

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

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）	<p>法人の理念『誠の心』 まことの心の はたらきは 人の心を うごかし 天に通ず(法人創設者 稲永久一郎)</p> <p>倫理綱領</p> <ol style="list-style-type: none">「真心込めた丁寧な福祉サービス」 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。「福祉コミュニティの協創」 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。「仕事を通じた職員の自己実現」 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。「法令遵守の履行」 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別手順書や個別指示書で特有の利用者対応を詳細に記載して、「真心を込めた丁寧な福祉サービス」の実現に取り組んでいる <p>当ヘルパーステーションは、養護老人ホームに併設されているので開始にあたり、ホームのサービスの提供状況や利用者対応を学びながら、利用者の個別性に配慮したサービスが提供できるように、シュミレーションを丁寧に行ってからサービスを開始している。訪問介護計画書はケプランを基に施設の支援方針も共有し、利用者理解を一つにして作成している。ヘルパーは、個別手順書、個別指示書に従いサービスを提供している。指示書には、留意すべき個別的な利用者対応が詳細に記載され、「真心を込めた丁寧な福祉サービス」の実現に取り組んでいる。・敬意とマナーに留意した対応で利用者の施設生活を支え、高い評価を得ている<p>ホームの利用者は、介護だけでは解決できない社会生活能力や認知症をはじめとする多様な精神科領域の問題を抱えていることも多く、個別的な対応が求められる場面も多い。ヘルパーは、丁寧な対応を利用者本位の適切な対応の第一義として、自身の感情をコントロールし声掛けにも工夫を凝らしている。サービス提供責任者が常駐し、サービスの前後は事業所を経由するため、サービス内容を検証し、タイムリーなアドバイスが得られ、ヘルパー間で忠告しあいながら高品質のサービスを提供し利用者からも満足度100%の高い評価を得ている。・職員の定着率も高く、意思疎通のとれた見通しの良い組織風土が醸成されている<p>養護老人ホームに併設されている事業所は、施設職員と密に連携し利用者の福祉に向けて方向性を一にした支援体制が整えられている。施設では、職員の資質向上に積極的に取り組む組織的風土が形成されており、ヘルパーも能力</p></p></p>

に応じた必要な研修、感染症をはじめとするホーム全体研修、ヘルパーが希望する研修と多様な学習の機会をもち専門性の獲得に努めている。事業所を拠点とする小規模事業所であることから迅速な情報共有がなされ意思疎通を取りやすい環境にある。

さらなる改善が望まれる点

- ・要望や意見を聞いて訪問介護計画書を作成しているが、利用者の介護サービス内容に対する意識のズレなのか見直しが望まれる

サービス提供責任者は、養護老人ホームのミーティングやカンファレンスなどに参加し情報を得ながら、利用者の特性に配慮した訪問介護計画書を作成している。モニタリングは毎月実施し、日常の中でも利用者から話をして要望や意見を聞いて丁寧に対応している。利用者調査で、「個別計画作成時に、要望は聞かれているか」に対して、はいの回答が昨年度33%、今年度35.7%といいえの回答が多い傾向で推移している。利用者への介護保険サービスと施設の処遇方針との関連性や差異についての理解を深める取り組みが望まれる。

- ・課題となっている後継者育成の取り組みを期待したい

ヘルパー全員が介護福祉士の資格を持つ専門性の高い職員体制のもと、利用者の安心、安全、満足の実現に取り組んでいる。一方、事業所では、法人共通の様々な制度を活用しながら、ホーム固有の各種のマニュアルや手引書を整備し、研修の充実を図っている。ベテランのサービス提供責任者により、日常的に助言・指導できる体制がある。一方で、成長した職員がキャリアアップ等で他の事業所に移っていく状況も見られ、新人職員採用の困難な状況が続いている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・研修を推進する組織風土があり、介護のレベルアップや知識の習得を目指している

「自らの専門能力の向上を図り、お互いを活かしあう職場にします」と掲げ、研修を推進する組織風土があり、職員は内外の研修に積極的に参加している。また、すべてのヘルパーが利用者に対して同じようにサービスが提供できるように新人の時から徹底して研修をしている。ヘルパーは専門性を高めることはもとより、幅広い知識の習得を目指している。勤務を調整しながら参加し、報告書の提出を義務付け、介護のレベルアップや知識の習得と研修の共有を目指している。

- ・介護サービス時に、利用者が不安のないように個別カレンダーを作成している

利用者の生活状況を踏まえて利用者に不安のないように、安心して満足できるような介助を目指している。毎月の介護サービスの予定については、一人ひとりの理解力に応じて月ごとにカラフルな色遣いの個別カレンダーを作成している。利用者の居室の目につく場所に掲示し、ヘルパー訪問の時間が記入してあるので、在室して訪問に備えている。また、ホームの行事の都合でサービス日を変更した場合は、通常と違うことを強調するために、変更日を目立つような色彩で表記している。利用者一人ひとりの介護サービスに応じた便利な個別カレンダーになっている。

- ・ヘルパーが全利用者を把握しているので、安定したサービスを提供している

当ヘルパーステーションは、平成18年4月の介護保険法の制度改正に伴って新規に設立され、1年間の準備期間を経て平成19年3月に事業を開始している。ヘルパーはサービスの提供ごとに事務所に出勤し、サービス終了後は必ず事務所に戻ることになっている。そのために、利用者の状態把握、連絡変更事項などの情報をタイムリーに把握できる環境である。また、ホームとの連携が密に行われ、ヘルパーが全利用者を把握しているので安定したサービスを提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/20

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	92.0%			7.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	71.0%		14.0%	14.0%
	いいえ：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	85.0%			7.0% 7.0%
	いいえ：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・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%			14.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%			7.0% 7.0%
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%			7.0%
	どちらともいえない：0.0% 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	28.0%	14.0%	57.0%	
	無回答・非該当：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	35.0%	21.0%	42.0%	
	無回答・非該当：0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%			14.0% 7.0%
	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	21.0%	7.0%	71.0%	
	無回答・非該当：0.0%			