

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人光照園
事業所名	江戸川光照苑ホームヘルプステーション
所在地	江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5876-8741

○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) パーソナルなサービスとホスピタリティの精神
- 2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス
- 3) 安定した経営
- 4) 地域、社会、環境への貢献
- 5) 品質マネジメントシステムおよび情報マネジメント体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多様な広報媒体で事業所の情報を伝えている】

事業所の情報は、ホームページ、季刊の広報誌「ふれあい通信」、リーフレット、インフォメーションチラシと、多様な媒体で伝えている。広報誌、ホームページは、施設の全事業所から事業所の様子や役にたつ情報を伝えるもので、事故や苦情についても掲載して透明性を高めている。リーフレットでは、訪問介護事業所のサービス内容や料金などを読みやすい文字・文章で伝え、インフォメーションチラシにはサービス提供可能状況などを記載し、利用希望者などに配付している。多様な広報媒体で広報することで様々な立場の人や機関に情報が伝えられている。

【「訪問介護職の心得」などを作り、利用者や家族への接遇・マナーの徹底を図っている】

「訪問介護職の心得」を定め、支援を行う際の心構えとしている。また、「マナーセルフチェック表」で、接遇・マナーについて年に1回チェックし自己確認できるようにしている。チェック表は、あいさつ、言葉づかい、などの項目があり、例えば、言葉づかいについては、「笑顔で落ち着いた声で話すようにしている」、「同じことを聞かれても丁寧に答えている」など、さらに具体的に示すことによって、接遇・マナーの徹底を図り、実践の場に反映できるようにしている。

【「実施記録」や「モニタリングシート」を利用し丁寧できめ細かい支援を行っている】

訪問介護計画は、利用者の希望を尊重し職員合議のうえ作成している。訪問介護員は、サービス提供時に、毎回、「訪問介護サービス実施記録」にサービスの実施内容を記録し、気になったことなどは、その都度カンファレンスを開き実施内容を検討している。また、毎月のモニタリングは、「モニタリングシート」で、目標達成状況や利用者の満足度を4段階で評価しており、丁寧できめ細かい支援を行っている。第三者評価の利用者アンケートでも、「いつも丁寧によくやってくれて安心」という内容のコメントが多い。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所内研修を計画通り実施できるよう工夫するとよい】

事業所内研修として、登録ヘルパー研修を毎月1回行うことになっているが、スケジュール調整が難しく、毎月実施できていないのが現状である。内容は、「金銭預かりについて」、「介護技術について」、「調理・栄養に関すること」など訪問介護を行う上で必要な具体的なものや、「介護保険について」、「苦情解決について」など全体的なものなどである。事業所独自の研修は、訪問介護のサービスの質の向上のために大変良い企画なので、登録ヘルパーだけでなく職員全員を対象とするなどし、さらに毎月定期的に行えるよう工夫するとよい。

【オンブズマン制度をさらに機能させるよう工夫するとよい】

利用者、家族、地域の人々が気軽に苦情や意見・要望などが言えるように、施設独自の取り組みとして、地域の住民3名（大学教授、元民生委員、元法人幹部）に委嘱してオンブズマン制度を設けて、ホームページや広報誌で周知を図っている。オンブズマンは相談や苦情を、電話、書面、面接、メールなどで随時受け付けるほか、毎月1回、相談日を設け、施設内で待機しているがあまり来所はない。折角の取り組みなので、もっと活用されるようPRや相談場所などについて工夫するとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【手順書、マニュアルを整備し、業務の標準化を図ることに力を入れている】

事業所ではISO9001の認証を取得し、すべての業務に手順書、マニュアルを整備しており、1年に1回、見直しをしている。また、利用者の状況や環境変化で実態に合わなくなったときや、訪問介護計画の見直し、変更などの際に、職員の意見も取り入れて見直し、必要な改善、変更をする仕組みを確立している。職員がこの手順書、マニュアルに沿ってサービス提供をすることで業務の標準化を図ることに力を入れている。

【アンケート調査などで、利用者の意見・意向を把握することに力を入れている】

事業所では、利用者に安心してサービスを受けてもらうためとして、独自にアンケート調査を行っている。アンケートは、訪問介護員のサービス提供時の対応や、交替時の不安、訪問介護計画策定時の要望の反映や説明、プライバシーについてなど10項目の質問を設定した。調査結果を分析し、研修などに反映して職員の質の向上を図っている。日常業務を通じては勿論、オンブズマン設置など多様な仕組みで、利用者の意向把握に力を入れている。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	25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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
	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	77.0%	16.0%	5.0%	0.0%
	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	83.0%	11.0%	5.0%	0.0%
	無回答・非該当:0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
	いいえ:0.0% 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	77.0%	11.0%	11.0%	0.0%
	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	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
	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	83.0%	11.0%	5.0%	0.0%
	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	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
	いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	いいえ:0.0% 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	83.0%	5.0%	11.0%	0.0%
	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%	16.0%	5.0%	16.0%