

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人大和会
事業所名	多摩市和光園ケアセンター
所在地	多摩市和田1532番
連絡先	042-375-9888

## ○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) 和の精神と人間愛
- 2) 基本的人権の尊重
- 3) 丁寧な言葉遣いと温かい態度
- 4) 自己決定を最大限尊重（利用者本位）
- 5) 自立に向けた介護福祉サービスの提供

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【事業所一体となって支援を提供する体制作り】

事業所では、サービス提供責任者が中心となって、毎日携帯メールやパソコン等を使って業務の連絡を取り合っている。サービス提供責任者からヘルパーに対する発信については、全員に対する連絡を同時に送るようにしており、個別の利用者についての支援の留意点等を日々全ヘルパーで共有するようにしている。また、毎月1回の定期的なミーティングにおいても、利用者の状況についての話し合いが行われている。認識の共有化に取り組むことで、支援の深まりや緊急時のヘルパー変更等の際の安定したサービスの提供が図られている。

## 【手厚いヘルパーへのバックアップ体制】

事業所ではヘルパーとの連絡を密にし報告・連絡・相談の徹底を図っている。サービス提供の場面でイレギュラーな状態となった時にはヘルパーは事業所、もしくはサービス提供責任者に連絡を取るよう指示を受けている。連絡を受けたサービス提供責任者は速やかに現場に駆け付けて対応する体制を取っている。いつでも事業所、サービス提供責任者と繋がっている体制は、一人で利用者と向き合うヘルパーにとってプレッシャーやストレスの軽減の面からも有効である。いつでも繋がっているという安心感は、ヘルパーの離職率の低下にも効果があると思われる。

## 【法人内他事業所と連携した支援】

同一法人内に併設されている、デイサービスや居宅介護支援事業所との間で定期的に会議を開催し、個々の利用者ごとに支援についての会議を開いている。同じ利用者であっても、デイサービス利用時の状況と、訪問介護利用時の状況に差があることもあるため、両方から情報を提供して居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの間で共有化を図っている。複数事業所を展開する法人の強みを活かし、より深い支援が展開できるように複数事業所共同で取り組まれている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【地域へのさらなる働きかけの実施】

地域生活の支援という観点から、他の事業所との連携も含め、幅広い支援ができるよう取り組まれている。また、地域に向けての体操教室や併設特別養護老人ホームの祭りへの参加の促し等もされている。今後は、それを一層すすめ、より地域に向けて働きかけ、多種の事業所を有する法人としての強みを活かし、地域における高齢者支援の拠点としての機能を強化していくことが期待される。

### 【家族についての情報提供について同意を得る仕組み作り】

事業所の契約時には利用者の個人情報の取り扱い、秘密保持については明文化されているが、家族についての個人情報の取り扱い、秘密保持については取り決められていない状況である。サービスの実施に当たっては家族・介護者の個人情報の使用が想定される。近年の個人情報の保護、及び秘密の保持については事業者側が最優先で担保すべき事項として一般的に認識されており、この部分については家族介護者に於いても同様である。事業所としても課題として認識してされており今後の改善に期待したい。

### 【情報発信に関する今後のさらなる取り組み】

今後のサービスを利用するであろう世代はインターネット等を通じて事業所情報を得るようになっていくと思われる。事業所においてもホームページを開設して法人や各事業についての情報発信を行っているところである。訪問介護事業に於いてはホームページの更新が必ずしも十分に行えていない状態となっている。事業所としても情報発信については課題と捉えており、今後の取り組みの強化に期待したい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【情報のやり取りを通して利用者の状況変化に素早く対応するようにしている。】

利用者の状況に変化が生じた場合には、ヘルパーは直ぐにサービス提供責任者に情報を伝えるようにしている。サービス提供責任者は、必要に応じて現場に入り、自らの目で確かめてあった以前の状況と現在の状況との差異を確認している。サービス内容を見直す必要がある場合には、ケアマネージャーとも連携を取り、必要に応じて同行も依頼し、新しい状況に合わせた支援が素早く開始できるようにしている。

### 【利用者の状態と派遣するヘルパーとのマッチングに留意している】

事業所では新規依頼時にケアマネージャーより身体状況調査書を提出してもらいその分析を行って初回訪問を実施している。事前に利用者の状態をイメージして派遣するヘルパーを検討。ヘルパーのスキルや性格などを鑑みて最善の派遣ができるように調整をしている。サービス提供責任者は同行の様子について「ヘルパー同行記録」に記録し、サービス内容や手順、その時の様子を振り返ることができるように整備している。これらの取り組みは、ヘルパーを「行かせきりにしない」という事業所の考え方を表している。

### 【毎月一度ヘルパーミーティングを開催し質の向上に取り組んでいる】

事業所ではヘルパー向けの研修を毎月実施している。実施される研修については年間で予定され、「言葉遣いについて」「高齢者虐待について」など様々である。実施した研修については一方通行としないため、各ヘルパーに対して研修内容に則した目標を立ててもらい、一か月間実践してみて、その結果を翌月に振り返ってもらう取り組みを行っている。また、振り返りの内容を各ヘルパーにレポートしてもらいその内容を確認している。レポートの内容より各ヘルパーの性格や考え方を知り、より適切なヘルパー派遣の判断ツールとして活用している。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	28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	95.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当: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	85.0%	9.0%	どちらともいえない:4.0%	無回答・非該当: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	90.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	90.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当: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	90.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	14.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%
8. 個別の計画作成時、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	85.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当: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	85.0%	9.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当: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	66.0%	19.0%	9.0%	無回答・非該当:4.0%