生活の流れの意識化ができるようになっている。

【全ての利用者に対応できるよう常に2人の職員が各種サービスを担当している】

職員自身の都合や利用者との相性など関係の状態により担当者を交代する必要があることもあるため、担当者は常に2人制としている。複数の職員が関わる事により交代が必要な時も一人の職員が次の職員の指導にあたり、利用者に安定したサービスを提供することが出来ている。サービス提供責任者も常にサービスの内容を確認しているため、自身が交代要員としても支援でき、同行して指導も行っている。新人については個別に育成計画を立て必要な指導期間をとって実践参加としており、利用者に安全安心のサービス提供ができる体制を絶えず心掛けている。

○利用者調査結果

有効回答者数	8人
利用者総数	20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	87.0% 12.0% 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	62.0% 12.0% 25.0% 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	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	87.0% 12.0% 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	25.0% 25.0% 50.0% 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	50.0% 50.0% 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	75.0% 12.0% 12.0% 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% 75.0% どちらともいえない:0.0% 無回答・非該当:0.0%