

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人賛育会
事業所名	ヘルパーステーション清風園
所在地	町田市金井7丁目17番13号
連絡先	042-734-8195

## ○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) 地域包括ケアの理念のもと、ニーズに応じて提供できる総合的介護サービスの実現
- 2) 法令を順守した経営の効率化と安定した組織を作り、信頼される施設を目指す
- 3) 利用者の視点に立ち、専門性を持ったプロフェッショナル職員の育成
- 4) 職員がやりがいを感じられる環境を整備する
- 5) 開かれた施設を目指し、地域への社会貢献を実施

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【事業所の取り組みや特徴を伝えられるようスタッフブログやホームページでは常に最新情報を発信しています】**

事業所の情報は、在宅サービス部門の広報誌「だんらん」やヘルパーステーションパンフレット、ホームページ等で発信しています。ヘルパーステーションのパンフレットはホームページでダウンロードできるほか、一部内容を改正し、地域の居宅介護支援事業所や地域包括支援センターに提供しています。また、ホームページもリニューアルを行い、ヘルパーステーションの特徴や研修内容を掲載するとともに、写真を取り入れたスタッフブログを通して、常に新しい情報を発信出来るようになりました。

**【利用者の性格や特性などを十分考慮して、ヘルパーの性格や得意なことを活かしたサービス提供の個別化を図っています】**

新しくサービスを利用される場合は、利用者の性格や特性等を十分考慮してヘルパーを派遣できるよう、ヘルパーの得意なことや性格等についても把握した上でコーディネートしています。例えば、音楽が好きな利用者には共通の話題作りが出来るよう、音楽関係に携わっているヘルパーを派遣したり、料理や掃除が得意な利用者には残存能力を維持してもらうためにも、ヘルパーと一緒に行っていただく等、ヘルパーの性格や得意なことを活かしてサービス提供の個別化を図っています。

**【地域包括ケアの構築に向けて、情報収集や新規事業の準備などを進めています】**

地域包括ケアの構築に向けて、職員が地域ケア会議や関係団体の研修や集会に参加して、情報収集を進めるとともに、行政動向や今後の福祉のあり方等について、事業所全体で共通理解が図れるように努めています。地域ニーズ調査の結果を受けて、サービス付高齢者住宅の開設や、定期巡回・随時対応型訪問看護介護事業の開始の準備を始めています。また、近隣にある同一法人の事業所とも合同で在宅支援に関する会議を実施しており、地域を支える仕組みや事業所における新たなサービス内容等について検討を重ねています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【厳しい職員体制ではありますが、アセスメントの見直し等、通常のサイクルに基づいて実施できるよう取り組みが期待されます】**

利用者、家族の要望や意向を把握し、アセスメントを行っています。見直しのサイクルは概ね6ヶ月としていますが、現在、全利用者まで実施出来ていない状況が見受けられます。また、訪問介護計画書のモニタリングについては、サービス提供責任者や常勤ヘルパーが自宅を訪問して、利用者からのヒアリングやヘルパーの提供記録を通して、毎月行うように計画を立てていますが、2～3ヶ月毎になっている現状があります。現在、職員体制で厳しい状況にありますが、出来る限り通常のサイクルに近づけるよう取り組みが期待されます。

**【提供したサービスの実施内容だけでなく、利用者の様子などを把握できるよう、記録の記載内容、方法について検討することが期待されます】**

ヘルパーは支援終了後に実施した支援内容を「サービス実施記録」に記載しています。この記録は複写式になっており、活動内容や状況を記入して、1枚はヘルパーが持ち帰り、もう一枚を控えとして利用者宅に保管としています。実施記録は支援した項目をチェックする書式のため、現在の記録からその時の身体的な利用者の様子や医療的な経過などの状況を把握するまでの記録というには、まだ改善の余地を残しています。記録の記載については勉強会等も行い充実を図っていますが、今後も継続して取り組むことが期待されます。

**【人材マネジメントにおける難局を乗り越え、より強い組織へと成長することが期待されます】**

法人の意向としての中途正規職員の採用中止や、介護職員を中心に疲労感を訴える職員意識調査の結果など、人材マネジメントにおける難題を抱えつつも、立ち止まることなく前進する組織を目指しています。従来以上に法人研修や外部研修への職員の参加を増やして、組織力の向上と職員の意欲の維持に努めています。職員一人一人もこうした理念や方向性を意識した業務を実施しています。人材採用等で苦しい時期ではありますが、非常勤職員を含む、職場全体で認め合う風土を大切にして、より強い組織へと成長することが期待されます。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【職員全員が、事業所の役割・方針を理解・実践できるよう意識の共有を図っています】**

職員全員が、事業所の役割・方針を理解・実践できるように意識の共有を図っています。職員に事業計画書を配布した上で、年度初めの職員勉強会にて説明が行われています。事業計画書には法人の基本理念・経営方針、施設の経営方針のほか各部署の重点目標が示されています。今年度はさらに、非常勤職員を対象とした研修会を実施して、法人・施設の歴史と理念、サービスマナー、感染症対応の実技、誤嚥時の対応について周知を図っています。直接処遇に関わる非常勤職員のほか、清掃業務や運転業務に携わる全ての非常勤職員を対象に実施しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	113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	86.0%	6.0%	6.0%	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	70.0%	15.0%	15.0%	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	68.0%	11.0%	20.0%	いはいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	65.0%	21.0%	10.0%	どちらともいえない:3.0%
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	60.0%	15.0%	23.0%	いはいえ:1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	10.0%	11.0%	いはいえ:1.0%
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%	8.0%	15.0%	いはいえ:1.0%
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%	13.0%	11.0%	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	71.0%	21.0%		どちらともいえない:3.0% いはいえ: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	50.0%	10.0%	10.0%	30.0%

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人竹清会
事業所名	美郷
所在地	町田市小山ヶ丘1丁目2番地9号
連絡先	042-797-3655

## ○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) 人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援
- 2) 家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営
- 3) 心温まるサービスと笑顔あふれる施設づくり
- 4) 接客と接遇マナー
- 5) 経費削減と独立採算制

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【コーディネイトは、利用者の特性に配慮した配置を行なっている】

訪問介護員のコーディネイトは、基本情報やアセスメントで得た情報をもとに利用者の特性を考慮しながら配置している。サービス提供責任者は、訪問介護員の得意とする分野から選抜したり、仕事の内容の得手不得手の理解・利用者との相性などに配慮した調整に努めている。ヘルパーが定着しづらい利用者に関しても関係者間で十分協議しながら時間をかけて利用者や家族の意向に沿うように努めている。

## 【サービス提供責任者の同行訪問は、訪問介護員の要望があれば納得のいくまで行なわれている】

事業所は、サービス提供責任者の人員配置に関しては、基準人員以上の人数を確保しており同行による教育に力を入れている。訪問介護員からの同行訪問の要請があれば熟練した職員であっても納得のいくまで同行を行なう仕組みがある。当該評価の一般職員の自己評価には、援助に不安がある場合のサービス提供責任者の同行・援助・指導・配慮・サポートなどに関する評価の記述が複数見られる。

## 【介護手順書は、丁寧に作成されサービス提供責任者により伝えられている】

訪問介護計画書は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画に基づいて作成されている。利用者の意向に基づいたサービス提供を行なうため、サービス提供責任者は、訪問介護計画書を基に個別のサービス手順書を作成している。サービス手順書は、利用者のニーズに沿ったサービスを提供するため一つひとつの援助方法を具体的な言葉や図解で示している。手順書に記入しきれない内容は、次ページ更に別紙へと繋がり丁寧に作成されたものが訪問介護員に手渡されている。手順書は、業務の標準化のもとにもなっている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【利用者処遇委員会を設置し利用者の満足度を諮っている】

法人が設置している「利用者処遇委員会」は、年1回ヘルパー部門での満足度調査アンケートを実施している。委員会は、回収されたアンケートの分析を行ない「訪問介護事業所」に対し改善すべき対応策についての回答を求め組織的な対策を行なっている。当該評価の家族アンケートの「本人や家族のプラ

イバシーをヘルパーは、守ってくれますか？」の設問に対し87.5%の利用者が「はい」と回答している。一方自由意見には、問題があるという記述も見られるので更なる配慮が期待される。

#### 【サービス手順書の流れと業務の時間配分の明記が望まれる】

当該事業所のサービス手順書は、業務に関しては、丁寧に解りやすく作成されているが手順の流れや順番・時間配分が不十分であると思われる。訪問介護計画書には、仕事別の時間配分が明記されていることからサービス手順書の形態を見直す必要があると考えられる。事業所業務の標準化とサービス水準の確保のための更なる対応が望まれる。

### ○事業者が特に力を入れている取り組み

#### 【接遇とマナーは、教本と心得を配付し常に意識付けを行なっている】

利用者と家族に対する接遇・マナーを徹底するため入職時に「マナー教本」を用いてマナー教育を実施している。更に「ヘルパー業務開始に当たっての心得」を配付して日々の業務を行なう上での利用者に対する姿勢やプライバシーの保持・訪問介護員として徹底すべき事柄などを12項目に渡り明示し、周知徹底が出来るように図っている。毎月実施しているヘルパーステーション会議で行なわれている訪問介護員の勉強会においても必要に応じた指導や事例検討を行なっている。

#### 【訪問予定は、徹底した管理により穴をあけることが無い】

当日の訪問の予定は、訪問予定表・代行依頼届け・勤務表・パソコンシステムなどにより管理している。サービス担当責任者に担当の曜日を持ってもらい翌日のコーディネイトの確認を行なっている。又急な代替えに対応出来るように8:30~17:30迄拘束できる訪問介護員を配置している。短期入所利用の居宅での送迎は、パソコンシステムを利用し居宅支援事業者と連携しながら送迎漏れが無いように徹底を図っている。

#### 【利用者の変化は、関係者の連携により把握されている】

利用者の変化は、朝礼や連絡ノート・活動記録・訪問介護員からの直接の報告などで日々把握されている。訪問時に状態の変化などが見受けられた際には、その都度事務所（サービス提供責任者）に連絡し、指示を仰ぎながら対処することを申し合わせている。サービス提供責任者会議が定期的に行なわれ月2回開催されているヘルパー会議では、毎回利用者に関するカンファレンスと利用者情報の話し合いが行なわれている。施設内の関連事業所とは、一部パソコンソフトによる情報の一元化が行なわれ、共有化されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	88人
利用者総数	184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	92.0%	5.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
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	82.0%	7.0%	5.0%	いはい:3.0%
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%	7.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当:4.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	72.0%	9.0%	13.0%	無回答・非該当:4.0%
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	78.0%	13.0%	7.0%	いはい:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	5.0%	いはい:1.0%	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	87.0%	7.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当: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	87.0%	5.0%	5.0%	いはい:1.0%
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	81.0%	12.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	9.0%	いはい:2.0%	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	63.0%	17.0%	7.0%	11.0%