

# 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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

## 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）	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

### ・利用者の特性に応じられるヘルパー派遣に努めている

アセスメントの作成時には、利用者それぞれの特性に応じた具体的な希望や意向が把握できるように努めている。事業所では利用者の障害特性を十分理解し適切な支援が提供できるヘルパーの派遣に努めている。今回行った利用者調査の、「安心してサービスを受けられることができるか」の設問に関しては高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。モニタリング訪問時には「現在のヘルパーで良いかどうか」の聞き取りを行ったうえで継続的にヘルパー派遣が出来るようにしている。

### ・サービス提供責任者による同行訪問を納得のいくまで行い業務の標準化を図っている

新規利用者のサービス開始時にはサービス提供責任者が利用者や家族の意向や要望を把握し、介護手順書を作成して標準化したサービスが提供できるようにしている。また、担当のヘルパー（必要に応じて複数人）を選出して、複数回同行訪問を行い丁寧に申し送ることにしている。手順書に沿った支援が行われるように初回以降でもヘルパーとサービス提供責任者の双方が納得がいくまで同行訪問を行い、利用者の負担が軽減できるように図っている。

### ・接遇とマナーに関しては高い満足度が聞かれている

毎月開催しているヘルパー会議においてサービスマナーに関する研修を実施しており、意識の高揚を図っている。また、サービス提供責任者のモニタリング訪問を行う際には、ヘルパーのマナーや接遇に関するヒアリングを行い、研修時の参考になるようにしている。今回行った利用者調査の、「ヘルパーの態度、言葉遣い、服装などは適切か」の設問に関しては、回答者全員が「はい」と答えており、高い満足度が聞かれていた。自由意見欄にも、丁寧な対応に関しての評価の声が聞かれていた。

さらなる改善が望まれる点

### ・訪問介護事業所が必要とする年間研修計画の策定と確実な実施が望まれる

毎月開催しているヘルパー会議では、サービスマナーをはじめ身近な各種のテーマを設定してヘルパー研修を実施して資質の向上に取り組んでいる。本年度の研修報告においても、主に内部研修による介護技術研修の報告がされている。ただし開催日や時間などについても制約があることが否めないため、認知症ケア・倫理及び法令順守・事故の発生予防または、その再発の予防・感染症予防などについて、計画的かつ継続的な体系化された研修計画を策定することが望まれる。

**・さらに利用者満足度の高いサービス提供が期待される**

今回行った利用者調査の結果は、全体的に高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・訪問介護員の個々のサービス提供・訪問介護員の交替体制など、訪問介護事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。ただし、自由意見欄には、「ヘルパーの訪問時間がずれてしまうと大変気になる」、「複数のヘルパーが来ていることから混乱してしまうことがあった」、「サービス内容の見直しを、半年に1回など定期的に行うことが望まれる」などの声も聴かれている。具体的な改善策を検討し、さらに高いサービス提供が期待される。

**事業者が特に力を入れている取り組み**

**・ヘルパーの詳しい空き情報を把握しており迅速に情報提供できるようにしている**

事業所は、各種の高齢福祉サービスを提供している総合福祉施設内に位置していることから、利用者に対して多角的に介護保険サービスの説明や提案が出来る環境にある。市の事業所連絡協議会のガイドブックをはじめ、地域ネットワーク、曜日、時間帯、サービス内容などの詳しいヘルパーの空き情報なども常に把握している。併設の居宅介護支援事業所や地域包括支援センター、さらに地域の居宅介護支援事業所などからの問い合わせには、迅速にサービス提供責任者が対応することになっている。

**・介護手順書は常に最新情報が掲載されるようにしている**

サービス提供責任者はケアプランの更新、利用者の状態の変化などに伴い、訪問介護計画書や介護手順書の見直しや修正を行い、都度最新の手順書を関係ヘルパー一人ひとりに配付している。介護手順書は利用者宅の連絡ノートやサービス実績表に挟み込み、都度確認できるようにしている。また、サービス提供責任者はルールに則って同行訪問を行い、業務内容を確認することになっている。ヘルパー側からの提言や提案を尊重し、利用者の生活改善が図れるように努めている。

**・利用者との相性など細かい配慮により、適切なサービスが提供できるように努めている**

事業所ではヘルパー一人ひとりの活動可能時間・移動範囲・得意とする支援内容などを把握しており、サービス提供責任者によって差配されている。一利用者に対して、複数のヘルパーがサービスを提供出来るよう、サービス内容を共有している。ヘルパーを選定する際には、できる限り詳細な情報を伝え、納得を得てもらったうえで訪問を開始することを心がけている。また、申し送り時の訪問の際には、利用者との相性などのインフォーマルな事柄にも気配りして、訪問介護員を決定することを大切にしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/34

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	91.0%	8.0%	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	75.0%	25.0%	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	66.0%	25.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
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	75.0%	8.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	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%
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	83.0%	8.0%	8.0%	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	75.0%	8.0%	16.0%	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%		16.0%	どちらともいえない : 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%	8.0%	25.0%	いいえ : 0.0%