

評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

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) 和の精神と人間愛 2) 基本的人権の尊重 3) 丁寧な言葉遣いと温かい態度 4) 自己決定を最大限尊重（利用者本位） 5) 自立に向けた介護福祉サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**職員の能力向上に向けた実践的な取り組みと個別の手順書の活用による統一かつ、きめ細かなサービス提供を実践している**

年間計画をもとに研修を行なっているため、訪問介護員は研修を通じて学んだことを「ヘルパー研修議事録」に記録している。通常の研修であれば研修を実施したことで満足してしまうが、受け身の研修でなく、今月の目標も踏まえ実践に活かす研修を実施している。研修をこなしているのではなく、研修の場を通じて学ぼうという意識の高いものである。その結果、利用者に反映される形となり、資質向上につながっている。利用者調査からも、利用者満足度の高さがうかがえる。

・**利用者の隠れたニーズを引き出す視点と利用者の小さな状態の変化を意識したサービス提供に努めている**

四角四面にとらえるのではなく、人と人とのつながりを大切にサービス提供に努めている。ヘルパーが訪問する際に、利用者の状態に特に変化がないという視点ではなく、「いつもと変わっていることはないか」という視点を持た状況把握に努めている。利用者が発言したことを聞き流すことなく、いつでも何が起こったのか確認するようにサービス提供責任者が指導している。常にヘルパーが利用者の変化を意識できていることは、リスクマネジメントの視点からも、早期発見の対応による安心・安全な支援に繋がっている。

・**サービス提供責任者を中心としてヘルパーによる協力・連携体制の構築のもとで安定的なサービス提供に努めている**

事業所では、サービス提供責任者を中心となって、毎日携帯メールやパソコン等を使って業務の連絡を取り合っている。サービス提供責任者からヘルパーに対する発信については、全員に対する連絡を同時に送るようにしており、個別の利用者についての支援の留意点等を日々全ヘルパーで共有するようにしている。また、毎月1回の定期的なミーティングにおいても、利用者の状況についての話し合いが行われている。認識の共有化に取り組むことで、支援の深まりや緊急時のヘルパー変更等の際の安定したサービスの提供が図られている。

さらなる改善が望まれる点

・**情報管理等に関するリスクマネジメントの継続的な推進への取り組みが期待される**

基本的には訪問時に援助記録用紙に記入し、利用者の発言や状態などを記録化している。プライバシーに配慮することなど記録用紙に記載できないことはメールや携帯電話にて早急に伝え、利用者情報を共有化している。しかしながら、個人情報の管理方法についてサービス提供責任者が訪問介護員に対し、業務上知り得た利用者の情報を在所中

及び退職後も漏らすことがないように、秘密保持の誓約書等を雇用時に取り決めるなどの必要な措置を講じているため、利用者の個人情報保護について適切な指導をする仕組みを確立することが望ましい。

・今後の人材確保・体制の充実に向けて業務負担や個人の力量に合わせた取り組みの推進に期待したい

事業所は、これまでも毎月実施している研修・ミーティングを中心にサービスの質の向上に向けた取り組みを強化している。また、個別研修計画実施表を活用した、目標設定と毎月の自己評価を実施している。サービス提供責任者は、各ヘルパーとの緊密な情報交換がなされている。法人全体としては、キャリア段位制度や目標管理制度が進められているが、事業所としても、今後の人材確保・体制の充実に向けて、ヘルパーの状況に配慮したキャリア・アップ体制の整備など、業務負担や個人の力量に合わせた取り組みの推進に期待したい。

・制度変更や様々な環境変化に応じた支援体制の再構築に向けた取り組みの推進に期待したい

事業所は、介護保険制度施行以前から訪問介護事業を実施し、社会福祉法人の使命と役割に基づいたサービス提供に取り組んでいる。現状や今後の在宅における支援体制のさらなる推進を背景として、経済的困窮、認知症、老々介護、独居等のケースの増加も予想されている。今後これらの状況に対応できるよう、地域包括ケアシステムにおける連携の強化、協働体制など、制度変更や様々な環境変化に応じた支援体制の再構築に向けた取り組みの必要性を課題として捉えている。継続して組織一体となった支援体制を基礎とした、今後の着実な推進が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個別研修計画に基づき研修内容の個人目標を設定し毎月自己評価を実施している

正規職員に対するキャリア段位制度や目標管理制度は、現在非常勤ヘルパーは対象となっていないため、事業所では、個別研修計画実施表を毎月作成し、月の研修内容に関する個人目標を設定し、毎月自己評価を実施している。一方通行としないため、各ヘルパーに対して研修内容に則した目標を立ててもらい、一か月間実践してみて、その結果を翌月に振り返ってもらい取り組みを行っている。また、振り返りの内容を各ヘルパーにレポートしてもらうなど、内容の確認とともに認識や考え方を知り、より適切なヘルパー派遣の判断ツールとしても活用している。

・幅広い視点からの訪問介護計画書の作成に努めている

ケアマネジャーが開催するサービス担当者会議に参加する前にはサービス提供責任者は事前に過去の記録からヘルパーの観察内容を確認したり、サービス提供責任者自身が訪問した時の記録を確認、情報を整理してサービス担当者会議に参加している。参加したサービス担当者会議の内容についてはケアプラン4表のみならず、必要に応じて事業所としての会議録を作成し会議の内容、利用者、家族の要望、参加者の発言などを記録し、幅広い視点からの訪問介護計画書の作成に取り組んでいる。

・事業所間の連携のもとに支援の連続性に配慮している

同一法人内に併設されている、通所介護や居宅介護支援事業所との間で定期的に会議を開催し、個々の利用者ごとに支援についての会議を実施している。同じ利用者であっても、デイサービス利用時の状況と訪問介護利用時の状況に差があることもあるため、双方から情報を提供してケアマネジャーや提供事業者間で共有化を図っている。複数事業所を展開する法人の強みを活かし、より深い支援が展開できるように事業所間の連携のもとに支援の連続性に配慮した取り組みを行なっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/40

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	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%	
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	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%	
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%	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	80.0%	6.0%	12.0%	
		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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%		6.0%	
		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	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%		6.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	67.0%	22.0%	6.0%	
		いいえ : 3.0%		