

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人パール
事業所名	パールケア
所在地	渋谷区鉢山町3番27号 福祉総合プラザ
連絡先	03-5458-4816

○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) 基本三理念＝人間らしい生活、その人らしい生きかた、お互いに伝え合うぬくもり。
- 2) 地域で生活するすべての高齢者が安心できる社会作りに貢献します。
- 3) 利用者と職員の心のふれあいの多い、愛情深い関係作りのため努力を惜しみません。
- 4) 皆がいつも明るく笑顔の絶えない優しい雰囲気作り。職員の生活と健康維持できるように努めます。
- 5) 品質マネジメントシステムの妥当性を継続的に評価・改善し、常に前を向き信頼を得られるように努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【365日稼働しており、関係職員・関係機関が協力して包括支援に取り組んでいる】

事務所フロア内に同法人の居宅介護支援事業所・訪問看護・包括支援センターが入っており、情報共有や連携が大変取りやすく、迅速に必要な対応にあたることができる。利用者が在宅で安心して暮らせるよう包括的な支援に向け、終末期のケアや痰の吸引等が必要な方でも積極的に受入れ、法人で提供している介護保険外サービスである「自立生活支援サービス」や「福祉有償移送サービス」等も必要に応じて活用し、ボランティアの「見守りサポート」や民生委員等と連携しながら、土日祝日関係なく365日訪問できる体制を整えている。

【向上心に富んだ意識の高い職員が多く、チームワークよく支援にあたっている】

常勤数の多い訪問介護員には介護福祉士の資格保有率も高く、介護技術のスキルを磨きたいという向上心に富んでいる。毎月事業所で実施している実技実習や勉強会等への参加率も非常に高く、責任感や意識の高さが伺える。非常勤の訪問介護員も含め、日常的に事務所で相談や意見交換、情報共有をしやすい環境でコミュニケーションを図る機会が多いことや利用者一人に対して対応する訪問介護員を複数とするチームケア体制を取っていることなどから、チームワークがよく、相談し合い助け合える協働の姿勢が根付いている。

【品質目標へ反映させるというPDCAサイクルを確立している】

日常の業務で気づいた様々なヒヤリハットや事故・クレームなどについて、各職員は「是正予防処置報告書」に記入し提出している。この報告内容に対する対策や予防策は、報告者と主任とで話し合い、検討して記載している。是正予防処置報告内容は毎週開催される経営会議に報告され、レビューを行っている。その結果については全体研修会などで報告され、全職員へ周知徹底され、再発防止に努めている。また、半期ごとに是正予防処置報告内容を集計・分析して品質会議で報告し、品質目標へ反映させるというPDCAサイクルを確立している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【訪問介護員に負担感の少なく余裕のあるシフト体制でのサービス提供に向けて】

訪問介護員の変更により利用者へのケアへの負担や不足が生じないように、利用者個々に対して対応する訪問介護員を複数人数とするチームケア体制を整えているが、訪問介護員の人員数が増えない現状の中で一人当たりの対応件数が増加傾向にある。そのため、1日の中で複数回の移動が必要になり、昼休憩の時間が取りにくかったりと、訪問介護員に負担感のある密なシフトになってしまう状況があることを認識している。より質の高いサービス提供に向け、余裕を持った移動時間でのシフト体制を組み、職場環境のさらなる向上に取り組むことが期待される。

【実技実習など今後のサービスの一層の向上するための取り組みの継続に期待】

パルケア実技実習年間計画表を作成して、換気口の掃除方法、接遇、記録、個人情報、口腔ケア、調理実習、入浴介助、緊急時対応など様々な内容で毎月実技講習を開催するなど、積極的に職員の能力向上に努めている。職員からの意見や提案などを盛り込んだ実技講習を検討するなど、訪問介護員一人ひとりの経験や工夫などについて情報を共有しながら、日々のサービス向上につながるよう積極的に取り組んでいる。職員アンケートにおいても取り組みについて職員の高い満足度がうかがえる。今後も継続して一層のサービス向上への取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者・家族の要望・思いを汲みつつ、自立支援に繋がっていくよう取り組んでいる】

サービス提供にあたりサービスが介護保険で実施されている意味を十分に理解し、個々のサービスが自立支援に繋がるよう、利用者・家族の要望・思いを汲み取りながら訪問介護計画書を作成し実施するよう努めている。利用者の負担となる部分を明確にした上で利用者が希望する事があっても、訪問介護員が手を出しすぎない対応を重視し、必要なサービスを臨機応変に把握して実行できる高い技術とコミュニケーション能力が欠かせないことを認識して自立支援に向けたケアに取り組んでいる。実際に、要介護から要支援に移行したケースも見られている。

【利用者一人に対して複数の訪問介護員が訪問できるチームケア体制を整備している】

一人の利用者に対して対応する訪問介護員を3名～10名位と複数人数とするチームケア体制を整えている。そのため、その内の一人の訪問介護員が都合により訪問できない場合にも、利用者の状況をよく把握している他の訪問介護員が対応できるようにしくみを整備しており、訪問介護員の変更によって利用者へのケアへの負担や不足が生じないように、速やかな対応を心がけている。複数の訪問介護員が関わることで互いに相談し合い、助け合う雰囲気もできている。

【地域住民と連携しながら様々な企画・行事や、社会貢献事業に積極的に取り組んでいる】

区の地域福祉サービス事業所協議会の事務局を運営し長年にわたり地域の福祉拠点として活動を進めており、法人全体として常に地域交流を心がけている。アニマルセラピー・美容師による訪問美容・夏祭り・ハロウィン等、地域住民と共に活動する企画・行事を定期に実施している。また社会福祉貢献事業として世代間交流コンサートやコミュニティカフェ、配食、バザー、事業所内で地域住民を対象に行う「パルライフ」に取り組んでいる。いずれの活動・企画・行事も利用者に情報を提供して参加を呼び掛け、できるだけ地域とつながりを持てるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	111人
利用者総数	235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	88.0%	7.0%	いはい: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	84.0%	10.0%	いはい:1.0%	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	81.0%	10.0%	6.0%	いはい:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いはい: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%	11.0%	9.0%	いはい:2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	12.0%	いはい: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%	14.0%	いはい: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	85.0%	7.0%	7.0%	いはい: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%	いはい: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	81.0%	12.0%	いはい: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	53.0%	20.0%	9.0%	17.0%