

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	中央区
事業所名	新川訪問介護ステーション
所在地	中央区新川2丁目27番3号 マイホーム新川
連絡先	03-3552-5670

○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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。
- 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。
- 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。
- 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取り組みを行う。
- 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【居宅介護計画書と整合性の図られた適切な訪問介護手順書が作成されている】

ケアマネジャーの作成する居宅介護計画書に沿い、訪問介護事業者としてアセスメントから抽出した課題や利用者の生活習慣・価値観などを補った、訪問介護計画書を作成している。訪問介護計画書が有効に機能できるように介護手順書を個々に作成し、ヘルパーの行動指針となっている。介護手順書は、1日の訪問時間と1回30分間で行なうための具体的な支援内容とその時間の配分が細かく記載され、どのヘルパーが訪問しても同じ仕事が提供できる確実な内容になっている。ほかに近隣に対する事項と間取り図があり、注意すべき事項などが記載されている。

【ヘルパーの裁量権が的確に行使されている】

常勤ヘルパーの裁量権がサービス提供責任者と同等であるとする部分が、業務内容や支援内容の各所に見ることが出来る。利用者宅における緊急時対応の優先順位や、決定・職員教育・モニタリングやケアカンファレンスなどから確認する事が出来ている。24時間対応の現場で働くヘルパーの意識の高さと、事業所の職員間の信頼関係の存在があると考えられる

【ヘルパーステーションの事業移管が円滑になされている】

経営層は、経営会議・スタッフ会議などの会議や各種委員会に出席して、自らの役割と責任を果たすことに努めている。業務目標や能力開発目標を設定し、数度にわたる考課面接を実施する中で、経営層、管理者、一般職員それぞれの役割と責任が明確になるようにしている。本年度は、法人が区内で同様に指定管理を受託していた「マイホームはるみ」が他の法人に移管することになり、ヘルパーステーションはマイホーム新川において事業継承を行うことになり、施設長自らリーダーシップを発揮し円滑な移管に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各種記録からダイレクトに手順書が修正される仕組みが期待される】

日々の具体的な支援は、介護手順書により明確にされている。介護手順書は、サービス提供責任者によって作成され、同行によって確認されている。手順書通りの支援が行なわれるように、挨拶から退室まで5分単位で業務の配分が記載され、業務の標準化が図られている。介護手順書の定期的な見直しや点検以外に記録からダイレクトに手順書が修正される仕組みが構築されると、更に優れた手順書になると考えられる。

【名称変更にともない各種媒体の早めの更新が望まれる】

事業所自体は1996年7月の開設であるが、本年7月の事業移管によってにステーションの名称を「はるみ」から「新川」に変更している。そのためか、ホームページやパンフレットの更新が完全に出ていない状態にある。事業所の情報は、事業所が独自に作成しているイラスト入りのパンフレットが主な情報手段になっている。事業所は、独自の広報紙の作成や新たなホームページの開設などを視野に入れ、2016年度に向けた取り組みを考えている。特にホームページに関しては、現状のものでは、分かりやすくするとともに早期の更新が期待される。

【法人研修の職員参加のあり方について検討されたい】

研修委員会は、半期ごとにヘルパーの希望する研修内容を確認し、職員勉強会を行なっている。ヘルパーステーションが企画する研修は、主に事例検討や介護技術である。法人内で行なわれる年間研修に関わる全体研修の参加方法が、ヘルパーと研修委員の社内メールなどを使った個々の直接のやり取りとなっているため、接遇マナー・個人情報保護・虐待などヘルパーにとって必須である項目を繰り返し受講出来ていないことが危惧される。部所内又は法人内研修で、定期的に受講できる支援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

【利用開始直後は、関係者が連携し情報を共有できるように注力している】

利用開始に当たっては、利用者の不安が軽減されるように、サービス提供責任者や熟練者が同行して職員間でサービス内容を確認している。訪問開始後の様子は、ケース記録などからケアマネジャーに随時状況が報告されている。又事業所は、訪問開始から1週間の経過を目途に、利用者に暫定の介護計画やサービス内容に問題が無いかどうかを電話で直接聞いている。新規利用者については、事業所内で朝・夕の申し送りを充分に行い情報を共有できるようにしている。ナイトサポートや高齢者あんしんコール事業の利用も促している。

【ヘルパーは新しい情報を適宜収集して利用者宅を訪問できるようにしている】

利用者に対する支援内容や利用者の変化などは、個別に作成しているケース記録・介護日誌・職員間で共有している連絡ノート・チェック表・利用者宅に置いてある家族と他事業者と共有している連絡ノートなどがある。24時間巡回型訪問介護事業においては、ヘルパーが利用者宅に直行直帰しないので、利用者宅を訪問する前に各種情報や申し送りの記録に目を通してから利用者宅を訪問出来る優位性がある。申し送りは、毎日朝夕に行ない、利用者に変化がある時は訪問を担当するヘルパーに個別に伝え、確実に情報共有できるようにしている。

【新しく訪問するヘルパーには、必ず同行訪問を行っている】

新しく利用者宅を訪問するヘルパーには、サービス提供責任者又は、すでに訪問している職員が同行し利用者に負担がかからないようにしている。初回の訪問には、訪問介護計画書や介護手順書に沿った支援内容を提供する事が出来るように、二人で内容を確認した上で、次回からは一人で訪問できるようにしている。ヘルパーの変更後については、モニタリングで利用者家族宛てに「現在のサービスについてお聞かせ下さい」を配付してサービス内容・ヘルパーに対する要望・困り事が聞けるように努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	19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	90.0%	9.0%	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	81.0%	9.0%	9.0% 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	63.0%	27.0%	9.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	81.0%	18.0%	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	90.0%	9.0%	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	81.0%	18.0%	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	81.0%	9.0%	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	81.0%	9.0%	9.0% 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	72.0%	18.0%	9.0% いいえ:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%	9.0% 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	72.0%	9.0%	18.0% 無回答・非該当:0.0%