

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	あさひ苑ホームヘルプサービス
所在地	府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0080

## ○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) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。
- 2) 「最も困っている人々の命と生活を支援します」とし先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。
- 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者、家族に接する。
- 4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝のへ気持ち、地域との関わり持っていく。
- 5) 資源を大切にし常に防災を心がけて火をださない。自然の恵みを大切に、安心安全を守っていく。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【プライバシー保護と虐待に関する研修を継続的に行ない利用者の権利を擁護している】

サービス提供時に利用者の権利を擁護し不適切な業務が行なわれることが無いように内部研修を定例化し、外部で行なわれる研修にも参加している。利用者の意志を尊重できる業務が行なわれる事をつねに意識し、報告や記録をもとにサービス内容の検討を行なっている。当該評価の家族アンケートでは、91, 4%の家族がプライバシーの取扱いに満足していると回答している。利用者宅で虐待をみとめた場合は、地域包括と連携し解決している。

## 【利用前の要望を実現出来るように努めている】

サービス提供責任者は、サービス開始時に利用者宅を訪問し心身状態や暮らし方の確認を行えるように聞き取りを調査を行なっている。介助を必要とする半身まひの利用者が自宅での入浴を希望する場合、サービス提供責任者は、訪問介護員2名による入浴介助の方法などを提案し、利用者の希望に答えている。事業所は利用者の個々の状況にあった対応とニーズのに努めている。サービス提供責任者は、利用者の負担軽減のため初回の訪問にはヘルパーに同行し、利用者が安心してサービスを受けられるようにヘルパーの指導にあたっている。

## 【ヘルパーの変更は安定するまでサービス提供責任者が利用者の意見を傾聴している】

ヘルパーの変更時には、基本的にサービス提供責任者が同行するため変更直後の利用者の負担度を直接確認するようにしてる。その後は、サービス提供責任者による定期的な利用者宅への訪問や毎月実施しているモニタリングの中で援助内容の確認とともに利用者の負担の有無も確認している。モニタリングシートや相談票により記録が行なわれている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【常勤、非常勤を問わず事業所のあり方や方向性を導き出していく仕組みづくりが期待される】

平成6年在宅支援センターの一部として開設以後平成12年に介護保険制度開始によりあさひ苑ホームヘルプサービスとして事業を継続している。常勤職員の平均在職年数は17年・平均年齢は51歳で

ある。介護福祉士の取得率は、75%に及び訪問介護事業者としての事業形態も整っている。登録ヘルパーに対する人材育成に力を入れているが、まんねり化が否定できず次の世代が育っていないという認識がある。登録ヘルパーからの人材発掘や研修を任せるとして他事業からの移動など様々な方法を駆使しながら将来的な展望を持っていくことが期待される。

**【サービス事業の維持向上のためにモニタリングの検証が期待される】**

事業所は事業の維持向上のため、これから何をしてゆくのかの方向性の一つとしてモニタリングの徹底を挙げている。モニタリングは、アセスメントと同様に介護計画書見直しの基となるものである。当該事業所にとってモニタリングの形式や実績チェック票の再確認などが、課題となっているものと考えられる。訪問介護計画書や介護手順書の更なる充実のために検証と検討が期待される。

**【接遇とサービスマナーの利用者満足度の検証が望まれる】**

毎年度事業計画に接遇とサービスマナーの研修を位置づけ実施している。月に1回行われている登録ヘルパー会議研修月別予定の中にも接遇とサービスマナーの研修の機会が確保されており、研修記録を通して人材の育成に力を入れていることが確認できる。しかし26年度福祉サービス利用者・家族調査集計報告書の接遇項目では、昨年度と比較し満足度の指数がやや低下傾向にあることが認められる。検証の必要があると考えられる。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【ニーズに合った介護の提供を行なうため介護力の向上を図っている】**

26年度は、介護力の向上を目的として基礎研修と実技研修の両面から新たな質の向上に取り組んでいる。職員が介護福祉士試験に臨むにあたっては、試験対策として職員主導によるあさひ苑を中心とした受験講座を行なっている。事業所では、昨年度3名の合格があり、全体の取得率が75%になっている。登録ヘルパーについても毎月研修と会議を実施し、サービスの質の向上と業務の標準化に努めている。今後も実技を中心に置いた研修の充実に取り組もうと考えている。

**【デイサービスやショートステイに通う利用者との交流を目指している】**

利用者の中には、同じ建物内のデイサービスやショートステイを利用する人が多くサービス担当責任者が日常的に利用者と直接話しの出来る環境がある。事業所は、利用者と居宅以外での交流を推し進めたいと最近実施に踏み切っている。環境を活用した合理的な取り組みが期待される。いつ病状が悪くなるか予想がつかない利用者の対応には、事業所だけでなく医療関係者・地域包括・ケアマネージャーとしっかりした連携が不可欠である。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	54人

■ 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%	0.0%	0.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	85.0%	8.0%	5.0%	0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	77.0%	11.0%	8.0%	2.0%
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	82.0%	11.0%	2.0%	2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	8.0%	0.0%	2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	5.0%	0.0%	2.0%
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	91.0%	5.0%	0.0%	2.0%
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	82.0%	8.0%	8.0%	0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	8.0%	5.0%	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	62.0%	22.0%	11.0%	2.0%