

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	かんだ連雀ホームヘルプサービス
所在地	千代田区神田淡路町2丁目8番1号
連絡先	03-3252-8815

○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) 利用者に深い共感を持つ
- 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切にする
- 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する
- 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る
- 5) 地域の方々に感謝する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員は80%以上が介護福祉士の有資格者で専門的な視点がある】

事業所の訪問介護員は直行直帰の働き方ではなく、全員が常勤または非常勤の職員であり、日々情報の共有化が図れる職場環境にある。また、職員の80%以上が国家資格である介護福祉士であり、アセスメントや援助手順書は訪問する職員が作成している。昨年度のアセスメント研修を経てアセスメント意識が向上しており、利用者のオムツ交換という一つの援助でも利用者の心身に対して観察力が育成されている。

【複合施設の強みを活かした連携がある】

同じ建物内に居宅介護支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、訪問介護の各事業所があり、全事業所が同じ利用者を担当しているケースも多い。定期巡回・随時対応型介護看護の利用から生活が安定して訪問介護に移行する利用者もあるなど、三事業所が連携して利用者情報の共有と必要な支援を行っている。利用者本人、家族にとっても顔馴染みの関係があり、楽な気持ちで援助を受けることが可能な環境となっている。

【チャレンジプランの制度により人材育成を図っている】

「職員が力を発揮できてこそ、質のよいサービスができる」という理念のもと、職員一人ひとりが自分自身の事業計画にあたるチャレンジプランを作成し、育成を担当する職員が年3回の面談を通して達成状況を確認している。新人育成プログラムやチャレンジプラン制度により研修受講を含めてキャリアアップの方向性を明確にしている。また、年1回30項目からなる自己サービス評価を実施し、人材育成とサービスの質の向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【全職員による介護保険制度の理解を図っていく】**

職員がアセスメント表や援助手順書を作成できるように取り組み、作成した書類は管理者等が精査して、日々OJT（仕事をしながら勉強すること）につながっている。管理者やサービス提供責任者だけが介護保険の制度を理解するのではなく、職員すべてが理解できることも目的の一つとして取り組んでいる。今後も、制度理解につながる取り組みを継続し、職員全体が一層の制度理解に基づいて支援を行っていきけるようにしていくことを課題としている。

【自立支援につながる援助への理解を深めていく】

昨年度はアセスメント研修を通じて、利用者の必要なニーズに気づき、担当制のチームケアの中で情報を共有しながら、自立支援に向けて計画や援助内容の見直しを行った。その上で、「必要とされる援助」と「援助されることで能力低下につながりかねない援助」との違いを理解するよう努めた。今後も、引き続き、自立支援につながる援助への理解を深めていくことを、支援の質の一層の向上を図っていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【訪問介護員（職員）がアセスメントすることを重要視している】**

アセスメントシートは利用者の担当訪問介護員（職員）が心身状況等の情報を収集して作成している。これは昨年度アセスメント研修を実施し、アセスメント項目に対する「状態」の書き方、考え方を学んで実施しているもので、研修を通してアセスメント意識が向上した。職員が作成した書類から利用者像が浮かぶようになるなど、利用者を観察する力が職員についてきている。

○利用者調査結果

有効回答者数	10人
利用者総数	26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	100.0%	どちらともいえない: 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	80.0%	20.0%	いいえ: 0.0%	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	80.0%	10.0%	10.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない: 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	70.0%	10.0%	20.0%	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	80.0%	20.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	10.0%	20.0%	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	70.0%	30.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	70.0%	30.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	10.0%	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	50.0%	10.0%	40.0%	いいえ: 0.0%