

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	うらら多磨ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都府中市多磨町2丁目56番2号
事業所電話番号	042-367-8803

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)法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。 2)「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。 3)「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。 4)「地域の方々へ感謝する」気持ちにて、他者への感謝の気持ち、地域との関わりを持っていく。 5)資源を大切に、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切に、安心安全を守っていく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・熟練したヘルパーが多い中で、サービスが属人的なものにならないよう、組織的な管理体制を整え、利用者満足の高い状態をつくり上げている

10年以上の業務経験を有する熟練したヘルパーが多く、利用者との関係も安定している中で、現在は利用者満足の高い状態でサービスが提供されていることが今回の利用者調査の結果からもうかがえる。これまでその水準の維持してきたのは、個々の能力の高さもあるが、各種の業務手順書の整備・見直しや毎月の実技講習を中心とした研修の実施、サービス提供責任者による随時の同行訪問やこまめなモニタリング、複数担当制による相互チェック体制など、サービスが属人的にならないための組織的な管理体制の整備を進めてきたことの成果と考えられる。

・法令遵守の方針のもと、利用者の状態変化に応じた訪問介護計画の見直しを随時行い、計画に基づくサービス提供を実践している

利用者の心身状態、家族関係、支援ニーズは常に変化していくので、サービス提供責任者が基本的に1か月に1回、最長でも2か月に1回は利用者の自宅を訪問し、所定のモニタリングシートに基づく訪問介護計画の妥当性の評価を実施して、その結果を3人の責任者で協議のうえ、計画変更の必要性を判断している。訪問介護計画の短期目標は通常半年間で設定されているが、利用者の状態変化に応じて半年を待たずに計画を変更している事例が複数確認できた。法令遵守の方針のもと、計画に基づくサービス提供を実践した取り組みとして評価できる。

さらなる改善が望まれる点

・事業所が蓄積してきたサービスのノウハウという財産を事業の継続を図る中で次世代の市民に受け渡していくことが期待される

昨年度は法人内の訪問介護事業所を1か所廃止し、単独の事業運営となったが、それまでの実績に遠く及ばない状態で推移している。事業所は立地条件を利用者確保の障壁としているが、それだけが理由なのか、原因を明らかにし

たうえで、組織的な対策を講じることが期待される。介護報酬改定を見据えると、併設のサービス付き高齢者向け住宅の入居者以外の利用者を増やしていくことが経営的に重要となる。事業所が蓄積してきたサービスのノウハウという財産を事業の継続を図る中で次世代に受け渡していくことは市民にとってもメリットになると思われる。

- ・問題の発見やヘルパーに対する指導の機会を確保するために、記録提出のタイムラグの解消に向けた検討が望まれる

ヘルパーは利用者宅に直行・直帰の就業形態が基本で、事務所への実績表の提出は原則として週1回、経過記録は月末にその月の分をまとめて提出する方式となっている。何か問題があれば、その都度ヘルパーからサービス提供責任者に連絡が入り、解決を図っている。しかし、経過記録の提出が月に1回となると、これから新しいヘルパーが入ってきたときに、ヘルパーから直接あがってこない問題の発見やヘルパーに対する指導の機会が制約されることにもなりかねない。そうした観点から、今後、記録提出のタイムラグの解消に向けた対策の検討が望まれる。

- ・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/39

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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	88.0%		8.0%	
	いいえ：2.0%	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	94.0%		5.0%	
	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	94.0%		5.0%	
	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	76.0%		17.0%	5.0%
		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	91.0%		8.0%	
	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	91.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
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	88.0%		5.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	82.0%		14.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		11.0%	5.0%
		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	52.0%		32.0%	5.0%
				8.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルパーステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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）	<ol style="list-style-type: none">1) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域福祉のまちづくりに寄与することを目指して、保険外サービスや総合事業への取り組みなど幅広いニーズに対応しています

利用者が住み慣れた地域で生活が続けられるよう、早朝・日中・夜間帯のニーズに合わせたサービス提供と共に、多様なニーズに対応する介護保険外のサービス提供を行っています。また要支援状態の維持改善を図り要介護状態になることを予防する日常生活支援総合事業への取り組みを前向きに捉えるなど、地域住民の様々なニーズに対応する体制づくりに取り組んでいます。さらに地域の職業能力開発センターと連携して見学会を定期的実施し、福祉事業の現状を発信すると共に地域住民を支える訪問介護員の雇用の促進にも力を入れています。

・職員が働きやすいように配慮することで、チーム内のチームワークとサービスマナーの向上に繋がっています

個々のヘルパーの資質やスキルだけでなく、生活状況や身体状況等にも配慮して、訪問サービスに出向く地域設定やサービス内容等を考慮してコーディネートしています。例えば入浴支援が連続した時や悪天候などによって移動に時間がかかる時等はシフトを変更したり、夜間の対応が難しかったり育児の状況にも配慮するなど、一人ひとりのヘルパーが働きやすい業務シフトを組んでいます。その結果チーム内でのコミュニケーションとチームワークが良くなり、研修や指導体制とも相まってサービスマナーの向上に繋がっています。

さらなる改善が望まれる点

・サービス提供責任者を中心とした人材育成に取り組むために、サービス提供責任者のレベルアップが図られることを期待します

サービス提供責任者を中心とした人材育成は事業課題にもあげられていますが、現在はチーム会議や同行訪問・抜き打ち訪問等の現場での指導をチームマネージャーが中心になって実施しています。連絡会等の出席もチームマネージャーのみ参加しており、今後のリーダーを育てていくためにはサービス提供責任者のレベルアップが求められます

。チームマネージャーの役割を分散し、サービス提供責任者が業務全般で自立し、サービス提供責任者同士の同行訪問等による相互指導等による人材育成への取り組みが期待されます。

- ・利用者のその人らしさを尊重した支援となるようアセスメントの充実と共に、利用者情報の蓄積が期待されます

利用開始に当たってはアセスメントにより利用者の状態の把握に努めていますが、アセスメント表では身体機能や生活状況の把握が中心となっており、利用者の生活歴や価値観、どのような生活をしたいかなどの思いが汲み取りにくいのが現状です。また訪問介護員が日々の支援の中で、利用者との会話から聞き取ったり気づきから得た情報が経過記録に埋もれないためにも、利用者情報の蓄積を意識的に行う必要があると思われます。その人らしさを尊重した支援となるようアセスメントの充実と共に、利用者情報を蓄積する仕組みを作る事が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/94

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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	76.0%	14.0%	5.0%	いいえ : 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	76.0%	17.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	76.0%	8.0%	14.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	11.0%	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	94.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	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	88.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	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	85.0%	8.0%	5.0%	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	70.0%	8.0%	8.0%	11.0%