

評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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 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

・介護保険サービスと地域密着型サービスを実施しえおり、区別したサービス提供が出来るように指導している
当事業所では、介護保険制度による訪問介護と、区の指定による地域密着型定期巡回随時対応型訪問介護看護サービス（いつでもサポート）を行っている。働く訪問介護員も、両方のサービスを隔てることなくそれぞれの利用者に必要なサービスを提供している。ただ、介護給付の訪問介護は、「老計第10号訪問介護のサービスごとの区分等」によりサービス提供内容が定められており、それ以外のサービス提供は出来ない。そこで、訪問介護員が困ることがないように、詳細な手順書を作成し、同行訪問を行い、OJT教育を行っている。

・援助方法を具体的に示す手順書があり、利用者の状態の変化に応じてこの手順書が更新される仕組みがある
当事業所では、常勤者が個別の利用者を担当する担当制を取っている。その上で、職員を二つのグループに分けて各グループにチームリーダーを置き、リーダーが計画の進捗状況を管理している。サービス提供責任者は、チームリーダーがこれらのプロセスを滞りなく遂行出来るように支援し、全体のサービス内容を管理している。各担当者は、支援に必要な援助マニュアル（手順書）を作成しており、手順書には、目的が記入され、その目的を達成するための詳細な手順が書かれている。この手順は、利用者の状態の変化に応じて更新される仕組みがある。

さらなる改善が望まれる点

・軽度者における生活援助が出来るヘルパーを育成していく
介護保険制度改正に伴い、介護予防訪問介護は、区が行う総合支援事業のサービスとなった。このサービスは、有資格者の訪問介護員はもちろん、サービス内容によっては、ボランティア等の参画も求められている。そこで、法人では、地域の社会福祉協議会とも連携してボランティアの育成事業に力を入れている。サービス提供責任者は、この事業において軽度者における生活援助が出来るヘルパーを育成することを課題としている。

・介護保険制度改正の内容について、引き続き、利用者・家族の理解を図っていく
訪問介護のサービスは、介護保険制度の中で、身体介護・生活援助に区分され、時間単位で介護報酬が定められている。度重なる改正に伴いサービス提供方法が変容してきている。このような中で、サービス提供責任者は、法令遵守のもと、利用者の生活機能を維持・向上出来るように、時間調整を行い、担当者は詳細な手順を作成し、訪問介護

員は統一したケアの提供に努めている。介護保険制度は、今後も定期的に改正されるので、その都度、利用者・家族に対して、理解して頂けるように説明をし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

- ・統一した援助が出来るように訪問介護計画書に沿ってケア手順を作成している

管理者は、常勤の訪問介護員を利用者別に担当者にして、利用者の状況の変化を把握している。担当者は、支援を担当する各ヘルパーが統一された援助が出来るように、訪問介護計画書に沿ってケア手順を作成している。ケア手順は、利用者の出来ることやしていることの変化に応じて書き換えられる。担当者は、これらのケア手順の変更に応じて、サービス提供責任者へ報告している。サービス提供責任者は、それらの情報からモニタリングを行い、介護支援専門員へ報告している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/20

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	90.0%	10.0%	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	60.0%	30.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	10.0%	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	50.0%	50.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	60.0%	40.0%	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	60.0%	10.0%	30.0%	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	60.0%	40.0%	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%	40.0%	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	50.0%	20.0%	30.0%	どちらともいえない : 0.0%