

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	あさひ苑ホームヘルプサービス
所在地	府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0080

○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) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。
- 2) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。
- 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。
- 4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて他者への感謝の気持ちを表し、地域との関わりを持っていく。
- 5) 資源を大切にしながら常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にしながら安心安全を守っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【複合施設の特色を活かして、困難な事例に迅速に対応しています】

法人内に地域包括支援センターや居宅介護支援事業所が併設されており、地域や行政からの困難事例を紹介されることが多い状態となっています。施設内には、社会福祉士・看護職・栄養士・リハビリ専門職種も勤務しており、様々な情報や指導を受けることが可能であり、24時間対応の相談窓口が設置されているため迅速に連絡を取り合うことが可能となっています。その特色を活かして複雑な困難事例も積極的に受けて、地域や利用者のニーズに適切に対応するように努めています。

【研修体系を整備し、人材育成に力を入れて取り組んでいます】

職員の知識や技術の向上を図るために、法人研修の年間計画を事業計画の中に組み込んで予定しています。研修は、権利擁護・個人情報・認知症・感染症・接遇等専門職として必要な知識と、現場で必要となる介護技術の実技研修を多岐に盛り込んだものとなっており、キャリアパスに基づいた職員育成プログラムに取り組んでいます。また、登録ヘルパーに対しても年間の研修予定をたて、資料を現場向けに作成して、研修の実施により職員がスキルアップして行くことが出来るよう取り組んでいます。

【担当ヘルパーの変更の際にはスムーズに支援が行われる体制を整え取り組んでいます】

担当ヘルパー変更の際は、サービス提供責任者が事前に本人・家族の要望等の確認を行い相談をしています。サービス提供責任者が同行訪問等により、力量や技術等を総合的に判断し、計画書に沿ったサービスが提供できるよう決定しています。今回実施した利用者アンケートの「担当するヘルパーの変更があったときでも、サービスはいつもと変わらず受けられていると思いますか」の設問では、「はい」の回答率が94.3%で、自由意見には「変更の連絡もあり、同じようにして頂いているので安心している」とコメントがあり、対応が適切であると思われま

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者に分かりやすく、親しみやすいパンフレットの作成を期待します】

事業所の情報は、施設が発行しているパンフレットの中での紹介と、施設と事業所のホームページからも、ホームヘルプサービスの事業内容・対象者・利用の仕方・連絡先等が、写真入りで掲載されています。その他に事業所独自で作成したパンフレットに、介護保険で利用できるサービスの内容・費用・サービス提供地域・連絡先等を記載しています。しかし一枚のものであることと文字のみの表記となっており、高齢の利用者に十分に配慮された内容とは言い難いため、利用者に分かりやすく親しみやすいものとなるような工夫に期待します。

【将来的な防災対策に向けての準備が期待されます】

法人本部の中長期事業計画では、「地域に信頼される拠点作りに取り組むこと」を掲げ、自然災害・火災等の地域のリスクマネジメントを徹底させ、利用者の安心・安全に向けての地域における体制と連携作りの具体化に向けての取り組みを開始しています。利用者宅に直接訪問するホームヘルプサービスの特色を活かし、利用者の避難場所の把握や障害者用トイレの有無等、実際の災害を想定しての具体的な情報収集活動等、将来的な防災対策に向けての準備への取り組みを、今後に向けて期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【法人の人材育成システムで育成担当者を明確にし、職員の能力向上を図っています】

法人ではサービス向上のため人材育成システムを構築し、育成担当者を明確にして職員の能力向上を図っています。職員は年度初めに重点業務目標等を定めた「チャレンジプラン」を作成し、育成担当職員から指導や助言を受けています。更に、管理者は面談を行ってチャレンジプランの進捗状況を確認しており、職員一人ひとりの能力向上に努め、組織として計画的に人材育成に取り組み職員全体のスキルアップを図っています。

【感染症や事故防止等の研修の実施により利用者の安全確保に取り組んでいます】

施設全体として計画的に研修に取り組んで実施しており、利用者の安全の確保・向上に努めています。施設内の感染症対策は、看護と感染症対策委員会が協同して実施しており、手洗いやうがいの基本の徹底や感染症発症時は感染対策マニュアルに則って対応し、施設全体で取り組む体制になっています。事故防止についても看護と事故防止委員会が協力し、リスクを予見する力を養い、事故を未然に回避出来るよう取り組んでいます。また、事業所では登録ヘルパーを対象として、事故防止・感染症・食中毒の研修も行い周知徹底に努めています。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	55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	94.0%	5.0%	いはいえ: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	94.0%	5.0%	いはいえ: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	80.0%	17.0%	いはいえ:2.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%	いはいえ:2.0% 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	91.0%	5.0%	いはいえ:2.0% 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	94.0%		どちらともいえない:2.0% いはいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	11.0% 5.0%	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	88.0%	11.0%	いはいえ:0.0% 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	88.0%	11.0%	いはいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	8.0%	いはいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
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	74.0%	11.0% 11.0%	いはいえ:2.0%

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	ホームヘルパーステーションよつや苑
所在地	府中市四谷3丁目66番 府中市立特別養護老人ホームよつや苑
連絡先	042-334-8133

○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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。
- 2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。
- 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。
- 5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者へのサービスレベルを標準的に実施するための、ヘルパーのスキルを向上させる仕組みが機能しています】

チーム会議やヘルパー全体ミーティングを毎月行い、利用者への介助方法や訪問介護員としてのマナーなどの勉強会や意見交換を継続して行っています。多角的に利用者を見る視点や環境整備、マナーの大切さなどが職員それぞれに養われ、職員が交代してもサービスの質や手順が同一性を持って行われています。また、サービスの変更や追加についての提案をサービス提供責任者に報告し、サービス担当者会議での提案を経てケアプランの変更につながった事例が示すように、訪問介護員のスキルを向上させる仕組みが機能し成果を上げています。

【利用者・家族が在宅生活の維持向上に向けて安心して暮らせるよう多様な面から支援する体制があります】

地域住民が可能な限り住み慣れた地域で生活が続けられるよう、介護保険制度による支援のみならず、障害者自立支援、市独自の高齢者生活支援事業等にも対応している他、介護保険では対応できないニーズに対しては保険外サービスを実費で提供しています。また利用者が24時間365日在宅で安心して生活が送れるよう、24時間サービス提供の体制を探りながら、現在早朝から夜間帯までニーズに合わせた対応をしています。一方認知症の方、重度利用者、看取りの対応等質の充実を図りながら多様な面から利用者の安心な生活を支援する体制があります。

【計画に沿った支援の手順をヘルパーが把握した利用者状況に合わせてタイムリーに修正する仕組みが機能しています】

現場のヘルパーは利用者のサービス計画を把握して支援に入っています。家族の希望は連絡ノートで細かく把握し、支援時の様子はしっかり伝えるようにしており、その他の訪問サービスとの連携も図る努力をしており、例えば訪問看護等訪問ノートを利用しお互いに連絡を取り合い利用者の状況を的確に把握しています。自宅で支援しているヘルパーだからこそ把握できる利用者の真の状況を報告しサービス提供責任者からケアマネへ提案しプラン変更・手順変更がタイムリーに行われ自立支援にふさわしい対応ができています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【自事業のサービスの特徴を地域の関係機関や地域住民に積極的に情報発信し、認知度の向上につながっているか検証することが望まれます】

地域に発信する情報ツールとして、インターネットのホームページや隔月発行する機関誌があり、よつや苑としてのサービス事業の紹介や行事の報告などが掲載されています。事業所の対応として、よつや苑としてのカラーを出すことを昨年度のテーマとし、市の独自サービスである要介護認定を受けていない高齢者向けのホームヘルプサービスを推進しました。今後は、自事業のサービスの特徴を分析・抽出し、それをカラーとして地域住民や関係機関に積極的に発信し、認知度がどの程度浸透したか検証するなど、計画的な広報を実施することが期待されます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望まれます】

利用者の在宅生活を苑全体でトータルにケアすることを目指し、運営会議等において、責任者レベルでの情報共有やサービス提供の検討、併設の在宅事業から当日の利用者の様子について夕刻には報告が上がってくるなどの迅速な情報共有に努めています。今後、個々の利用者の在宅生活の問題を適切に解決するトータルケアを提供するためには、各事業部が具体的にどのように個人個人の問題解決を支援していくかの話し合いや支援内容の振り返りを密にするなど、連携体制をさらに促進する取り組みが望まれます。

【利用者支援の成果を適切に把握するモニタリングを実施することで、支援の成果の確認とヘルパーの支援の実感を高めることが期待されます】

訪問介護計画に沿って行われた支援はサービス提供記録に記載し、その都度利用者の確認をいただいています。また定期的にモニタリングシートを作成しケアマネに送付しています。モニタリングシートには利用者の満足度や生活状況及び心身の状況の変化、新たな困りごとや課題などを記載しています。今後は本来モニタリングの持つサービス計画の目標に対する達成度やサービスの適正度など、利用者支援の成果を適切に把握するモニタリングを訪問介護員と共に実施することで、支援の成果を確認し、訪問介護員にとって支援の実感を高めることが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【接遇・マナー研修や認知症への理解など教育と学習を進め利用者の安心に繋がっています】

利用者・家族への接遇・マナーの徹底を図るため、登録ヘルパーも含めた毎月のチーム会議の中でマナー研修を行い、研修に参加できない場合は個別に説明をするなどし、研修を通して自己覚知を促し、責任ある行動を求めています。利用者調査からも言葉使いや態度、服装、気持ちを大切にしてくれるなど高い評価を得ています。他方認知症の利用者が増加している現状から認知症への理解を深める研修を進めており、家族の相談に乗りながら対応の仕方を提案するなど家族や利用者への伝達力の強化に努めています。

【在宅生活の維持向上に向けて安心して暮らせるよう多様な面から支援する体制があります】

地域住民が可能な限り住み慣れた地域で生活が続けられるよう、介護保険制度による支援のみならず、障害者自立支援、市独自の高齢者生活支援事業等にも対応している他、介護保険では対応できないニーズに対しては保険外サービスを実費で提供しています。また利用者が24時間365日在宅で安心して生活が送れるよう、24時間サービス提供の体制を探りながら、現在早朝から夜間帯までニーズに合わせた対応をしています。一方認知症の方、重度利用者、看取りの対応等質の充実を図りながら多様な面から利用者の安心な生活を支援する体制があります。

○利用者調査結果

有効回答者数	8人
利用者総数	22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、安定的なサービスこなっているか	87.0% 12.0% いはい: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	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%
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	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%
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	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%
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	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%
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	62.0% 37.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%