

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

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）	法人理念『誠の心』 倫理綱領 「真心を込めた丁寧な福祉サービス」 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。 「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。 「福祉コミュニティの協創」 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。 「仕事を通じた職員の自己実現」 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。 「法令遵守の履行」 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知り得た個人の秘密と情報を守ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点
<ul style="list-style-type: none">・細やかな留意ポイントを記述した個別手順書・指示書を利用者一人ひとりに作成している <p>利用者個人の意思を尊重したサービスを実践するために、利用者の希望に添ったサービスの調整をするように心がけている。利用者からの希望や要望は、介護支援専門員や生活相談員と連携しながら、サービス時間帯やサービス提供内容など柔軟に対応するようにしている。利用者一人ひとりの生活歴や、生活習慣に配慮した個別的な支援となるよう、細やかな留意ポイントを記述した個別手順書・指示書を利用者一人ひとりに作成している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者調査では、職員の丁寧で優しい対応に高い満足感を示されている <p>毎年度、個人情報保護や高齢者虐待防止などの研修をDVDや参加により実施している。組織としての継続的な取り組みにより利用者の尊厳を尊重する組織風土が形成されている。また、職員間の関係性が良好なため、利用者との関わり方について互いに助言し合うことは日常的に行われ、迅速に対応・修正がなされている。今回の利用者調査でも、職員の丁寧で優しい対応に高い満足感を示されていた。</p> <ul style="list-style-type: none">・介助の方法に様々な提案が出されるなど、前向きな姿勢が定着率のよさにも反映している <p>「チームの一員としての仕事をして利用者の生活継続のため養護老人ホームでの支援の範囲を超えた部分を担う」という考え方の下で丁寧なヘルパーの育成を心がけている。ヘルパー全員が介護福祉士の資格を持っているのに加え、介護支援専門員の資格にチャレンジする職員も多い。介助の方法に様々な提案が職員から出されるなど、前向きな姿勢が定着率のよさにも反映している。</p>
さらなる改善が望まれる点
<ul style="list-style-type: none">・業務の省力化を進めており、書式の見直しを行っていきたいと考えている

利用者一人ひとりに作成する個別手順書は年2回春と秋、個別指示書は4ヶ月に一回、見直しを実施している。訪問介護計画書や個別手順書が状態変化に対応したものとなるようにしている。現在、業務の省力化を進めている。各記録様式は詳細に記録できるよう様式を定めているが、個別手順書等の作成・改定方法を含めて1～2年以内に書式の見直しを進めていきたいと考えている。

・**職員体制の維持とともに、後継者の育成を図っていききたいと考えている**

上記の通り、ヘルパー全員が介護福祉士の資格を持っているのに加え、介護支援専門員の資格にチャレンジする職員も多い。ただ、専門性を高めた結果として異動や退職をするケースもある。職員体制の維持とともに、養護老人ホームとの連携を理解している後継者の育成を図っていききたいと考えている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**個別カレンダーは、利用者が捨てることなくスケジュールを確認できるようにしている**

ヘルパーの予定や他の介護サービスの予定、養護老人ホームの行事の予定などが入った個別カレンダーを作成し、全利用者に配布している。このカレンダーはきれいな配色やイラストを載せるなどの工夫があり、利用者が捨てることなく、スケジュールを確認できるようにしている。

・**関連職種との良好な関係のもと、速やかに適切な利用者対応を図っている**

見やすく要点をまとめたヘルパーの心得や接遇表を事業所内に掲示し、サービス前後にヘルパーが確認できるようにしている。「ヘルパー業務開始にあたっての心得」には、相手の立場を思いやることや身だしなみや言葉遣い、聞く姿勢などに関する注意点が記載されている。サービスの提供ごとに利用者の生活環境や心身状態の観察を行い、共有すべき必要事項を報告している。職員・看護職員などの関連職種との良好な関係のもと速やかに適切な利用者対応が図られている。

・**全てのヘルパーが利用者に負担を与えることなくサービスを実施できるように研修を行う**

サービス提供責任者が常駐しており、ヘルパーの代替要員は確保されている。小規模な事業所でもあり、基本的に全てのヘルパーが利用者に負担を与えることなくサービスを実施できるように入職時に丁寧な研修を行っている。ヘルパーに対する不満や相性に関しては、モニタリング時以外にも適宜サービス提供責任者が日常の中でインタビューをしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/18

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	88.0%	11.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	55.0%	44.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	22.0%	11.0%	66.0%	いいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	どちらともいえない：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	55.0%	44.0%	どちらともいえない：0.0%	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	88.0%	11.0%	どちらともいえない：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	55.0%	44.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	33.0%	66.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	11.0%	88.0%	どちらともいえない：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	66.0%	33.0%	どちらともいえない：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	100.0%		はい：0.0%	どちらともいえない：0.0%