

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	社会福祉法人多摩済生医療団指定訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
所在地	小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-1184

○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)施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2)利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3)どのような状態な方であっても受け入れる
- 4)医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5)地域との交流を通し開かれた施設を目指している

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【緊急時の応援体制が整っており訪問介護員が安心してサービス提供できる環境づくりに取り組んでいる】

訪問介護員が利用者宅で利用者の状態により一人では対応が難しい事態が発生した時には、フリーダイヤルの携帯電話で事務所に連絡し応援を頼むことができるようにしている。事務所にはサービス提供責任者2名が主に待機しており、他の訪問介護員を派遣したりサービス提供責任者自らが出向くこともある。利用者には常時複数の訪問介護員が関わっているため、急な応援時でも顔見知りの訪問介護員が対応できるようにしている。事業所は訪問介護員が安心して仕事に従事できる体制を整えている。

【訪問介護員が参加しやすいような取り組みによりミーティングや研修の出席率が向上している】

これまで訪問介護員の定期的なミーティングや研修への出席率が思わしくなかった。よって、事業所は訪問介護員が参加しやすい工夫を検討し、少人数のミーティングを複数回開催すること、開催時刻を昼間や夕方と時刻を変えて行うこと、研修もミーティングの後に実施するようにした。よって、訪問介護員の出席率は80%近くに向上した。ミーティングや研修の出席率が向上することにより情報交換が訪問介護員間で密になり、訪問介護員のスキルの向上に繋がっている。

【訪問看護との連携により、利用者の日常生活動作の向上に努めている】

事業所では訪問看護と連携して利用者宅に訪問するケースがよくある。訪問介護員がサービス提供にあたり看護師と相談する機会を設け、利用者の日常生活動作の向上に協働して取り組んでいる。例えば、胃ろうの利用者が経口摂取できるようにするため、栄養状態や水分補給により体力の回復が見られる時に、医師の許可を得て嚥下訓練を行い、看護師が嚥下の状態を注意深く観察し、訪問介護員の食事介助を支援し、少量ずつ重湯からお粥と変化させ、時間をかけてほうれん草なども食べることができるようになった事例が報告されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所のリーダー層が外部研修に参加できる支援体制づくりが求められる】

事業所はマナーを磨きスキルアップするには研修が欠かせないことから内部研修を可能な限り全員参加で開催するように努めてきた。これまで権利擁護やヘルパーの技術指導といった外部研修に参加し、その報告を内部研修の場で行い、知識向上とスキルアップに努めてきた。しかし、事業所は現状に手いっぱいであり余裕がないことから、外部研修に参加することが困難な状況である。事業所のリーダー層が外部研修に参加できる支援体制づくりが求められる。

【災害時対応マニュアルに基づいてのトレーニングを強化することが求められる】

事業所の利用者は150名近くであり独居高齢者も多い。よって、事業所は災害時の対応マニュアルを作成している。マニュアルではサービス提供責任者が利用者宅に安否確認の連絡を入れることが記される等、訪問介護事業を継続するという視点から作成されている。ただ、マニュアルに基づいてのトレーニングが不十分であることから強化することが求められる。また、利用者が住む地域で避難支援できる互助、共助に繋げる視点が不十分であることからその取組みを検討することが期待される。

【事業所運営の改善と業務の効率化、及びIT化の推進が期待される】

事業所と同一法人の訪問看護事業所が軸となって定期巡回・随時対応型訪問看護看護事業所の開設支援を行った。事業所はその影響もあり書類の削減や整理が不十分な状況となっている。また、サービス提供責任者間の担当件数のアンバランスがあること等から業務の標準化が疎かになっている。利用者情報の記録も手作業が多く、電子データ化と共有のためシステムづくりが遅れている。よって、事業所は事務所の書類整理や業務の標準化と効率化に向けた取組み、特にIT化を推進することが今後の課題である。

○事業者が特に力を入れている取組み

【市の高齢福祉施策やNPO等が行っている生活支援サービスを紹介している】

利用者から問い合わせに対しては介護ニーズを十分に把握し、訪問介護サービスに対する制度的制約があることを市の広報物等に基づいて説明している。ただ、制度的制約があるからといって突っねるのではなく、市の高齢福祉施策のサービスの紹介やNPO等が行っている生活支援サービスを紹介している。一方、利用できるサービスについては事業所の特徴を実際に基づいて良い点をアピールするとともに、施設が在宅介護に関するサービスを一体的に揃えて提供していること、その総合力でもって安心安全の確保に努めていることを説明している。

【介護計画は利用者の特性に合わせた支援内容となっている】

事業所は利用者の特性に合わせて介護計画を策定しており支援方法も工夫されている。例えば、朝の起床が遅い利用者には訪問時間を調整して遅くしたり、足元が不安定な利用者には洗濯物を安定した場所に干す工夫をともに考え行うようにする等の実例がある。また、胃ろうを実施している利用者には、医師の許可のもと訪問看護師と連携して嚥下状態を見ながら経口摂取に取り組み、食形態を徐々に向上させ、ほうれん草などの野菜も食べれるようにしている。このように事業所は利用者の個別の特性に合わせた支援に力を入れている。

【訪問介護員はフリーダイヤルの携帯電話によりいつでも事務所と連絡が取れる】

訪問介護員の訪問は通常は一人で行い、訪問先で利用者の体調の変化や新しい要望についてなど、判断が難しい時の相談や変化についての報告が必要な時には、携帯電話からフリーダイヤルを利用して連絡し、訪問介護員の電話代の負担が無いようにしている。また事務室に事務員が待機し、いつでも連絡が取れるようにしているが、緊急時の補助要員として外出する等して事務室が不在の場合には電話転送システムを導入し、転送メッセージを確認し折り返し電話する事が可能となり、これらの取組みにより電話が繋がらないという不安が解消されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	68人
利用者総数	170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	86.0%	13.0%	いはい: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	82.0%	14.0%	いはい:0.0%	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	73.0%	16.0%	8.0%	いはい:1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	97.0%	どちらともいえない:2.0%	いはい: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	73.0%	13.0%	11.0%	いはい:1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	7.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	13.0%	7.0%	いはい: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%	5.0%	7.0%	いはい: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	80.0%	11.0%	7.0%	いはい: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%	8.0%	いはい: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	50.0%	32.0%	13.0%	いはい:4.0%