

評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名称	ヘルパーステーション川口
事業所所在地	東京都八王子市川口町1543番養護老人ホーム 新浅川園内
事業所電話番号	042-654-5351

事業者の理念・方針

理念・方針	
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)利用者本位 2)高品質なサービス 3)サービスの安定供給 4)健全経営の運営 5)働きやすい職場

全体の評価講評

特に良いと思う点

・12の聞き取り項目を定めた丁寧なモニタリングに取り組んでいる

事業所ではサービス提供責任者によるモニタリング訪問を毎月実施しており、訪問介護計画書に沿ったサービスが提供されているかなどを把握している。モニタリングの手法としては、項目を文章化して聞き取り方式で丁寧に行うことを心がけている。計画の達成状況に加え、「困っていることや病気について」「サービスの満足度」「改善点」「苦情」「要望」「計画の見直し」「カンファレンス」など12項目を聞き取ることにしている。さらに、見直しと検討内容・居宅支援事業者に対する特記事項なども含まれている。

・利用者の体調の変化には、速やかに対処できるような報告の仕組みが整っている

訪問時には、利用者の表情や状態・生活状況などに普段と違う様子や変化が見られた時は、先ず事業所に電話で連絡してサービス提供責任者に指示を仰いでから次の行動に移るようにしている。緊急を要する際の対応手順として、緊急対策マニュアルや緊急体制一覧表を作成している。利用者から直接サービス内容変更の意向があった場合も、ヘルパーが独自で判断せずサービス担当責任者かケアマネジャーの指示を仰ぐように徹底を図っている。

・介護技術の平均化を図るためヘルパー別の研修計画を作成している

1年間を通して職員が一定レベルの知識や介護技術の習得が出来るように年間計画を立て、テーマを決めた研修を行っている。1年間の全体研修を通して運営方針・法人理念・接遇マナー・緊急時対応・脱水・食中毒・リスクマネジメント・認知症について・身体保清について・介護技術と事例検討などを研修の題材としている。介護技術の個人差の平均化を図るため訪問介護員の個人別計画を立て4種類の研修を年間に3回ずつ行い進捗度を確認している。講師を外部から招いての研修が定着し介護の知識や技術の取得につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・効率的なサービス実施記録を設けることを一考されたい

利用者ごとに訪問介護計画書に沿ったサービス提供に取り組んでおり、「サービス記録簿」を確認できる帳票としている。ただし、「サービス記録簿」を利用者宅に残していないことや、利用者や家族から当日のサービスを確認するための「確認印」もないことが懸念される。「サービス提供記録簿」を複写にして控えを利用者宅に残したり、「サービス提供記録簿」を「訪問介護実績表」として扱えるようにすることで簡素化につながり、利用者や家族に対するの利便性にも配慮できると考えられる。

・業務を標準化できる分かりやすい介護手順書の作成が望まれる

訪問介護計画書から手順書を作成し業務の標準化の取り組みを行っているが、介護手順書の業務の順位や優先すべき課題を明らかにすることが必要とされる。また、今回行った利用者調査の「担当するヘルパーに変更があったときでもサービスは、いつもと変わらないか」の設問に関しては、満足度が64.4%であり、他の設問の満足度と比較すると低い結果になっている。同行訪問により説明がなされていることがうかがえるが、手順書は、時間ごと・時系列・物品の置き場所・家族との棲み分けなどを明記することが望まれる。

・インターネット上の情報提供をさらに充実させることを検討されたい

介護サービス情報の公表制度に定期的に取り組み、自らの責任においてインターネット上に公表している。サービスの質の向上に取り組むため、毎年度自主的に「東京都福祉サービス第三課評価」を受審し、事業所の提供しているサービス内容をインターネット上（東京都福祉ナビゲーション）に公表している。また、法人のホームページにも、サービス内容、基本的な料金などの情報を掲載している。ただし、空き情報についての掲載は無く、事業所への問い合わせで確認できる仕組みとしている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護保険上、対応できないサービスを文章化して理解を促している

事業所では「ヘルパーが介護保険でできること」、「ヘルパーが介護保険でできないこと」を文章化（各援助内容の一覧表）して、利用開始時に説明し理解を得てもらうようにしている。その他に保険の適用外である病院内での介助など利用者にとって不可欠である部分は、事業所が独自で行っている「個人契約によるサービス」で対応できることを説明している。サービス内容は、身体介護と生活援助に分け、「できること」をパンフレットの裏面で詳しく説明している。さらに、事業所で対応できない介護保険外サービスは、他の事業者の情報を提供している。

・チームケアの実践に力を入れている

サービス提供責任者は、家族・ケアマネジャー・関係機関・担当者別のヘルパーと密に連絡を取りながら、適切なサービス提供がなされているかを確認している。また、ヘルパーからの情報は、訪問ごとのサービス提供記録やサービス終了後の電話連絡、月に3回提供記録を事務所に届ける際の会話などで把握している。今回行った利用者調査の「生活や介護の相談をした時に事業所やヘルパーは、情報提供や助言をしてくれますか」の項目に関しても高い満足度が得られており、サービス提供責任者を中心に適切チームケアがなされていることがうかがえる。

・接遇研修を繰り返し行い、一定水準の接遇マナーが身に付くようにしている

入職時の新人研修では接遇マナー（ヘルパーの心得）を実施しており、一定水準の接遇マナーは習得できるようにしている。研修内容としては、「言葉使いと身だしなみ・身につけたいマナーやコミュニケーション」、「ホームヘルパーの公共性」、「守秘義務やプライバシーについて」、「利用者の自己決定権の尊重」、「禁止事項」などの基本ルールを中心として、不適切なサービスを行わないように指導している。また、事業年度のはじめには、ヘルパー会議の中で接遇研修を行い、接遇に関する姿勢を繰り返し意識できるように図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/30

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	64.0%	21.0%	7.0%	7.0%
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	92.0%			7.0%
	どちらともいえない : 0.0% 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	85.0%		7.0%	7.0%
	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	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%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%		14.0%	
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	92.0%			7.0%
	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	71.0%		28.0%	
	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	78.0%		21.0%	
	どちらともいえない : 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	64.0%	14.0%	21.0%	
	いいえ : 0.0%			