

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人フロンティア
事業所名	養浩荘ホームヘルパーステーション
所在地	豊島区池袋4丁目25番10号
連絡先	03-3971-6541

○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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援
- 2) 利用者の心身機能の維持、活性化を図る。
- 3) 職員の人間性や専門性を高める。
- 4) 地域や関係機関との積極的連携・交流を図る。
- 5) 利用者の生活環境の整備に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所独自の利用者アンケートを実施し、要望を収集・把握して利用者の意向に沿ったサービス向上に取り組んでいる】

事業所は、第三者評価で実施する利用者調査に加えて、独自でアンケートを実施し、利用者のサービスに対する評価や意向を把握するしくみを設けている。サービス時間の遵守、プライバシーへの配慮のほか、掃除の内容は行き届いているか、ケアプランに沿ったサービスが提供できているか等、サービス内容に関する満足度の把握に努めている。さらに、担当訪問介護員が休みの場合の代替え支援についても確認する等、利用者の意向に沿ったサービス向上に取り組んでいる。

【独居や高齢者世帯の利用者が初めてサービスを利用する際には、安心して利用開始できるよう個別の配慮に努めている】

事業所の8割以上の利用者は独居や高齢者のみ世帯で、人付き合いや近隣との交流が少ない生活を送っている場合がある。初めての利用の際には、自宅に見知らぬ人が入り込むことへの不安や、近所にサービスを受けることを知られたくない心配等を抱えていることもあり、サービス提供責任者は初回面接で利用者一人ひとりの生活状況を把握し判断している。訪問介護員が自転車を止める場所や、利用者が落ち着いて訪問介護員の訪れを受け入れやすい時間帯等に配慮することで、安心してサービスを開始できるよう努めている。

【最後まで自宅で暮らしたいと望む利用者の希望に応じて主治医や訪問看護師と連携し、看取りへの協力をを行っている】

利用者や家族が最後まで自宅で過ごしたいと希望する場合、事業所はサービス担当者会議に参加して、家族や介護支援専門員、主治医、訪問看護師等との間で、相互の支援役割や緊急時対応について合意形成し、看取りへの協力をを行っている。ターミナル期にある日中独居の利用者の生活を事業所が中心になって支え、最後は訪問介護員の腕の中で息を引き取った事例もある。訪問介護員からの緊急連絡があれば、いつでも事業所から応援職員を派遣できるように体制面でも充実を図り、看取りの実現に寄与している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【金銭管理マニュアルや研修資料を活用したマニュアルの再整備が望まれる】

移動介助、排泄介助、掃除・洗濯・買い物等、基本事項についてマニュアルや利用者ごとの派遣手順書を整備している。一方、現状に合わなくなったマニュアルの見直しや修正ができていないものもみられ、金銭管理に関するマニュアル等不足しているものもある。また、外部研修の資料にもマニュアルとして活用できるものもあるため、事業所として必要なマニュアルの抽出と、現在あるマニュアルの再点検を行うとともに、体系化することが望まれる。

【利用者にかかわる訪問介護職員全員が活用しやすい個人記録のファイリング方法を工夫されたい】

利用者の個人記録は、訪問介護計画書やアセスメント表、派遣手順書、活動記録簿等がクリアファイルに分取されており、主にサービス提供責任者が利用者支援の全体像や経過を把握する目的で保管されている。一方、訪問介護員にとっても、利用者の生活背景や、支援ネットワークにおける訪問介護の意味や位置づけ等を理解してサービス提供することや、訪問介護計画との関連性を押さえて記録を書くことは大切であるため、利用者支援にかかわる誰でもが閲覧しやすく、扱いやすいファイリングや保管方法の検討を期待したい。

【初めて訪問介護サービスを利用する高齢者が、見てわかりやすい利用案内書の作成を期待したい】

利用開始時にはサービス利用について、契約書や重要事項説明書、金銭預かり同意書等を用いて、利用者のわかりやすい言葉や具体例で説明している。一方で、事業所が実施した利用者アンケートからは、「サービスに入る前にできないことはしっかり伝えてほしい」という要望が出されており、利用者には訪問介護職員に依頼できる事とできない事の区別がわかりにくいことがうかがえる。対応サービスの具体例一覧表やQ&A等で、利用者が理解しやすい利用案内が作成されるよう期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員が主体的に学ぶ意欲を高める環境づくりに努めている】

事業所では、職員一人ひとりの研修意欲を高める取り組みを行っている。研修時には時給を支給し、研修参加費についても事業所で負担する等の経済的な支援に加え、研修情報を提供して職員が主体的に学ぶ意欲を喚起するよう取り組んでいる。また、研修に参加した職員から「参加して良かった」と他の職員に伝えることで、参加を希望する職員も増える等、職員の積極的な研修参加を促しスキルアップにつながる環境づくりに努めている。

【いつでも利用者の急なニーズ変化に対応できるよう、事業所内外の連携を強化している】

事業所は利用者の体調の急変や生活ニーズの急な変更に対応するために、日頃からサービス提供責任者間で利用者情報を共有し、自分の担当以外の利用者宅にも必要に応じて支援に入れるよう体制を整えている。また、訪問時に利用者の体調が急変した場合等には、すぐに応援職員が駆けつけられるように事業所に併設する在宅サービス部門との連携体制を築いている。事業所が利用者とは契約しているサービス提供時間帯だけでなく、利用者の1日、1週間を通じた生活全体が安定した質の良いものとなるように、生活への包括的視点で支援に当たっている。

【人事考課による訪問介護員職育成で安定的なサービス提供体制を構築している】

事業所で働く訪問介護職員の大半は登録制の非常勤職員であり、従来は法人の人材育成のしくみが適用されてこなかった。事業所は同じ法人に働く職員は同じ待遇を受けるべきであると考え、昨年度より訪問介護員の待遇改善に着手している。管理者は訪問介護職員全員と人事考課面接を行い、一人ひとりの業務成果を評価して賃金に反映し、待遇の向上が図られている。人事考課制度により職員の質や意欲の向上を高めることで安定的な人材確保を行い、地域からのサービス需要に応えられようサービス提供体制を構築している。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	85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	98.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	85.0%	11.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	95.0%	5.0%	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	81.0%	15.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	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	88.0%	10.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
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	75.0%	18.0%	6.0%	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	73.0%	21.0%	5.0%	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%	13.0%	5.0%	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	55.0%	31.0%	11.0%	いいえ: 1.0%