

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルパーステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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）	<ol style="list-style-type: none">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

質の高いサービス提供をするために内外の監査・審査を受け、必要に応じ業務プロセスの見直しをしています。また、職員間のコミュニケーションを重要視し毎月チーム会議を開催しています。同行訪問、ヘルパー全体ミーティングにて意見交換、担当者会議への参加、連携会議への非常勤の参加、複数ヘルパーの関わりによる情報共有化を行っています。このような取り組みがヘルパーの意識向上に繋がり、緊急時や臨時のサービスにも的確に対応し、地域の特性に沿ったサービスの提供を行いスキルアップと標準化につながり利用者調査の満足度を得ています。

・利用者・家族の在宅生活を維持向上していただくように、多様なニーズに応える支援の提供に努めています

利用者が可能な限り住み慣れた地域で生活が続けられるよう、介護保険制度の支援のみならず、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、介護保険で対応できない場合には保険外サービスを提案しています。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するとともに、利用者・家族が問題を抱え込まず、何かあれば相談ができる地域の身近な存在として認識されるよう、困り事があればすぐサービス提供責任者が対応する利用者支援に努めています。

・事業計画の課題や施策の達成度を把握する指標を明確化することによって、サービス改善の展開度を向上させるように努めています

事業計画の重点課題の実効性を高めるために、マネジメント層が事業コンセプトを明確化した上で、各事業部及び各部署の重点課題と展開方法に反映していますので、計画に対するリーダー層と職員の納得度の向上につながっています。また重点課題の達成度を把握する実行指標が設定され、毎月の達成状況の振り返りで成果を確認するほか、職員自身が課題を自主的に考えてサービスの改善活動を促進するよう、会議体や個別面談等で職員の提案や意見を吸い上げ、利用者サービスや業務の改善につなげるようにしています。

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

よつや苑の訪問サービスの特徴のひとつに、介護保険以外の家族への支援があります。保険サービスの合間を繋げるサービスとして、利用者の見守りや一緒にお茶のみする等、顔見知りの安心感から地域の特性に沿って緊急時や臨時のサービスとして広がり、事業所独自のサービスとして推進しています。また早朝や夜間サービスも提供しており「よつや苑としてのカラー」として独自の特徴を居宅介護支援事業所や地域住民へ積極的に情報発信し認知度を検証する仕組みが望まれます。

・利用者を含括的に支える事業部方針を明確に示し、事業部内での共有と関係機関との関係性の促進に向けた取り組みが望まれます

利用者の自立生活の観点から、各専門職が協働して自立支援ケアとその人らしい生活の実現に向けて取り組むことで一定の成果に結びつけています。また複合施設の強みを発揮するために、併設事業のリーダーが、利用価値を創る部門間連携の「つながり」のあり方や成果について確認する中で、複合施設のあるべき状態の共有に努めています。今後は、全事業部が地域包括ケアシステムを構築する方針に向けて、併設事業部と地域の主要機関との連携状態や役割を図式化するなど、イメージの共通認識できる工夫をして活動することが必要と思われる。

・地域に対し取り組みの成果や専門的知識・技術などを積極的に発信することで施設の存在価値を高めていくことが期待されます

これまで培ってきた利用者への自立支援ケアや看取りのノウハウを基盤に、利用者の自分らしさの支援に努めるほか、地域との良好な関係を維持し、様々な地域交流や貢献活動を行っています。またショート事業は、地域のセーフティネットの役割をになっています。今後は、地域福祉を支える中核施設として、地域における存在価値と他の施設に無い差異を生み出すためには、生活環境の維持・改善や地域交流・貢献活動の成果を適切に管理し、次の重点活動を打ち出すとともに、それらの価値ある活動情報を地域に積極的に情報発信することが必要と思われる。

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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/76

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	90.0%		10.0%	
	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	96.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	73.0%		10.0%	16.0%
	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	86.0%		6.0%	6.0%
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		10.0%	6.0%
	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	66.0%		13.0%	16.0%
	いいえ : 3.0%			