

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名	ヘルパーステーションはなかいどう
所在地	三鷹市牟礼6丁目12番30号
連絡先	0422-43-8810

## ○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) 公正かつ思いやりのあるサービスの提供
- 2) 利用者の状況に応じて自立した日常生活を送れるような支援
- 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供
- 4) 安全・安心な生活環境の確保
- 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【組織全体として、ホスピタリティ・マインド（おもてなしのこころ）をもった利用者支援に取り組んでいる。】

事業方針に「利用者のご家族にとって親しまれ信頼されるよう、ホスピタリティ・マインド（おもてなしのこころ）を持ってサービスの提供に努めます」と明記し、利用者の権利を守り・サービスの質の向上に向けて、定期的に組織的な振り返りの取り組みを実施している。毎月の定例会で、訪問介護員の言動や言葉遣い等の見直しを実施している。事業所独自の接遇チェックリストと業務チェックリストを活用し、訪問介護員が自己点検を毎月行うことにより、常に意識するよう取り組んでいる。

【訪問介護員からのサービス内容についての工夫や提案を取り入れて、利用者支援の充実に結びつけている。】

利用者へのより良い支援が実施できるように、サービス提供責任者と訪問介護員の連携・協力関係を強化している。日々の情報交換や毎月の定例会の実施など、訪問介護員から意見が出やすい組織環境整備に取り組んでいる。職員アンケートにおいても、評価する意見が多数寄せられている。訪問介護員より、利用者の変化などが伝達され、サービス提供責任者を中心として支援について日々確認、検討がなされている。利用者の情報把握・共有を基本として、サービス内容についての工夫や提案を取り入れて、利用者一人ひとりの支援の充実に結びつけている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【サービス提供責任者を中心としたサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい。】**

これまでもサービス提供責任者3名を中心として組織的な事業運営を目指し、訪問介護員の能力向上など組織としてのサービス支援体制の確立に様々な取り組みを行ってきた。利用者ニーズや状況の多様化・複雑化を背景に、訪問介護計画の定期的な見直し、計画を実施するための支援体制の整備、および個々の訪問介護員のさらなるスキルアップへの取り組みなどが求められている。法人の関係機関との連携協力のもと、サービス提供責任者を中心としたサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい。

**【人材の確保と人員体制の充実に向けて、継続した職員のキャリアアップの体制づくりに期待したい。】**

事業所は、これまでも毎月実施している定例会や少人数単位での実技研修（ミニ研修）、外部講師研修を行うなど、サービスの質の向上に向けた取り組みを実施している。また、実績報奨制度や賞与・一時金支給制度を整備するなど、職員のモチベーションの向上にも取り組んでいる。現在、事業所としては、現状を踏まえ、職員一人ひとりの習得した能力を評価できるシステムの必要性を捉えている。人材の確保・人員体制の充実に向けて、職員のキャリア・アップシステムの体制づくり、個人の力量に合わせた能力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

**【介護する「人」に着眼し、サービスの質の向上に取り組んでいる。】**

継続して質の高いサービスを提供できる環境整備を進めている。本年度重点目標においても、訪問介護員の育成を掲げ、毎月の定例会において情報や考え方の共有を図り、少人数毎にミニ研修や外部講師研修等を行うなどサービスの標準化とともに水準の向上を図っている。独自の勤務評定表による訪問介護員の実績報奨金や昇給制度などに取り組んでいる。職員の事業分析において、「定例会の内容や研修が充実」、「技術取得にヘルパーが納得いくまで一緒に」など、事業所の取り組みを評価する意見もみられ、訪問介護員の育成に着実な取り組みを行っている。

**【利用者を地域で総合的に支援することを目指したサービス提供が実践されている。】**

「事業団が行う他の福祉サービスとの連携により利用者の総合的支援に努め、利用者の利便性に寄与するように努めます」と事業方針に掲げている。関係機関、同法人内の他の事業との連携・協力のもと、介護保険の訪問介護サービスのみならず、当該利用者が必要としている在宅福祉サービス（介護保険外のサービス）も必要に応じて受けられる環境にあり、総合的な支援が提供できる体制を構築している。利便性のある支援環境は、利用者が安心して生活でき、利用者の生活の幅を広げる支援に繋がっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	70人

