

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ホームヘルパーステーションやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います。 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の安全確保のために多角的な支援に取り組んでいる。

災害等に対する多角的な取り組みを高く評価したい。予防対策としてはまず、事業所全体の会議で議題として検討を図っている。その結果を訪問介護では月4回のヘルパー会議で情報を周知して徹底を図っている。緊急時においては、例えば、ヘルパーは車や自転車では訪問を行わず徒歩で利用者宅を訪問する。直近では、大雪のため買物等ができず、食事を作ることが出来なくなった利用者宅に特別養護老人ホームの職員の運転で訪問介護のヘルパーが同乗、利用者宅へ訪問して食事の家事援助の対応をおこなった事例があった。

・ケース検討会議、ヘルパー会議の活用及び各種研修会の参加で、サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる

今年度は、毎月2回開催されていたヘルパー会議に加え、ケース検討会議を定期的に開催している。ケース検討会議では、報告、情報収集に留まらず、個別ケースの検討、各種マニュアルの見直し、検討をおこなっており、ヘルパーから積極的な提案がされている。職員は、施設内研修に留まらず、外部研修にも積極的に参加し、自己研鑽に励んでいる。利用者のニーズを把握、情報共有することで、介護保険外サービスも細かな項目が設定されており、サービスの質の向上に繋がっている。

・関係機関との連携、チームケアにより、支援の継続性を維持している

サービス開始時は、ケアマネジャー、ヘルパーとともにサービス提供責任者が必ず同行することとしており、利用者、家族の不安を軽減し、情報提供された利用者の情報を確認している。サービス開始後は提供票、モニタリング、会議を活用し、チームとして利用者の情報を共有している。サービス終了時は、利用者が新たに利用することとなったサービス提供場所へ訪問し、利用者の不安の軽減、新たなサービスに馴染む配慮をしている。情報の共有、活用、顔の見えるサービス提供をしていることで、支援の継続性を維持している。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護のシステムについて、利用者により理解を深める支援が期待される

事業所は綿密で丁寧な介護サービスを提供することで利用者、家族等から大きな安心と信頼を得ている。一方、利用者調査結果の各自由記述には「ヘルパーによって対応が違う」「ヘルパーが時々変わる」等の意見が散見された。

訪問介護では1か所につき最低3名のヘルパーが交代で訪問することは利用契約時に説明をしている。しかし、それを利用者、家族等が認識できていない現状がある。現在、満足度の高いサービスを提供している事業所であるが故に、更なる利用者、家族等への訪問介護のシステムに対するより深い理解を促す支援が望まれる。

・安定した人員体制の再構築と後進の人材育成を期待したい

事業所は、サービス提供責任者を中心とするチームケアを積極的に取り組み、ヘルパーは業務の見直しや書式の見直しに取り組んでいる。また、事業所として資格取得を奨励している。こうした取り組みをすることで、サービスの質の維持・向上に繋がっていることが利用者満足度に成果として現れているが、事業所の職員は全員有期雇用職員で構成されている。現状のサービス提供体制を維持・向上するために、段階的キャリアアップの体制を構築し、安定した人員体制、後進の人材育成に期待したい。

・事業所のサービス内容にかかわる情報を広く提供する工夫が望まれる

ホームページは施設の運営方針、事業所案内が掲載され、事業概要は併設事業所の行事や活動の写真を中心に掲載されている。広報誌は法人全体で「てくてくと」が写真を中心に年4回発行されている。併設事業所の状況は分かり易い内容ではあるが、事業所の情報は少ない。併設事業所主催の文化祭、市の開催する福祉祭では、事業所のサービス内容を写真と文章で分かり易く説明されており、利用者にも分かり易いものとなっていた。今後は、広く地域や利用者、家族にサービス内容やサービス提供状況を発信することを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケース検討会議を定例化し、サービスの質の向上に取り組んでいる

今年度は、毎月2回開催されていたヘルパー会議に加え、ケース検討会議を定期的に開催している。ケース検討会議では、個別ケースの検討・見直し、各種マニュアルの検討・見直しをおこなっており、全ホームヘルパーが参加する。サービス提供責任者を中心に事業所全体で情報共有を徹底し、利用者が自立した在宅生活を継続できるようにサービスの質の向上に取り組んでいる。

・サービス提供責任者を中心にチームワークが良く、適切なサービス体制を構築している

ヘルパーのコーディネートは利用者個々のニーズを踏まえて、サービス提供責任者がおこなっている。訪問介護はサービス提供責任者を中心としてチームワークが良く、ヘルパーの集団として大変に意欲も高い。その結果、適切なサービス提供をする体制が構築できている。コーディネート自体はサービス提供責任者、利用者の時間的なニーズやヘルパーとの相性も等も考慮して、利用者から要望を聞き取ったうえで決定している。また訪問時の記録は「会議録」「ケア記録」等に記載されている。

・地域との連携のもと、積極的に情報を集めて利用者へ活用を促している

地域の介護サービスに関する情報、生活情報等については、サービス担当責任者が中心に積極的に情報を集めている。地域からの情報源としては市報、社会福祉協議会だより等が主な発信源となっている。また訪問介護の事業所は複合施設のため研修、行事、地域ケア会議、市のヘルパーステーション連絡会等からも情報は訪問介護へと流れてくる。利用者へ情報提供は基本的には利用者全体に情報を流しているが、トラブル防止のために具体的な落とし込みはしていない。個別に利用者に対する情報提供は担当のケアマネジャー経由で具体的に話を進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/45

■ 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	83.0%	13.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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%	10.0%	6.0%	いいえ：3.0%
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	76.0%	13.0%	6.0%	いいえ：3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%			どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	83.0%	6.0%	6.0%	いいえ：3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	6.0%	6.0%	いいえ：3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	73.0%	20.0%	6.0%	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	63.0%	20.0%	16.0%	いいえ：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	16.0%	6.0%	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	66.0%	23.0%	6.0%	いいえ：3.0%