

## 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、互いを活かしあう職場にします。
- 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共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）

## 【高い専門性を持つ訪問介護員の育成に尽力している】

養護老人ホームへの訪問介護を主とした事業所であることから、その施設特性を理解したサービスを提供できるように、個々の研修計画を立てている。求められる知識やスキルを身に付けられるよう内・外部の研修への参加、訪問の空き時間のDVD研修や研修報告書作成が職務として位置づけられている。資格取得のための支援も行われ、殆どの訪問介護員は介護福祉士資格を取得済みである。働きやすい環境整備に努め、離職率も低く安定したサービスが提供されている。引き続き、長期的な視点で専門性の高い訪問介護員を育成していくことが期待される。

## 【必要な情報をタイムリーに共有するため、記録の効率化に努めている】

事業所はタイムリーに必要な情報を共有するため、記録の効率化には特に力を入れて取り組んでいる。重複する帳票類は可能な限り整理し、パソコンのグループウェアによる記録の一元管理を進めている。訪問介護員のサービス記録から、サービス提供責任者がパソコンで特記事項の転記を行い、モニタリング等に活かしている。手書きの連絡ノート、口頭でのミーティングも並行して行っており、全利用者のタイムリーな情報を訪問介護員全員で共有できるように工夫している。

## 【主たる利用者が居住する養護老人ホームの固有のニーズに対応し事業所としての存在意義を確立している】

主たる利用者が居住する同一敷地内の養護老人ホームへのサービス提供に際しては、利用者の混乱を回避するために施設の支援計画と訪問介護計画に齟齬を来すことのないように殊に留意している。時代背景や社会環境などに起因する養護老人ホーム固有のニーズや利用者像を的確に把握した上で自立支援の視点と専門性を持った福祉サービスの提供に努めることを事業所の存在意義と位置付けて実践に努めている。また、良質なサービス提供、専門性の向上、関係職種との連携を事業所の重点課題として掲げている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【中期的展望を見据えた事業計画の検討と策定が求められる】

事業所の平成26年度の訪問介護サービス月間提供時間数は、平成25年度に対し1割弱減となった。その要因は養護老人ホームの施設特性とハード面の制約から、要介護度の高い利用者がより居住に安全で適した環境に移動したケースが多かったことにある。自立支援の施設であり訪問介護サービスの利用者が必要とするサービスが比較的限定されるなかで、利用者の状態やニーズを見逃すことなく適切に事業に反映すること、および今後の介護保健法改正を見据えた事業計画の検討と策定が求められる。

### 【施設内でのさらなる連携と記録の部門間共有化が望まれる】

事業所内の記録の精査・効率化は作業中であり、ある程度の進捗が認められるところである。部門間連携や情報共有は、主たる利用者を同一敷地内に持つ法人内事業所でもあり、定期的な情報交換もケアマネジャーを含めて実施されていることから、一般の訪問介護事業所と比しても良好に実施されていると思われる。今後は、総合的な利用者像や課題の一層の明確化を図るためにも、訪問介護事業所と職員、医療職との合一した記録形式の導入を検討し、さらなる利用者理解に基づいた高品質のサービスの実現を図られたい。

### 【対応困難な利用者についての研修を更に推進し、知識と理解を深め、アセスメント力を高めることが期待される】

社会環境の変化や多様な価値観が混在する今日的な社会において、従来の高齢者像とは異なる課題を持つ人々が増えており、事業所の同一敷地内にある養護老人ホームにおいても、認知症・身体能力の低下以外にアルコール依存症・虐待や精神疾患を含む慎重な対応が求められる利用者の入所が増えている。多様な利用者像に対応できるように、さらに研修を重ね、正鵠な理解に基づくアセスメント力の向上と自立支援の視点、特に地域生活の確立を展望した支援が行える専門性を持つスキル獲得に努めることが期待される。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【同敷地内の養護老人ホームへの訪問介護のため、密な情報交換が実現している】

事業所は同敷地内の養護老人ホームへの訪問介護が主たる業務となっている。メリットの一つとして、養護老人ホームの支援員と連携しやすい点が挙げられる。養護老人ホームの朝夕のミーティングにはサービス提供責任者も参加している。事業所の申し送りノートには養護老人ホームの支援員も随時記入して、タイムリーな情報共有が実現している。訪問介護員全員が養護老人ホームの入所者と顔なじみの関係であり、要望を聞きやすい環境にある。新規の利用依頼があった際には、支援員のこれまでの介助を見学の上、訪問介護の計画を立てている。

### 【リスクの発見・対応に注力し、事故予防に力を入れて取り組んでいる】

事業所開設以来8年間、無事故であったのだが、今年度に入り初めて1件の事故が発生した。これを受けて、利用者個々のリスクを再確認し、改めて検討を実施した。必要とされた人には、ヘルパーの1人介助から2名体制に変更するなど、速やかに対策をたてている。また事故の再発を防ぐため、外部研修にも参加し、ポジショニングの見直しを行っている。サービス指示書、訪問介護の手順書類も、訪問介護員間で話し合い、定期的および随時に追加・修正を行っている。

### 【法人の理念「誠の心」を継承して事業所の運営方針を策定し職員に周知している】

事業所は法人の理念、倫理綱領、行動指針に基づき、運営方針を策定している。事業所は養護老人ホームとの一体的運営であることから、運営方針は「養護老人ホーム」固有のニーズに対応できるよう更に専門性を高め存在意義を確立すること、継続的な改善を推進しながらサービスの向上を図り、利用者の「安全」「安心」「満足」を実現すること、職員の資質の向上を図っていくことからなっている。平成27年度、介護保険制度が改定されたが、事業所は利用者の状態を適切にアセスメントし利用者の個別性に留意した支援を追求している。

○利用者調査結果

有効回答者数	11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	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%
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	90.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	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%
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	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%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当: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%	9.0%	9.0%	無回答・非該当:9.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	18.0%	18.0%	63.0%	無回答・非該当:0.0%