

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	サンフレンズ訪問介護センター
所在地	杉並区和田3丁目5番4号
連絡先	03-5307-6786

○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. サンフレンズの理念
 - (1) できるだけ自由に・・・画一的、管理的にならず、一人ひとりがその人らしく生きられる。
 - (2) どこまでも対等に・・・一人ひとりの人権を尊重し、すべての人が上下関係でなくつきあえる。
 - (3) 他者への思いを生かし合う・・・地域社会でともに生きる人々との連携、地球環境、平和への願いを大切にする。
2. 利用者・家族の思いに寄り添う
3. 地域包括、同事業所との連携

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者調査では8割を超える多くの方が満足感を示されている】

今回の利用者調査では、全体の4割強の利用者から回答をいただいた。事業所の総合的な満足度として、「大変満足」が10名、「満足」が11名と、合わせて全体の8割強の方が満足感を示されている。ほか、「どちらともいえない」が2名、「不満」が2名、「大変不満」とされた方はいなかった。自由意見欄では、「満足している」、「とてもありがたく思う」、「いつもケアが行き届いていて良いと思う」、「ヘルパーさんはよくやってくれている」、「大変満足だ」など事業所への感謝や満足感を示すコメントが多くみられている。

【計画的に内部研修を開催し、ヘルパーの育成に取り組んでいる】

内部研修によるヘルパー育成に取り組んでいる。今年度は、介護保険制度、人権擁護をテーマに既に実施し、さらに年度内に認知症、感染症について学ぶ予定である。認知症については、外部の講師を招いて実施する。このほか、今年度は事例検討を研修に取り入れている。それぞれのケースでどう対応していくかを考えてもらい、対応する力を育てているところである。

【利用者状況に応じた作業手順書の更新を随時行っている】

利用者ごとに作成される作業手順書に、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、状況の変化などに対応して、作業手順書は随時見直しを行っている。作業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に対応している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【内部研修の実施方法を見直し、ヘルパーの育成にさらに取り組んでいく意向である】

上記の通り、内部研修を計画的に開催しているが、決まった人しか参加しなかったり、少人数の参加にとどまってしまうことがあることを課題としている。開催方法を改善していく意向である。一堂に集まることが難しいようであれば、資料配布やレポート提出など、様々な方法を検討して育成を図っていくことが期待される。

【ヘルパーの心得などを活用して、さらなる接遇の向上に取り組んでいく】

プライバシーの配慮や服装・言動などの留意点をまとめた「ヘルパー業務開始にあたっての心得」を書面で作成し、入職時に説明している。今年度は、人権擁護について事業所内研修でもテーマとして取り上げた。ただ、今回の利用者調査では、接遇に対する意見も見られ、心得について定期的に周知したり、自己チェックを行うなどの取り組みも必要と思われる。

【様々な方法を通じてヘルパーを募集し、事業を拡大していく】

今年度より登録ヘルパーの定年を見直したことによりヘルパーの人数が一時的に減少した。事業所としては、ヘルパーを増やしていきたいと考えているが、採用難の状況が続いている。ホームページ、チラシ、掲示、法人内での働きかけなど今後も継続して行い、ヘルパーを増員して事業を拡大していきたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス提供記録などをパソコン内で管理し、所長・責任者が情報を共有している】

日々のサービス提供時において必要な事項はサービス提供責任者に伝え、サービス提供責任者はサービス提供記録としてパソコン内に入力している。同システムは、所長やサービス提供責任者がアクセスすることができるため、事業所内の全利用者の状況を確認することができる。また毎朝、所長、サービス提供責任者、その日の出勤者が参加する朝礼を行っている。サービス内容や心身の状況など、直近で変化のあった利用者の申し送りを重点的に行い、業務日誌に記録している。サービスの提供に必要な情報は、サービス提供責任者から担当ヘルパーに伝えられる。

【事例検討を事業所内の研修に取り入れ、各々が考えて対応する力を育てている】

ヘルパーに対する内部研修（勉強会）として、今年度は介護保険制度、人権擁護をテーマに既に実施し、さらに年度内に認知症、感染症について学ぶ予定である。認知症については、外部の講師を招いて実施する。このほか、今年度は事例検討を研修に取り入れている。それぞれのケースでどう対応していくかを考えてもらい、対応する力を育てているところである。

【利用者等とのより良い信頼関係を築くための接遇・マナー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・家族の思いに寄り添うことを掲げている。月1回の内部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・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良いものにするために、接遇・マナーの向上に向け、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	25人
利用者総数	60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	80.0%	12.0%		
	いいえ:4.0% 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	56.0%	28.0%	16.0%	
	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	80.0%		12.0%	
	どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	72.0%	8.0%	8.0%	12.0%
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	60.0%	16.0%	20.0%	
	いいえ:4.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	8.0%		
	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	80.0%	16.0%		
	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	68.0%	20.0%	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	72.0%	16.0%	12.0%	
	いいえ:0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	8.0%	20.0%	
	いいえ: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	28.0%	20.0%	12.0%	40.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ホームヘルプステーションすぎなみ正吉苑
所在地	杉並区清水2丁目15番24号
連絡先	03-5303-5822

○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) 利用者本位のサービス提供
- 2) サービスマナーの徹底・おもてなしの心で
- 3) コンプライアンス（法令遵守）の徹底
- 4) 地域に密着した信頼される施設（地域貢献）
- 5) 人材育成

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【組織活動や業務改善を推進するために、主要な決定事項や情報の周知方法を工夫し、仕事の共通認識と施策の展開を促進するようにしています】

組織活動や業務改善を推進するために、インターネット上のポータルサイトを活用し、各種会議録や委員会活動の報告書などが全職員が閲覧できる状態にしており、部署や部門、委員会の方向性や決定事項が周知されるように工夫しています。それらの取り組みを踏まえて、業務に対する共通認識を高め、毎日のミーティングや連絡ノートに職員の意見や気付きの共有に努め、チーム会議での意見交換などによりサービス内容や手順が検討され、施設や部門の施策を展開し促進するように努めています。

【訪問介護と介護保険外のサービスを活用することで、利用者の在宅生活の継続が図られています】

地域ニーズに応え、24時間365日の在宅支援体制として定期巡回・随時対応型の訪問介護を実施している他、介護保険だけでは生活の充足がかなわない方のために、通院介助や散歩の付き添い、窓ふきなど介護保険外のサービス提供にも力を入れています。また区の委託事業である介護保険申請中の方や緊急の対応としての生活支援サービスや介護者の負担軽減のための「ほっと一息」などにも対応しています。訪問介護以外の多様なサービスを提供することで幅広いニーズに応え、利用者が生活の幅を広げ在宅生活の継続が図られるよう支援しています。

【施設全体で地域貢献活動に努め地域との良好な関係を築いており、事業計画に24h体制を活かした課題を設定して取り組んでいます】

当該事業と併設する事業部には、特養のほか地域包括支援センターがあるほか、同地域には通所、居宅介護支援事業を展開しており、グループ全体で地域に必要とされる施設を目指し、地域に開かれた行事や貢献活動の際は、利用者や地域交流の意味を踏まえて、各部門の横断的参画により企画運営を進めています。また、当該事業がもつ24時間365日対応できる機能を地域の方々のために有効活用していただくことを考えて、地域の方の介護相談等を受け付けその問題解決にあたるなど、経営資源を活用した地域貢献活動に努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業発展を見据えて利用者対応の向上と業務効率を両立できるような職員体制とスキル・マインドを向上させる仕組みの構築が求められます】

職員の介助技術を常に向上させるために、サービス提供責任者が適宜同行訪問しサービス提供手順やコミュニケーションの取り方などの指導をするほか、併設の特別養護老人ホームで培われている介護技術や重度化対応などを学ぶことを目的とした実地研修が行われています。この他、医療ニーズに対応するための外部研修への参加も推奨されていますが、目指している地域包括ケアにおける当該事業の位置付けや役割からすると、夜間・登録ヘルパーを含めた人材育成と人員体制づくりや当該サービスの有効活用事例を蓄積していくことが必要と思われまます。

【訪問介護と夜間対応事業の将来の重度化対応に向けて、医療ニーズや看取りケアへの対応能力向上や知識習得などの体制づくりが望まれます】

地域の多様なニーズに対応するため、訪問介護の他、夜間対応型訪問介護と定期巡回・随時対応型訪問介護の3事業を実施し、特徴を生かしたサービス提供を行っています。しかし近年在宅における重度利用者の増加もあり、医療ニーズや看取りケアの社会的要請は高まっています。現在当事業所においても訪問看護との連携を強めるよう取り組んでいる他、訪問介護員の介護技術向上のために併設の特養でオムツ交換や入浴支援などを実習する試みも始まっています。今後の医療連携や看取りケアに向けて職員の対応能力向上や知識習得などの体制づくりが望まれます。

【地域の住民や居宅介護支援事業所などの関係機関に対して、当該サービスの認知浸透を図り、地域福祉の充実に寄与することが望まれます】

トータルケアリビングの観点から、在宅生活維持支援に焦点をあてた訪問介護サービスが展開されています。また、利用者がグループ内の通所介護やショートステイを利用する場合、他部門と協働する仕組みを活用し情報共有に努め、切れ目のない介護支援が実現しており、法人目標である24時間365日の安心な暮らしに資するサービス提供体制が構築され機能しています。今後は、その取り組みを通して得られた効果・成果をよく分析し、地域の居宅介護支援事業所などの関係機関に対して、その良さや特徴を伝え、地域福祉の充実に寄与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

【訪問介護と介護保険外サービスの活用により利用者の在宅生活の継続が図られています】

地域ニーズに応え、24時間365日の在宅支援体制として定期巡回・随時対応型の訪問介護を実施している他、介護保険だけでは生活の充足がかなわない方のために、通院介助や散歩の付き添い、窓ふきなど介護保険外のサービス提供にも力を入れています。また区の委託事業である介護保険申請中の方や緊急の対応としての生活支援サービスや介護者の負担軽減のための「ほっと一息」などにも対応しています。訪問介護以外の多様なサービスを提供することで幅広いニーズに応え、利用者が生活の幅を広げ在宅生活の継続が図られるよう支援しています。

【接遇・マナー向上と事故やヒヤリハットの再発防止に努め利用者の安心に繋がっています】

サービスの提供時、利用者や家族が安心して快適にサービスを受けられるよう、接遇・マナーに対する取り組みが行われています。接遇、マナー、身だしなみ、言葉使いなどについては定期的に法人内研修が行われるほか、サービス提供責任者が同行訪問時に確認したり毎月のサービス報告書作成時、利用者サービスに対する意見を聞くなどして訪問介護員の対応を把握しています。また重大な事故やヒヤリハット事例を起こさないように、些細なヒヤリハットの報告を上げ、回覧することで同様の事例が起きないように再発防止に努め、利用者の安心に繋がっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	22人
利用者総数	78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	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%
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	77.0%	9.0%	9.0%	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	77.0%	9.0%	9.0%	いいえ: 4.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90.0%			9.0%
		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	77.0%	9.0%	13.0%	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	90.0%		9.0%	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	86.0%		9.0%	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	86.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	81.0%		9.0%	どちらともいえない: 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	72.0%			22.0%
		どちらともいえない: 4.0%	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%	18.0%		31.0%
		どちらともいえない: 4.0%		