

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	ホームヘルパーステーションやまと苑
所在地	東大和市狭山2丁目1264番5号
連絡先	042-563-8162

○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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のこころで支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にされた支援を行います。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。
- 5) 喜び悲しみを分かち合う心を大切にし、自由で自立した生活を支援します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【接遇マニュアルにもとづき利用者や家族の話聞く事により正確な状況把握を高めている】

接遇マニュアルでは、身だしなみや入室前、挨拶、言葉遣い、援助中、終了時にわたって取り決め、清潔感、手順書確認、時間配分、事故の防止などのポイントや留意点などを明記している。加えて、口に出してはならない言葉を支援の場面毎に一覧にして注意喚起している。また介護職員が利用者や家族から話しかけられた場合は一旦手を止めて話を聞く事としている。傾聴による相互の信頼関係づくりおよび利用者や家族の正確な状況把握を高めている。

【利用者がその人らしく生活できるよう介護保険外のサービスメニューを拡充して支援している】

法人は最優先に守るものとして、命、安全とともに「その人らしさ」を挙げている。通院や買い物、映画・観劇など外出の付き添いおよび家事代行など、介護保険外のサービスメニューを拡充している。料金一覧表では生活援助、身体援助、外出援助の分野および自宅での話し相手などの1時間あたりの料金や計算ルールを記載しており、チラシも配布して、墓参り、美・理容院同行など生活の様々な場面での利用を提案してその人らしく生活できるよう図っている。

【調理の幅を拡げマニュアルを見直し、介護現場で改善ができる仕組みづくりをしている】

契約職員を中心に登録型の職員が多数在籍するため、月2回のヘルパー会議を開催し、サービス提供時の留意事項の伝達・知識向上・技術指導による業務の見直し等をおこなっている。利用者のかゆいところに手が届く細かなサービスを提供するため、ステーション型訪問介護体制で情報の共有化を図ると共に、利用者ニーズへ対応するため、摂食回復支援食の研修試食会や管理栄養士による介護食研修等により調理の幅を拡げマニュアルを見直し、介護現場で食の改善ができる仕組みづくりをし、地域に密着した機能的なサービスを提供できるように取り組んでいる

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の咀嚼・嚥下機能に応じた調理への取組み成果が望まれる】

利用者の希望を叶えたい事からヘルパー会議の中で、なますの調理実習をおこないサービス提供できた

事例がある。重度の利用者や疾病により咀嚼力や嚥下機能が低下しているケースも増えつつあり、利用者の食べたい献立を食べられる形態での提供が求められる場合がある。法人の年間研修には調理についての計画はなく、介護職員からの介護食の調理研修の開催の要望があり、当事業所で管理栄養による介護食の形態についての内部研修を企画している。早期の研修成果が望まれる。

【一部の記録と同様に、訪問介護記録もパソコンによるデータ化が望まれる】

訪問介護計画書は介護ソフトを使用してパソコンで作成している。事故報告書・相談苦情報告書についてはパソコンによるデータ化を進めている。日常の訪問介護時の観察や相談から収集した利用者の健康および心身の状況、家族や環境の変化などについては、利用者の記録メモや連絡帳に記入している。パソコン化への移行デモンストレーションの実施も予定されている。一部の記録はパソコンで作成されており、訪問介護記録もパソコンによるデータ化が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者基本台帳からモニタリング報告まで連動した様式により介護計画を更新している】

利用者の基本台帳とアセスメント記録では、健康状態と利用者や家族の要望とともに日常の生活動作を明らかにしている。それに基づいた訪問介護計画書では、長期・短期目標と現状の課題、サービス内容および本人や家族のできる事を記している。サービス提供の為の手順書では、留意事項や観察ポイントを明確に手順を記している。サービス提供票を集約して毎月のモニタリング報告書にまとめている。アセスメントの見直しに加えて訪問介護計画の更新につなげている。

【様々な研修の場や仕組みを設定し業務水準の確保・向上に取り組んでいる】

事業所は年2回人事考課時に各職員が目標設定シート（有期雇用契約職員）の所定欄（今年度の目標、施設内・施設外研修）に具体的な研修目標等を記入し、考課者との面談で確認・指導・助言を受け、業務水準の確保・向上する仕組みにしている。業務実践能力を習得するためにサービス提供責任者による同行訪問、理学療法士による移乗方法の研修、管理栄養士による食事形態の研修、記録や在宅介護における排泄ケアに関する内部研修等をおこない、ヘルパーが一定レベルの知識・技術を学べるようにしている。

【その人らしく生活できるよう介護保険外のサービスでも支援している】

法人は最優先に守るものとして、命、安全とともに「その人らしさ」を挙げている。通院や買い物、映画・観劇など外出の付き添いおよび家事代行など、介護保険外のサービスメニューを拡充している。料金一覧表では生活援助、身体援助、外出援助の分野および自宅での話し相手などの1時間あたりの料金や計算ルールを記載しており、チラシも配布して、墓参り、美・理容院同行など生活の様々な場面での利用を提案してその人らしく生活できるよう図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	45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	84.0%	7.0%	7.0%	いいえ: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	84.0%	5.0%	10.0%	いいえ: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	76.0%	7.0%	15.0%	いいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	78.0%	10.0%	10.0%	どちらともいえない: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	81.0%	5.0%	13.0%	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	81.0%	15.0%		どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	13.0%		どちらともいえない:2.0% いいえ: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	78.0%	18.0%		どちらともいえない:2.0% いいえ: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	78.0%	5.0%	15.0%	いいえ:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	5.0%	13.0%	いいえ: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	57.0%	13.0%	5.0%	23.0%