

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	社会福祉法人多摩済生医療団指定訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
所在地	小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-1184

## ○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) 施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2) 利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3) どのような状態な方であっても受け入れる
- 4) 医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5) 地域との交流を通し開かれた施設を目指している

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【適切な介護サービスを提供できるよう研修に力を入れ、定期巡回随時対応型訪問介護の提供により利用者の安心安全を守る体制を整えている】**

介護員の勤務形態は、自宅から利用者宅への直行直帰で事業所に立ち寄る機会は少なくならざるを得ない。そのため訪問介護員の連携強化を目指して、毎月テーマを選んで研修会を開いている。全員が必ず参加できるように同一テーマで少人数による研修を4回実施しその徹底を図るなどスキルの向上に特に力を入れている。さらに、併設の随時定期巡回、随時対応型訪問介護看護事業所の連携事業所としてサービス提供に取り組み、利用者の安心安全を保証するために適切な支援を提供する体制を整えている。

**【職員相互の連携を密に一体感の醸成を目指して所内に休憩と談話の場を設けるなどコミュニケーションを図り易い工夫をして成果をあげている】**

訪問介護員は利用者宅での支援業務が中心となるため、それぞれ単独での活動とならざるを得ない。これを補うために、研修を始め相互の話し合いなど情報を共有する機会を多く設けることが重要となっている。このため、特に事業所勤務職員と訪問介護員相互の連携を密にし、一体感を醸成することを意図して事業所内に休憩と談話に使える場所を設けて、職員間の意思の疎通、情報の共有化を積極的に図れる様な企画をしている。その結果、職員間のコミュニケーションが緊密となり、利用者支援を複数で円滑に行えるなど利用者指向の成果をあげている。

**【繰り返しリスクマネジメントについての職員研修を行って緊急事態に備える意識付けを図っている】**

利用者は勿論、職員自身の安全の確保は最優先されるべき事項であり繰り返し、リスクマネジメントについての職員研修を行って動機付けを図っている。特にインフルエンザ、ノロなど感染症対策には常に気配りを怠らず、利用者宅を訪問する際には、事業所が支給している消毒薬、マスク、手袋を持参し、これを活用しながら対策の万全を期している。また、訪問先では、介護支援の傍ら、利用者がつまずきによる転倒事故や地震発生の際の家具類の飛散による負傷事故予防など気配りを欠かさず利用者の安全安心の確保に取り組んでいる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【支援の必須事項を心得などに纏めて日常的に使いやすく守りやすい形にすることも考えられる】

マニュアルを整備して職員の支援業務レベルの向上、安定化を図っている。マニュアル類は編集して事務所に備え付けてあり、いつでも参照できるようにしている他、重要なマニュアルは、各訪問介護員に配付して、必要に応じて確認できるようにしている。現状では、訪問介護員がマニュアルを持ち歩いて手順などを確認することは、实际的ではなく、現状では、「訪問介護員の栞」を全員に携帯させるに留めているが、徹底する観点からは、縮刷版や他の施設で行っているように、DVDに落として配付し退職の際に回収することも考えられる。

### 【緊急事態に備えての職員自身の対応基準、利用者の取るべき行動手順などの対応策を予め整備することが必要と思われる】

事業所では、災害の発生、感染症の流行など緊急事態に備えて職員自身の対応基準、利用者の取るべき行動手順、などのマニュアルや栞を整備する必要があると考えられる。現在、職員は当番制で、携帯電話を所持して利用者からの緊急連絡に24時間態勢で支援や相談に応じられる体制を整えている。今後、職員同士が事務所、訪問先、自宅などその場で昼夜を問わず緊急事態に備えた連携のとり方、処置を予め検討し、実際にシュミレーションを行なって万一に備える事は大切であり、事業継続計画(BCP)として対応策を検討するが必要と思われる。

### 【訪問介護員と訪問看護師とが連携を密にし、在宅利用者へ適切な介護サービスを提供できる体制づくりが期待される】

在宅利用者へ適切な支援を提供するため、訪問介護員と訪問看護師とが連携を密にし、それぞれの技量を発揮することが大切である。特に、訪問介護員は、その業務の性格上、自宅からの直行直帰の勤務体制であり、24時間支援体制を整えつつあるとき、訪問介護員が訪問看護師の専門知識の援けを受けながら、優れた介護方法、利用者の健康や安全を守る環境づくりに努め、利用者のニーズや必要な支援面での情報を得るなど訪問看護師との連携を一層強めることが期待される。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【契約時に責任者が訪問介護員に同行し複数顔見知りの関係作りをし不安感を和らげている】

サービスの開始にあたり、希望に合わせて利用者宅への訪問予定日や担当訪問介護員、サービス内容などについて電話で連絡して、予め利用者の心積もりができる場を作っている。初回の訪問時には、サービス提供責任者が担当訪問介護員と同行して、希望のサービス内容の確認、契約事項の説明、介護保険で出来ること、出来ないことなどの説明を行っている。これにより、利用者と複数職員が顔見知りとなり、緊急訪問の必要が生じた際に、担当訪問介護員の都合がつかず、代わりに訪問する場合にも、利用者に初対面で不安を抱かせる事の無いように配慮している

### 【訪問介護員専用のフリーダイヤルを設け事業所との連絡を密にし支援の万全を期している】

法人の理念「添う心」の実践を常に心掛けており、利用者の些細な変化についても、訪問介護員専用のフリーダイヤルを設けて日々刻々事業所に連絡し、あるいは、連絡ノートを活用して職員全員が情報を共有するように努めている。このため介護計画に沿った個別の手順書を作成して担当訪問介護員が適切な支援を実践できるようにシステム化しており、万一利用者に変化が見られたときには、事業所と連絡を取り合い、さらには、居宅介護支援員とも連携を取りながら、的確な支援を実践する体制を整えている。

### 【マニュアルを整備し書式も更新しやすいよう工夫を加えるなど改善を怠らず進めている】

訪問介護員の支援技量の向上、質の安定化を図るため、内部研修に併せて各種のマニュアルを整備している。特に、利用者個別の手順書を作成し支援に適用しているほか、絶えず手順書が現状に適合しているか、分かり易い内容となっているかを見直して、訪問介護員の理解と実践を進めるように改善している。また、記録書式などについても簡潔で更新しやすいかどうかの観点から見直しを進め、事務効率面、職員の使い勝手や負担軽減の上からの改善を怠らず進めている。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	70人
利用者総数	96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	91.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:2.0%
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	84.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:1.0%	10.0%
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	80.0%	いいえ:0.0%	11.0%	8.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%	5.0%
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	68.0%	いいえ:0.0%	14.0%	17.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	いいえ:1.0%	10.0%	7.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	いいえ:0.0%	11.0%	10.0%
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	81.0%	いいえ:1.0%	7.0%	10.0%
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%	いいえ:0.0%	10.0%	7.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	いいえ:0.0%	10.0%	20.0%
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	44.0%	いいえ:2.0%	18.0%	34.0%