

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人常盤会
事業所名	訪問介護事業所ときわぎ国領
所在地	調布市国領町8丁目2番65号
連絡先	03-5438-1011

## ○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) 生活習慣の尊重
- 2) 価値観の尊重
- 3) 生活の質の向上
- 4) 自立支援
- 5) 地域福祉、関連事業者との連携

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【個々の利用者情報は、個別ファイルに綴じられいつでも閲覧できるようになっている】

個々の利用者情報は、個別ファイルに綴じられいつでもヘルパーが閲覧できるように事務所の書庫に収められている。個別ファイルには、緊急対応時の連絡表・契約書・個人情報の同意書・重要事項説明書・契約書別紙・フェイスシート・訪問介護計画書・ケア手順書・サービス担当者会議の要点・モニタリング訪問記録・薬関係などになっている。ファイリングの手法についても統一されており、適切な仕組みになっていることがうかがえる。特にヘルパーにとって新規の仕事となる場合は、個別ファイルを確認するように指導している。

## 【接遇とマナーは、研修を通じて徹底出来るように図っている】

接遇マニュアルを備え年度初めのヘルパー会議で接遇・マナー研修を必ず行ない研修記録を残している。入職者については、施設長研修の中で同様の内容を実施して注意喚起を促している。利用者からの苦情に関しては、問題が発生した時にヘルパーと直接話し合いを行ない問題の解決と再発の防止に努めている。マナー面では制服として一人4～5枚のエプロンを配付しており、衛生面に配慮し排泄介助と調理のエプロンが同一のものとならないように徹底を図っている。

## 【ヘルパー個々の資質の向上を目指し研修を充実させている】

毎月行なっているヘルパー会議後に研修を実施している。研修内容は、年間計画により明らかにされている。その他ヘルパー個人別の実技研修のための研修計画を作成し、実施している。今年度は、全体研修で制限食の調理研修や身体介護の研修を増やすことが出来た。当該評価の職員意見の中で事業所の特に良いと思う点に「月1回会議や研修があり勉強出来る」という意見が見られる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【ケアプランや訪問介護計画の進捗状況が確認できるモニタリングが望まれる】

事業所ではサービス提供責任者によるモニタリング訪問を実施しており、利用者の意向や要望を把握し適切なサービスが提供できるように取り組んでいる。モニタリングは、「モニタリング訪問記録」に訪問時に把握した内容を落とし込むことにしている。ただし、記載内容についてはケアプランの目標に沿っているかを確認できるような記録方法が必要とされる。また、モニタリング用紙と訪問記録を区分し、計画の進捗状況が確認できるモニタリングが望まれる。

### 【利用者の全体像が把握できるアセスメントシートの作成が望まれる】

担当のケアマネジャーのアセスメント情報とサービス担当者会議で得た情報をもとに訪問介護計画が作成されている。事業所のアセスメントシートは、主として日常生活動作及び集団的日常生活動作・認知症の周辺症状に限定し、チェックを付ける形式で作成されている。また、アセスメントによる基本情報は、ケア開始以降に経過記録に落とし込まれてる。アセスメントと経過記録の区分を明確にし、利用者の全体像が把握できるアセスメントの作成が望まれる。

### 【認知症の特性や周辺症状の理解を深めることを目指している】

認知症状が進行している利用者に対しては、見守ることを重視し声かけの方法に留意している。不可抗力で利用者に問題が発生しないように落ち着いたケアを心がけている。水分の摂取量が少ないと不穏になることを踏まえ、他のサービス（特養・デイサービス）と情報を共有しながら摂取量が1500CC以上になるように配慮している。担当のケアマネジャーの情報をもとに認知症の特性に配慮した支援に努めている。ただし、様々な周辺症状があることを踏まえ、各ヘルパーの認知症の理解や対応力をさらに向上させることを目指している。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【問い合わせは、利用者や家族のニーズを把握して関係各所につなげている】

事業所は、総合福祉施設内に設置していることから各種の問い合わせが多い。利用者から直接受けた相談は、訪問介護利用の窓口になる居宅介護支援事業所や地域包括支援センターにつなぐことにしている。ケアマネジャーの選択を促し、決定後に改めて訪問サービスの利用が可能となることを伝え、円滑に支援できるように努めている。利用者や家族に対しては、介護サービスに繋がる説明や提案を行なうことに心がけていることがうかがえる。

### 【各ヘルパーとコミュニケーションを図る機会を設け業務の一定水準確保に努めている】

定期のヘルパー会議で、情報共有・研修、事例検討研修を行う等、安全性に配慮したサービス提供に努めている。ヘルパー会議では事例検討研修を行う等、安全性に配慮したサービス提供に努めている。サービス提供責任者が同行訪問し、サービス提供の助言・指導を行っており、疑問点があった際にはサービス提供責任者の指示を仰ぐよう指導している。また、事業所内研修や定期的なヘルパー会議によりサービス提供責任者、登録ヘルパー間で情報共有を行い、同じベクトルを持って業務に臨むことができるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	57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%	16.0%	0.0%	4.0%
	いいえ:0.0% 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	68.0%	20.0%	8.0%	4.0%
	無回答・非該当: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	76.0%	20.0%	0.0%	4.0%
	いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	72.0%	20.0%	8.0%	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	84.0%	0.0%	4.0%	12.0%
	どちらともいえない:4.0% 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	64.0%	16.0%	20.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	56.0%	20.0%	20.0%	4.0%
	いいえ: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%	12.0%	16.0%	4.0%
	いいえ: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	64.0%	16.0%	20.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	12.0%	28.0%	0.0%
	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	52.0%	12.0%	32.0%	4.0%
	いいえ:4.0%			