

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	中町ヘルパーステーション
所在地	小金井市中町2丁目15番25号
連絡先	042-386-6515

○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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。
- 2) 地域と共に育つしせつづくりを目指す。
- 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。
- 4) 地域に根差し、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。
- 5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ヘルパー派遣業務指示書兼手順書に沿って訪問介護員がサービス提供することにより、利用者・家族の希望、要望に応えることができています】

訪問介護は、サービス提供責任者が利用者個々に「ヘルパー派遣業務指示書兼手順書」を作成し、担当訪問介護員に周知徹底して、サービス提供を行っています。指示書・手順書は訪問介護の目的、派遣曜日や時間、援助内容や手順、所要時間、留意事項などが詳細に明記されており、指示書・手順書に忠実に業務を行うことで、利用者・家族の希望や要望に応えることができています。このことは、利用者アンケートに複数寄せられた「信頼できる」「大変よくやってくれます」などのコメント及び、総合評価の高い満足度からも確かなものとなっています。

【登録訪問介護員を対象に毎月勉強会を開催し、サービスの質の確保に積極的に取り組んでいます】

サービス提供責任者は事業所の職員ですが、利用者へのサービス提供は登録訪問介護員が行っており、サービス提供報告書で月1回、指示書・手順書通りに行われているか確認しています。登録訪問介護員はサービスの特性上利用者の自宅で一人で行うため、不安や疑問を感じることもあることから、毎月、登録訪問介護員を対象に「ヘルパー勉強会」を開催し、知識や介護技術の習得、質疑応答の機会を設けています。欠席者には勉強会報告書で内容を知らせ、確認の書面の提出を受けており、サービスの質の確保・向上に取り組んでいます。

【訪問介護員が訪問できなくなった場合や変更になる場合の対応体制を整え、利用者に負担が無いように配慮しています。】

訪問介護員が訪問できなくなった場合は、「派遣業務不可時の対応」としてフローチャートで明確にしておき、サービス提供責任者が、利用者への連絡や代替え要員の確保を確実にできるようにしています。また、変更になる場合は、事前に利用者に連絡し、状況を考慮しできるだけその人に合う訪問介護員をコーディネートして、サービス提供責任者が同行しサービスに差異が生じないよう配慮するとともに、変更後、利用者に負担がないか確認しています。このような体制の確立は利用者の安心感と信頼感の構築につながっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用希望者等への情報提供の一助として、居宅介護支援事業所等への情報提供の充実が期待されま
す】

訪問介護サービスは居宅サービス計画の内容に沿って提供されるため利用者のサービス利用には介護支援専門員が必須となっています。事業所の法人は居宅介護支援事業所も併設しているためそこからの紹介が多い現状がありますが、制度の改正で紹介率が8割を超えてはならないとされており他の居宅介護支援事業所からの紹介も受け入れる中で利用希望者への情報提供も求められています。利用者の情報入手媒体を考慮して市内の居宅支援事業所へのパンフレットの配布や情報提供の充実が期待されます。

【複数の訪問介護員がかかわるケースにおいてチームケアの重要性を認識し、サービス提供者責任者を
中心に連携のとり方の工夫が望まれます】

訪問介護計画に基づいて、担当サービス提供責任者が個々の訪問介護員に対して「ヘルパー派遣業務指示書兼手順書」を配布し、訪問介護業務の標準化や一定水準の確保を行っています。しかし、業務は利用者の自宅で1対1で提供される為、訪問介護員の中に不安や疑問が生じる懸念や、質のばらつきがあることは否めない現状があります。そのことは職員アンケートにも情報交換の場や意見交換の場を望む声が寄せられています。より良いサービス提供を実現するためにも、サービス提供責任者を中心にチームケアとして機能できるような連携の工夫が望まれます。

【事業所の営業時間と訪問介護員の派遣時間帯との時間差が生じている中での、訪問介護員と事業所の
連絡体制の充実が望まれます】

事業所の営業時間は9時～17時45分の体制になっていますが、訪問介護サービスは、7時～19時としています。そのため営業時間外にサービスを行う登録訪問介護員は、サービス提供中の利用者の体調変化やサービス内容の変更の希望等があった場合の、サービス提供責任者への連絡体制が不十分であることがうかがえます。利用者が安心してサービスを受けられ、登録訪問介護員が安心して適切なサービス提供を行えるようにするためにも、訪問介護員派遣時間内の連絡体制を構築することが望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【プライバシーマークの認証を得て、利用者のプライバシーの保護に取り組んでいます】

福祉サービスの従事者として、利用者のプライバシーの保護の重要性を認識し、職員倫理綱領・職員倫理綱領ガイドラインを定め、その順守を全職員に周知徹底をしています。法人として、個人情報取り扱いに関する認定制度である「プライバシーマーク」の認証を得ており、プライバシー保護の徹底に取り組んでいます。また、職員に対し、年1回の個人情報保護の理解度のテストを実施するとともに、サービス提供時の利用者のプライバシーや羞恥心に配慮することを周知徹底しています。

【登録訪問介護員を対象に毎月勉強会を開催し業務の一定水準の確保に取り組んでいます】

現場でサービスを提供するのは登録訪問介護員となっていますが、サービスは利用者宅で単独で行われるため、業務の一定水準が確保されているか、確認がしにくいことは否めない現状があります。業務の一定水準の確保の取り組みとして、登録訪問介護員を対象に毎月テーマを決め勉強会を開催し、知識や介護技術の習得の機会としています。欠席者には「ヘルパー勉強会報告書」を作成し、勉強会の内容や配布資料、提案や質問事項に対する回答を記載して配布しており、欠席者から「勉強会内容確認書」の提出を得ています。

【ヘルパー派遣業務指示書兼手順書を作成し、介護計画に基づいた支援に取り組んでいます】

サービス提供責任者が利用者一人ひとりに、訪問介護計画に基づいた「ヘルパー派遣業務指示書兼手順書」を作成しています。指示書兼手順書は、訪問介護の目標、派遣のタイムスケジュール、担当ヘルパー、項目ごとの詳細な援助手順や所要時間、留意事項を明示しており、訪問介護員にその手順に沿って忠実に活動することを周知徹底しています。指示書兼手順書通りのサービスを提供することで、利用者・家族の希望や要望に応えることが出来ています。サービス提供報告書で介護計画に基づいた支援が実践できているか毎月確認しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	150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	97.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	79.0%	16.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 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	79.0%	14.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	95.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
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%	9.0%	9.0%	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	94.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	16.0%	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	82.0%	6.0%	8.0%	いいえ: 2.0%
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	81.0%	13.0%	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	74.0%	13.0%	10.0%	いいえ: 1.0%
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	55.0%	17.0%	10.0%	16.0%