

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社ユピテル
事業所名	ライフサービスぱーとなー
所在地	西東京市田無町3丁目3番7号海老沢第1ビル303号室
連絡先	0424-51-9132

○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) 介護保険法の目的と理念をよく理解し、その実現に努める
- 2) 一人でも多くの利用者様が住み慣れた自宅で最期まで安心して暮らせるよう努める
- 3) 利用者様の残存能力に注目し、その維持・拡充に努める
- 4) 看護職、リハ職等の他職種と信頼関係を築き、連携して利用者様の安寧な生活の構築に努める
- 5) 新しい介護技術を開発し、それを普及することによって自分が住んでいる街を住みよいところにする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【充実した研修体制により、サービスの質の向上を図っている】

充実した研修により、サービスの質の向上を図っている。常勤・非常勤の全職員を対象とした研修「ぱーとなーの集い」は、年間計画で研修内容・講師を決め、毎月確実に実施している。テーマは接遇・マナー、プライバシー保護など福祉サービスの基本的な事柄から、ポジショニング、福祉用具を使った実技、医師と協力した看取り、喀痰吸引についてなど、時宜にかなった内容が選ばれている。研修後は、参加者の感想を次回に生かす。また、研修に参加できなかった職員には、研修状況を録画したDVDを貸与し、全体のサービス水準の維持を確保している。

【医療ニーズの高い利用者を積極的に受け入れ、地域福祉に貢献している】

病院から在宅介護への流れのなかで、医療依存度の高い利用者が増えている。本事業所では、地域のニーズに応えるべく平成24年度にいち早く東京都が指定する「登録特定行為（喀痰吸引等）事業者」となり、喀痰の吸引、経管栄養などを、医療職との連携のもと実施している。「喀痰吸引等研修」の修了者は20名となり、全職員の30%強に達する。医療職と対等な立場で利用者支援を行える専門職育成を目指す本事業所では、「ぱーとなーの集い」を中心に、医療知識の習得機会を多く用意している。

【職員の持てる力を結集して、さまざまな改善に取り組んでいる】

毎年の事業方針（平成26年度は「ビジョン」「ベンチャー」「ビクトリー」）を念頭に、管理者、サービス提供責任者を中心とした職員のチーム力により、事業運営の改善を成してきた。改善にあたっては、毎朝の同法人の介護支援専門員との「合同ミーティング」の開催、利用者担当職員による「チーム会議」、サービス提供責任者を中心に開催する「提責会議」などで話し合う。話し合いの場を重層的に設けることにより、風通しのよい職場環境が生まれ、職員の改善意欲も湧く。職員は各会議で率直に意見交換し、自らの成長も図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【さらなる安全性確保の取りくみに、ヒヤリ・ハット記録の集積を期待する】**

重度利用者にも対応できるよう訪問介護員の介護技術向上をねらいに多くの研修・研鑽の場を設けている。訪問介護員の技術習得状況を把握し、利用者のコーディネートの際に配慮している。高い介護技術が求められる利用者を担当する訪問介護員へは、事前研修を行い、さらにサービス提供責任者が同行するなど安全性に留意しているものの、ヒヤリ・ハット事例の集積が芳しくない。「ヒヤリ」とした体験を共有することで、多くの学びがある。臆せずヒヤリ・ハット記録が習慣化するための工夫に期待したい。

【全利用者を訪問して状況確認することが期待される】

管理者を含めた7名のベテランのサービス提供責任者はそれぞれ担当する利用者があり、利用者を中心に担当訪問介護員と連携して支援にあたっている。サービス提供責任者の責務は重大で、介護計画の作成から、利用者の状態の把握、訪問介護員の指導と業務実施状況の把握、居宅介護支援事業所との連携など多岐にわたる。利用者状況は毎月把握し、介護支援専門員に報告する。モニタリングは利用者・家族からの直接の聞き取りや、訪問介護員からの報告等に基づき判断している。さらに、全利用者に対する継続したモニタリング訪問の実施に期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【安定したサービス提供のため、訪問介護員の選定に工夫している】**

在宅で生活する利用者にとって、訪問介護員との関係性はつとに重要である。本事業所では、担当訪問介護員の選定にあたり利用者との相性もさることながら、利用者の医療的ニーズなどさまざまな支援内容に対応できるか確認する。訪問介護員の選定は、担当サービス提供責任者の役割であるが、選定には、事業所所属の全訪問介護員の経験年数、資格、身体的・生活介護の支援能力を判断し作成した独自の「選定表」を用いている。この方法により、重度介護が必要な利用者、あるいは生活支援のみの利用者など、それぞれに合わせた支援を可能にしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	199人
利用者総数	230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%	いいえ:0.0%	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%	7.0%	いいえ:2.0%
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	84.0%	6.0%	7.0%	いいえ:1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	73.0%	6.0%	15.0%	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	86.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%		どちらともいえない:3.0%	いいえ:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	6.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:3.0%
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	85.0%	10.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:3.0%
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	83.0%	10.0%	5.0%	いいえ:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0%	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	68.0%	13.0%	16.0%	いいえ:2.0%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	めぐみ園ホームヘルプサービス
所在地	西東京市柳沢4丁目1番3号
連絡先	0424-61-2021

○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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援
- 2) 利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される。
- 3) 地域社会への貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に適した自立支援への取り組みのステップアップ】

事業所は、サービス提供責任者による情報聴取・アセスメント・介護計画作成を行い、ヘルパーへ伝達している。どの過程においても的確に行い、利用者にとって最善の支援となるよう日々検討している。ヘルパーとサービス提供責任者間の情報共有のための書面の作成ではヘルパーの意見を取り入れたり、ミーティング・研修を定期開催することで、利用者理解を深め、支援に反映できるよう取り組んできた。さらに、居宅サービス計画の総合的な方針・目標に沿った支援を目指して検討し、実践している。

【自立支援の視点に立った訪問介護計画の策定とサービス提供への取り組み】

サービス開始にあたっては、利用者の特性を把握することを大切にしている。利用者のできることでできないことに着目して、できるところをのばす自立支援の視点に立ったサービス提供に取り組んでいる。アセスメントを通じて明らかになった課題について訪問介護計画に明記し、訪問するヘルパーに対しての指示を明確にしている。必要に応じてヘルパーに対して、サービス内容の意味を理解してもらうため、サービス提供責任者が参加するインテーク面談にも参加してもらうなど、これらの取り組みにより、充実したサービス提供につなげている。

【利用者理解と情報共有を基礎とした利用者支援体制の確立】

サービス提供責任者とヘルパーの関係は良好であり職員アンケートでも、「引継ぎや連絡・情報提供がしっかりされている、ヘルパーへの配慮がある、話を聞く姿勢がある」等の意見が多かった。責任者・ヘルパー共に利用者情報把握と共有がしっかりなされている。そのうえで支援について検討する体制となっている。日常的には事業所内連携により、利用者の変化などが伝達され、定期的に行う全体ミーティングのほか、利用者毎の所内カンファレンスを開催し、サービス提供責任者を中心として支援について日々確認・検討がなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員・ヘルパー関係者の意思疎通、情報共有の充実などサービス提供体制の強化】

サービス提供責任者とヘルパーのきめ細かな連携により、利用者に対する充実したサービス提供に日々取り組んでいる。各種研修等によるスキルアップでさらなる充実したサービス提供を推進しているが、利用者の個別状況の理解、連携・関係職員・ヘルパー間の意思疎通、情報共有の充実に向け、利用者の

介護サービス情報に使用する共通言語（家族等に伝える言葉）の改良・改善を図り、登録ヘルパーへの伝達強化に取り組み、「利用者基本情報」を活用した利用者対応が行われている。今後も継続して、これらの取り組みで内部体質の強化に期待したい。

【利用者状況の多様化・複雑化に対応するためのスキルアップへの取り組み】

今後、認知症の増加とともに障害等の支援も必要となることが予想される。各種マニュアルが整備され、おおよそ受け入れ可能な体制となっているが、障害・疾患別の支援や生活スタイルの多様化による接遇の変化に対応することが求められる。研修によるスキルアップへの取り組みや、利用者個人の価値観による視点からの指導から、既に取り組みへのスキルは備わっていると思われる。しかし、個々のヘルパーの知識・能力・経験・危険予知能力などのスキルに個人差があるため、個人の力量に合わせた能力向上への取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【一人ひとりのヘルパーの能力向上に、継続的な強化を図る取り組みが行われている。】

一人ひとりのヘルパーの能力向上に、継続的な強化を図るべく年間研修計画等が策定されている。年間計画は法人が必須としている感染症予防が年2回、危険予知、虐待予防は年1回ずつとなっている。それ以外の研修であるヘルパーミーティングでは、同じ内容を2回に分けて開催し、ヘルパーの参加率を高める強化が図られている。またスキルアップについても、事例をテーマとした実践的研修を行っている。サービス提供責任者のヘルパーへの身近な助言や相談が、なお一層の体制強化につながっている。

【居宅サービス計画を念頭に置いたチームケアの充実の取り組みに着手している。】

利用者の生活暦を踏まえた、自立のためのよりよい支援を提供するため多くの取り組みを実施している。ケアチームの軸となる居宅サービス計画を常に意識できるよう、サービス提供者のアセスメント手法の工夫やヘルパー用書式の変更を行い、ヘルパーへのわかりやすい伝達を日々検討している。同行訪問や研修を通して、個別の支援方針に沿った観察の視点が養えるよう、指導している。またヘルパーからの的確かつ効率的な報告ができる配慮もしており、最終的にはヘルパーからサービス提供責任者、そしてケアマネジャーへつなぐチームケアを目指している。

【利用者に負担をかけず統一した支援の提供に努めている。】

事業所はヘルパーが急遽休むことを想定し、予め複数名紹介し利用者の混乱を予防している。サービス提供責任者も同様で全職員が把握し訪問することで、随時対応可能な体制をとっている。ヘルパーの入れ替り時には所内で詳細に引継ぎを行い、同じサービス提供ができていく。また、利用時間が多い場合や長期間継続的にサービス利用している利用者等は、ヘルパーと責任者が集まりカンファレンスを行い、統一した支援の維持と更なる自立のため、身体状況の変化や支援内容の確認・他サービスの必要性などを検討している。

○利用者調査結果

有効回答者数	90人
利用者総数	124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	96.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	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	83.0%	11.0%	5.0%	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	85.0%	7.0%	6.0%	いいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	82.0%	13.0%	3.0%	無回答・非該当:1.0%
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	91.0%	4.0%	0.0%	無回答・非該当:4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	5.0%	4.0%	いいえ:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	17.0%	6.0%	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	81.0%	10.0%	8.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	いいえ:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	7.0%	6.0%	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	61.0%	24.0%	12.0%	いいえ:2.0%