

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人常盤会
事業所名	訪問介護事業所ときわぎ国領
所在地	調布市国領町8丁目2番65号
連絡先	03-5438-1011

## ○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、関連事業者と連携を図る

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【介護技術の平均化を図るためヘルパー別の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運営方針・法人理念・接遇マナー・緊急時対応・脱水・緊急時対応・食中毒・リスクマネジメント・認知症について・身体保清について・介護技術と事例検討などを研修の題材としている。介護技術の個人差の平均化を図るためヘルパーの個人別計画を立て4種類の研修を年間に3回ずつ行い進捗度を確認している。

## 【どのヘルパーが訪問しても同じサービスが提供できるように手順の標準化を図っている】

ケアプランをもとに利用者一人ひとりの実情に沿った訪問介護手順書の作成している。手順書は、どのヘルパーが訪問しても同じサービスが提供できるように利用者別に作成され、個別ファイルに介護計画書と一緒に綴じ自由に閲覧できるようにしている。また、一定水準の質を確保するため業務マニュアルをガイドブックとして配付している。ヘルパーの意見を提供しているサービスに反映させることを目的に、定例のヘルパー会議の他に利用者個別の会議を開催し情報共有に努めている。

## 【「緊急体制連絡一覧」を作成しており、急変時に対応できる仕組みが整っている】

事業所では、利用者一人ひとりの「緊急体制連絡一覧」を作成しており、急変時に対応できる仕組みが整っている。サービス開始時には、主治医や家族が不在時の連絡先などを把握しており、緊急時にはいつでも関係者の指示を仰ぎながら対処できるようにしている。訪問時に利用者の様子がいつもと異なる場合には、都度事業所に連絡し、指示を仰ぎながら対応することを周知している。感染症の予防や対策については、適宜事業所からヘルパーに対して情報を提供しており、安全にサービスが提供できるようにしている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【ヘルパー間の情報伝達をタイムリーに行うことを目指している】

ヘルパーが訪問した際には、「普段と様子に変化がないか」、「支援内容は通常通り行えるか」など確認

し、さらに終了時にも状況を再確認し、事業所へ報告することを義務付けている。事業所では、収集した情報を日々の業務ミーティングで共有し申し送っている。適切な仕組みが整っているが「情報漏れ」、「訪問するヘルパーへの迅速な伝達」、「ヘルパー間の適宜の共有」など、さらに充実させることを目指している。

**【利用開始時の説明資料をさらに充実させることを目指している】**

サービスの開始時には利用者宅を訪問して、必要とするサービス内容や利用料金などについて重要事項説明書、契約書、契約書別紙を用いて説明し同意を得ている。介護保険の枠内で出来ないサービスについては、ケアマネジャーから事前の説明を行っているので、事業所としては、サービスを提供していく中で問題があれば都度説明し解決を図るようにしている。サービスの基本的なルールに関しては、「分かりやすい説明書」などの書式化したものを用いて説明する必要があるとの認識を持っているため今後の課題としている。

**【ヘルパーの交替があっても同じサービスを提供することを目指している】**

ヘルパーの配置は、月間予定表によりサービス担当責任者3名の下で調整が行われている。ヘルパーの交替が事前に分かっている場合は、1～2週間前から現任のヘルパーが同行して新任の紹介と支援内容の引き継ぎを行い、ヘルパーの交替があっても同じサービスを提供できるように努めている。場合によっては、サービス担当責任者が代替要員として支援を行う事もある。ただし、利用者調査の「ヘルパーが変更した際にも同じサービスが受けられるか」については、54.2%の満足度に留まっており、さらなる検証を必用とする結果であった。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【事業所の情報内容をサービス情報公表や第三者公表制度で発信している】**

サービス事業者として介護サービス情報の公表制度に取り組み、自らの責任においてサービス内容を公表している。また、サービスの質の確保と向上に取り組むため、各年度ごとに東京都福祉サービス第三者評価を受審し、評価結果を広く公表することで組織の透明性と信頼性を高めることを目標としている。事業所は、高齢者の総合福祉施設であり、併設している特別養護老人ホーム・居宅介護支援事業・デイサービス・包括支援事業者と連携しながら良質なサービスの提供に取り組んでいる。

**【ヘルパーは、訪問の都度事業所に電話連絡し利用者の状況を伝えている】**

ヘルパーには、その日の訪問開始時と終了時に事業所に電話連絡を行うことを義務付けている。ヘルパーから聴取された利用者の変化は、サービス実施記録や業務日誌に記録され、担当ヘルパー全員に周知徹底できるように図っている。利用者毎に作成されている個人ファイルには、居宅サービス計画書・訪問介護計画書・アセスメント表・モニタリング記録・介護手順書・同行訪問表・相談表・経過記録が綴られ、担当する職員がいつでも閲覧できるようになっている。利用者情報を共有する適切な仕組みが整っている。

**【利用者の体調の変化には、速やかに対処できるように報告の仕組みを作り周知している】**

訪問時には、利用者の表情や状態・生活状況などに普段と違う様子や変化が見られた時は、先ず事業所に電話で連絡してサービス提供責任者に指示を仰いでから次の行動に移るようにしている。緊急を要する際の対応手順として、緊急対策マニュアルや緊急体制一覧表を作成している。利用者から直接サービス内容変更の意向があった場合も、ヘルパーが独自で判断せずサービス担当責任者かケアマネジャーの指示を仰ぐように徹底を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	24人
利用者総数	47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	70.0%	12.0%	16.0%	いはい: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	54.0%	25.0%	16.0%	いはい:4.0%
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%	16.0%	16.0%	いはい:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	54.0%	8.0%	8.0%	29.0%
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	50.0%	12.0%	33.0%	いはい:4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	58.0%	8.0%	33.0%	いはい:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	50.0%	12.0%	37.0%	いはい:0.0%
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望が聞かれているか	62.0%	8.0%	25.0%	どちらともいえない:4.0%
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	54.0%	8.0%	33.0%	いはい:4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	45.0%	12.0%	37.0%	いはい:4.0%
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	41.0%	20.0%	33.0%	いはい:4.0%