

評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	Hervey & MacLaurin 特定非営利活動法人
事業所名称	ハービー & マックローリン・陽だまり介護センター
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目19番23号702号室
事業所電話番号	03-3473-6896

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<p>基本理念：「仁と礼」に基づいたサービスを提供し、利用者に満足していただける事業所を目指す。</p> <p>基本方針：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 地域の関係機関と綿密な連携を図り、地域社会福祉に貢献する2. 利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービスを提供する3. 入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたり、日常生活を営むことができるよう援助する4. すべての訪問介護員の人材育成を図り、業務体制を整備する5. 常に継続的なサービス提供の質の向上を図る

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向を把握し、安定した質の高いサービスを提供している

介護支援専門員が作成する「アセスメントシート」や利用者・家族などからの聞き取りにより、利用者一人ひとりの詳細な支援手順に基づいた援助を行っている。訪問介護員の変更があった場合にも一定水準のサービスが提供できる。訪問介護員は利用者や家族からの意向があれば、サービス提供責任者と連絡を取り、対応している。また、サービス提供責任者はサービスの実施状況について、訪問介護員には言いにくいこと等を利用者や家族から定期的に聞き取りし、改善に努めている。

・事業所の目指すサービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

事業所の人材像、職員育成・評価の考え方など人事制度に関しては、「就業規則」に明記されている。就業時間、休憩時間、休日及び休暇の定めに基づいて、「勤務形態表」を作成している。母性健康管理のための休暇等、育児休業、介護休業なども定められている。服務心得では人材像を明記している。訪問介護員の教育に関しては、社内外の研修に参加することが定められ、実施されている。パート職員の介護従事者初任者研修受講や訪問介護員には介護福祉士の資格取得を奨励している。受講費用を補助し、資格取得した場合は資格手当を支給している。

・有償福祉運送により、移動の思うようにならない方たちの自由な行動を支援している

移動の思うようにならない方たちの自由な行動を支援する目的で福祉運送サービスを提供している。パンフレットには有償福祉運送の情報を掲載している。利用希望者等にサービスの情報を提供し、地域包括支援センターや居宅介護支援事業者に配付している。パンフレットでは、対象者、曜日・時間、費用、生活援助・身体介護・移動支援・通院介助等のサービス、サービス利用例、個人情報保護の遵守、連絡先などが明記されている。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護員のミーティングは情報交換を主な目的として、定期的開催する

訪問介護員のほとんどが直行直帰型の就労形態であるため、一人で利用者宅に赴いてサービス提供することも多く、情報交換の機会が少ない。毎日のサービス提供実施報告や利用者や家族の要望等はサービス提供責任者にメールや

電話等で報告される。サービス提供責任者から連絡事項等がある場合は、関連する訪問介護員にメールや電話等で伝えている。より良い介護をするためには、情報伝達を含めた職員同士のコミュニケーションを図り、一人ひとりの利用者が必要とする援助・サービスの情報を職員全員が共有できる体制作りが望まれる。

・利用者の安心な暮らしを支えるため、介護時における事故防止の具体的な方法を定めた安全管理

利用者の安全の確保・向上を図るための仕組みが整備されている。「事故の発生又はその再発防止に関するマニュアル」「感染症及び食中毒予防マニュアル」「非常災害時の対応手順、役割分担等マニュアル」を作成し、職員に研修を実施している。一方、事故事例、ヒヤリハット事例等事故防止につながる事例の検討が少ない。事故の発生又はその再発の防止のために、自らの事業所での発生事例だけでなく一般的な事例を用い、介護時における事故防止の具体的な方法を定め、安全管理に取り組むことが望まれる。

・利用者の意向、満足度等の把握とサービスに関する自己評価を定期的に行い、サービスの質の向上を図る

利用者や家族からの個別の要望等は訪問介護員やサービス提供責任者により把握され、改善が検討されている。今回、福祉サービス第三者評価により、利用者調査が実施されたが事業所独自の利用者調査は行われていない。今後、経営改善の観点から、アンケートやヒアリング調査を通じて把握した利用者の意向や満足度の調査結果等と自ら提供する当該サービスの質についての自己評価を定期的に行い、事業所全体のサービスの質の向上を図る仕組みづくりが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者ごとの詳細なサービス提供手順書を作成し、支援を行っている

事業所が提供している身体介護や生活援助等のサービスに関する基本事項や手順等はサービスごとのマニュアルを作成している。業務の基本事項の周知や研修等を通じて、継続的・安定的な支援を行っている。一方、サービス提供責任者は介護支援専門員が作成する「アセスメントシート」や利用者・家族などからの聞き取りにより、利用者ごとの詳細な支援手順を作成している。例えば、ヘルパーの着替え、掃除、加湿器の水足し、トイレトーパー巻き、入浴介助、浴槽・浴室掃除、寝室掃除、カーテン明け、退室のサービスの手順と注意事項を記述している。

・訪問介護員は利用者一人ひとりの特性を把握し、利用者とは十分な意思疎通を図っている

利用者・家族との連携や介護支援専門員との情報の共有を図り、利用者一人ひとりの状況に応じた自立支援を行っている。サービス提供責任者は定期的に利用者等を訪問し、支援状況などに関する聞き取りを行っている。利用者のこれまでの生活状況・環境、人間関係などを詳細なアセスメントにより、「フェースシート」「基礎調査資料」に記録している。文字や話し言葉によるコミュニケーションが不自由な方にはコミュニケーションボードやサイン言語などを使用し、意思疎通を図っている。利用者一人ひとりが望む生活像を把握し、支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/4

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	75.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	25.0%	75.0%	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	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%