

# 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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	ヘルパーステーション敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番3号
事業所電話番号	042-306-3193

## 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>理念・方針</p> <p>利用者の基本的人権が保護される支援を実行します。 利用者が安心して家庭的な生活ができるよう支援します。 利用者が生き甲斐をもって生活できるよう支援します。 利用者の健康が維持できるよう医療機関と連携を図り支援します。</p> <p>サービス提供の考え方</p> <p>利用者が安心して生活できるように、個々の状態を把握しながらそれぞれのニーズにあった支援を関係事業者（ケアマネージャー、サービス提供事業所、医療関係等）と連携を取りながら行っていく。</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>利用者が安心して生活できるサービス提供をしている</b></li></ul> <p>利用者が安心して生活できるように、個々の状況を把握し、それぞれのニーズに合った支援を関係各事業者と連携を取りながらサービス提供をすることを基本方針としている。利用者及び家族の希望や要望を把握し満足するサービス提供、利用者や家族の方々に尊重した接遇やマナー、介護のプロとして社会人としての常識や規則や法令遵守などでの安全なサービスを提供し、担当ヘルパーの配置調整で安定的で継続的なサービス提供をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>利用希望者に対し様々な媒体でサービスの情報を提供している</b></li></ul> <p>利用希望者への情報は、ホームページ、パンフレット、定期的に発行している広報誌「敬愛の森だより」などの様々な媒体を使用して、提供するサービスの情報を発信提供している。各媒体とも分かりにくい表現を排し、画像やイラスト等を使って、利用希望者や家族に良く伝わるように工夫されている。広報誌は利用者や家族はもとより、近隣の住民へも配布されている。パンフレットは市役所に常時配置されている。更に事業所の玄関ホールにはタッチパネル式の案内ボードを設置、不特定の来所者や見学者が気軽にサービス情報を得ることができる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>複合施設としての連携の良さ</b></li></ul> <p>地域の高齢者が安心して健康で生活するためのサービスと、住み慣れた地域でいつまでも生活し続けることができるサービスの提供を目標に、昨年4月に開設された複合施設の一部門である。福祉サービスの各種提供だけでなく、地域の方々の「居場所」として、食堂の一般開放、イベントや行事の参加、会報誌の近隣への配信、各種サポーター制度やボランティアの導入等地域社会との交流を大切にしている。在宅の利用者にとっては、この複合施設のサービス提供がスムーズに利用できること、事業所としては人的な運動がいつでも可能である。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>人材の安定的確保が課題</b></li></ul> <p>当事業所は利用者数の拡大と提供サービスの充実を目標に活動をスタートさせ開設後の日も浅く体制整備が先行課</p>
--

題である。分けても現場でサービスの提供に従事するスタッフの増強が期待されるなものとして、訪問介護スタッフが挙げられる。安定的・継続的サービスを維持させるため、利用者の増加に後れを取らぬよう要員の安定的確保が課題である

・**新規利用者の獲得に向けて**

開業1年で利用者は順調に増加しているが、まだ基定数までは差がある。新規利用者を獲得するため 介護支援事業所、地域包括支援センターへに向けて事業所存在の認知度アップと知名度向上を図る必要がある。

・**利用者を中心とした地域の情報の提供が課題**

利用者の在宅地を中心とした地域の情報の提供が今後の課題と思われる。利用者にとって役立つ情報として、在宅地域周辺の様々な情報、介護保険や福祉全般の情報、医療関連や感染症情報、地域資源の活用情報、防災安全や災害対策情報等が想定される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**自立した日常生活の支援**

・訪問介護員は、利用者の心身の特性及びその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、入浴、排せつ、食事、その他、生活全般にわたる援助を行う。<BR>・利用者ができる能力を把握して、日常生活で活かせるような働きかけを行う。

・**接遇とマナーに関して重点的に教育をする**

サービス提供が利用者や家族にとって快適なものとなるようにするため、訪問時の接遇とマナーについて重点的に教育をする。入社時だけでなく都度行い、笑顔で寄り添う介護をすることを心掛ける。

・**利用者、家族との信頼関係の確保**

・訪問介護サービス提供の開始に際し、予めサービス利用者または家族に対し、訪問介護事業所のサービスの内容、利用における重要事項について説明し同意を得る。また、サービスを提供する中で相談援助等を行うなど信頼関係の構築に努める。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/22

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	93.0%	6.0%		
	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	62.0%	18.0%	6.0%	12.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
	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	81.0%	18.0%		
	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	93.0%	6.0%		
	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	62.0%	12.0%	25.0%	
	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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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%	18.0%	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	81.0%	6.0%	12.0%	
	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	43.0%	12.0%	43.0%	
	いいえ：0.0%			

# 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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2110

## 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)良質かつ安全・安心な福祉サービスの提供 2)利用者の人権、個人の尊厳を守る 3)住み慣れた地域での生活を援助 4)職員が成長、達成を実感できる職場づくり 5)地域と共に発展する組織

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・尊厳の尊重については利用者からも高い満足度が得られている

事業所では「ほんちょうケアセンター行動規範」、「同倫理綱領」などを設けており、入職時の説明をはじめ職員会議などの機会を通じて職員相互に確認し合うことにしている。さらに、年間研修計画には待遇とサービスマナーの研修を設定して実施している。今回行った利用者調査の「ヘルパーの態度や言葉遣い、服装は適切か」、「プライバシーに配慮されているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」などの尊厳の尊重に関する各設問は高い満足度が得られていた。職員研修などの取り組みが成果を得ていることがうかがえる。

### ・提供しているサービスは3か月毎にモニタリングされ次の計画に生かされている

訪問介護計画書は、「本人・家族の意向」、「長期・短期の目標」、「サービス内容」、「曜日・時間帯」、「担当者」などが明示され、分かりやすい書式になっている。計画書を作成する際には「目標設定」を利用者、家族、ケアマネジャーに確認し、必要に応じて都度変更することになっている。モニタリングは、3か月ごとに「訪問介護 サービス評価・モニタリング報告」によって行なっている。また、介護記録は具体的なサービス内容がチェックできる3枚綴りの書式になっており、自宅、事業所、ヘルパー、それぞれが保管できるようになっている。

### ・地域の関係先にも「空き情報」を適宜提供して地域密着型の支援を提供している

事業所は約10件の地域の居宅介護支援事業所からの紹介を受けて訪問介護を実施しており、毎月の実績報告は事業所を訪問して手渡しでするとともに「空き情報」も提供している。さらに、医療機関やスーパーなどには、「活動に空きがあります」と題したチラシを配布して利用者の紹介を受け、地域に密着した介護支援に取り組んでいる。サービスの利用希望に関しては、利用者の特性や周辺生活の事情を踏まえ、ケアマネジャーと連携しながらサービスの開始にあたっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・できる限り地域の利用者ニーズに対応することを目指している

現在8名（常勤者1名、非常勤者7名）の職員体制であり、職員を調整をしたり、サービスの内容を調整して、できるだけ訪問ニーズに対応することに努めている。問い合わせがあった場合には、サービス利用時間帯、利用希望の理由等を把握し、利用者の詳しい情報を収集するようにしている。事業特性からも、利用希望者は必然的に受けることにしているが、サービス内容によっては職員の適性や数などによって、受けられない状況も余儀なくされている。職員の増員計画の取り組み、できる限り地域のニーズに対応することを目指している。

**・災害対策に関する情報提供などの仕組みを標準化することが望まれる**

事業所では訪問時に様々な災害が発生する可能性を想定して「緊急時対応マニュアル」を全ヘルパーに配布して注意喚起を促している。A4版2枚の書式になっており大きめの文字で分かりやすさも工夫している。内容としても、「緊急時の連絡先を」を巻頭に明記し、「病気や怪我」、「利用者不在・応答がない場合」、「移動中の事故」、「活動中の事故」、「急病によるヘルパー自身の休み」、「地震・災害」の個別対応を示唆している。さらに、ケアマネジャーとの役割分担を定め、災害対策に関する情報提供などの仕組みを標準化することが望まれる。

**・中長期計画達成のための具体的なプログラム作りが期待される**

ほんちょうケアセンターとしての中長期事業計画を策定しており、中核3事業の方向性を示唆している。中期としては「経営の安定」、「法令順守」、「人づくり」、「技術向上」を具体的な取り組みを明示している。さらに長期として「安定した財務基盤の確立」、「従業員の満足度の向上」、「スーパーバイズ機能の活用によるサービスの向上」、「地域における助け合いの仕組み作り」を掲げている。長期計画についても中期同様に具体的なプログラムを明示して「達成する意気込み」を明示することが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者のニーズに沿って迅速にサービスを提供することに注力している**

事業所独自で作成しているアセスメント表は、主として日常生活動作などをチェックする書式になっており、サービス提供に役立つ内容になっている。また、事業所では利用者のニーズに沿って対応をすることを大切にしており、早急にサービスを開始しなければならない場合は初回訪問からヘルパーを同席させるなどの配慮に努めている。その際には、暫定的な訪問介護計画書も合わせて持参し、確認（同意）を得てからサービスを提供する流れとしている。サービス提供責任者はサービス担当者会議に出席し、経過記録に適切に残している。

**・家族の安心も視野に入れた支援にも努めている**

家族の健康や精神状態の確認も行い、モニタリングシートにも家族の状況を記載して、利用者のみでなく家族に対しての介護方法の助言などの支援が行われるようにしている。必要に応じてサービスの回数を増やしたり、利用者の状況を改善できるようにデイサービスにつなげたり、家族の負担を減らすことも努めている。家族の状況も含めて事業所内の定例会において情報共有を行い、対応できるようにしている。また、サービス担当者会議を通じても、必要とする指導や助言を家族に行っている。

**・介護技術の平均化を図る研修計画を作成している**

1年間を通して職員が一定レベルの知識や介護技術の習得が出来るように年間計画を立て、テーマを決めた研修を行っている。1年間の全体研修を通して接遇マナー・緊急時対応・虐待防止・感染症対策・事故防止・認知症などについて介護技術と事例検討などを実施している。さらに、外部の講師の講師を招聘して、調理・清拭・記録などをテーマとした研修も開催している。研修会最後には報告書やアンケートを提出してもらったり、欠席者には議事録を回覧して（確認印を押す）習熟度を確認することになっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/21

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	72.0%	18.0%	9.0%	いはいえ：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	72.0%	9.0%	18.0%	いはいえ：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	90.0%		9.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	72.0%	27.0%		いはいえ：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%		9.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	72.0%	27.0%		いはいえ：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	63.0%	18.0%	18.0%	いはいえ：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	90.0%		9.0%	いはいえ：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	63.0%	27.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	18.0%	9.0%	いはいえ：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	54.0%	36.0%	9.0%	いはいえ：0.0%