

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	ホームヘルパーステーションやまと苑
所在地	東大和市狭山2丁目1264番5号
連絡先	042-563-8162

## ○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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にしたい支援をおこないます。
- 4) 法令及び社会規範を遵守し、情報開示を積極的におこない、公正で透明な経営をいたします。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【ヘルパー会議を活用し、様々な情報を共有し、統一したサービス提供を実践しています】

苑の基本的サービス方針は、要介護状態の利用者について、可能な限りその居宅において、有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護・生活援助・相談等の生活全般において援助することとしています。サービス提供にあたり、サービス提供責任者を中心とするチームで情報共有の徹底化を図り、個別ケアマニュアルを作成し、サービスの標準化に努めています。職員は、研修等に参加し自己研鑽に励み取り組んでいます。

## 【ヘルパーは、多くの研修に参加して必要な資格も取得しています】

ヘルパーの内部研修としては、排泄ケア（皮膚が弱い方へのスキンケアセミナー）やオムツ選びの研修、事故対策、ポジショニング、配食、嚥下の視点からの研修、良い記録の仕方の研修、トロミ調理食品の知識と上手な使い方、感染症対応、認知症等の多くの研修に参加しています。外部研修の口から食べる幸せをサポートする包括的スキル実践セミナー、看取りケアの共通理解等の研修にも参加しています。ヘルパー資格1級、介護福祉士資格等を得ています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【サービス提供表の質の向上に工夫を期待します】

サービス提供票は、サービス単位毎に記録し、2枚複写で双方が内容を確認できるよう作成しています。誰でも短時間で作成できるようチェック項目と文章が書ける様式としています。調理にチェックをつけた方で、余白に調理メニューを記載していました。こうしたアイデアを生かして括弧を付け加えると分かり易くなります。生活援助の項目に代行があり、買い物の項目もあります。こうした重複項目等を見直し、記載内容の充実と時間を掛けずに記載できるようサービス提供票の見直しを期待します。

### 【苦情解決制度のなお一層の周知を期待します】

利用者調査によると11設問の内最低の「はい」の回答率が同率で3問ありました。一つは「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」と「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」、「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」です。いずれも訪問介護の1対1でのサービス提供で、ヘルパーからの情報に頼らざるを得ない環境下です。苦情解決制度は、確立しているので、なお一層の周知の工夫を期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者の状況等に関する情報はヘルパー会議を週2回開催して職員間で共有しています】

利用者に関わる情報は、週2回ヘルパー会議を開催し、毎回全ヘルパーが参加して個々の利用者情報が報告され職員間で共有しています。訪問介護計画書には、現状の課題、長・短期目標、サービス内容（調理・掃除・服薬・声かけ等）、本人・家族のできること等を記述しています。ヘルパーが実施したサービスの内容は、「サービス提供票」により苑に報告されます。1月分をまとめてモニタリングをおこない、アセスメントの状況表にも記述します。利用者ニーズは生活援助、身体介護、身体・生活、介護予防、保険外サービスに区分します。

### 【体調変化にも緊急対応ができる体制で安心・快適となるよう取り組んでいます】

利用者や家族にとって接遇マナーはサービス提供の基本として見えています。訪問接遇マニュアルには言葉遣いから挨拶などのマナー、ユニホームの正しい着用の仕方などを網羅して作成しており、ヘルパー会議で周知を図っています。緊急時には緊急対応マニュアルに従い、ヘルパーステーションに常駐するサービス提供責任者が利用者・家族、訪問介護員の情報に直ちに対応する体制にあります。金銭管理や鍵の扱いにも提供票に記録して後日の確認が利用者とヘルパーステーションの双方で取れるようにしています。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	47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	89.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	71.0%	17.0%	7.0%	いいえ: 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	71.0%	21.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	78.0%	14.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	14.0%	いいえ: 3.0%	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	82.0%	14.0%	いいえ: 3.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	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%	14.0%	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	71.0%	21.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%