

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者が安心してサービスを受けられるように配慮している

新規利用者へのサービス開始時にはサービス提供責任者が必要に応じて複数回ヘルパー同行を行っている。利用者 とヘルパーの信頼関係早期構築を目的とし、利用者に不安を無くしてもらえよう努めている。また、訪問時（入室時）には必ず安否確認などの様子観察を行ってから、サービスを開始することになっている。心身状況の変化や要望があった際には、家族がいる場合には指示を仰ぎながら対応することを原則としており、担当のケアマネジャーへは事業所から連絡することになっている。

- ・利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定めている

利用者毎の個人ファイルを作成し、利用者の心身状況や生活状況等を個別状況やサービス内容、経過記録等を統一した様式によって把握している。アセスメントの作成は理容開始時、介護認定更新時、訪問介護計画書更新時などを基本とし、訪問介護計画はアセスメントにより生活習慣や心身状況などを把握したうえでケアプランに基づいて作成している。また、計画書には訪問介護としての「目標」、「本人・家族の意向」、「本人・家族がすること」を明記したうえで、援助方法、ヘルパーの派遣日などを落とし込んでいる。

- ・接遇、マナー研修の成果が得られていることがうかがえる

訪問介護員として「できること」と「できないこと」については、契約時やモニタリング訪問時に伝え理解を促している。また、ヘルパー会議において利用者及び家族への接遇、マナーの研修を実施して、尊厳の尊重に配慮できるようにしている。今回行った利用者調査の「職員の態度や言葉遣い、服装は適切か」、「プライバシーの配慮がされているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」などの各設問に関しては高い満足度が得られており、事業所の取り組みが結果を得ていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

- ・ヘルパー会議を充実させ情報共有をさらに推進することを目指している

定期的にヘルパー会議を開催しており、様々な案件を協議したり、テーマを設けて学ぶ機会としたりなど、事業所内のベクトルの統一を図れるようにしている。その際には外部研修参加職員による伝達研修を行い、事業所全体のスキルが向上出来るようにしている。会議では、サービス提供等において不明点が発生した場合には、小さな事でも相談してもらえるように伝えている。さらに、分からないことが起きた際には遠慮なく相談してもらえるように伝え、

情報共有を図り業務水準のレベルを向上させることを目指している。

- ・医療面に関する知識を習得する機会を増やし、ヘルパー資質の向上を目指している

現在、サービス提供責任者3名を中心に20名の職員体制によって、自宅での生活をできる限り継続することを願っている約100名へのサービスを提供している。事業所は地域の中核的な総合福祉施設内に位置していることから地域の信頼は厚く、利用ニーズも高い。特に重度利用者が増加している傾向に対応するため、医療面に関する知識を習得する機会を増やし、介護保険法の改正や既存利用者の状態変化に的確に対応できるよう、さらにヘルパーのモチベーションを向上させることを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている

業務内容、訪問時間、訪問場所、その他条件などをもとに担当ヘルパーを選出し、サービス提供責任者との同行訪問によってサービスを開始する流れとしている。事業所では様々なリスクを想定して複数のヘルパーが訪問できるようにしているが、初回は1名のヘルパーに申し送ることとしている。利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように、ケア手順の確認の他、担当ヘルパーと利用者の信頼関係が早期に構築出来るようにしている。サービスを継続することを主眼としており、初回から無理のないサービス提供としている。

- ・サービス手順書を設け業務の標準化に取り組んでいる

一定水準の業務の質を確保するため、利用者の生活習慣、価値観を尊重したマニュアル(ケア手順書)を作成して、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている。ケア手順書は、利用者個々の対応マニュアルとして位置付けており、複数のヘルパーが担当する場合などは常に同様のサービス提供を支援するツールとして役立っている。さらに、定期的なモニタリング訪問を通じて基本事項やケア手順書の点検を行い、利用者の状態変化なども合わせて確認することに取り組んでいる。

- ・担当ヘルパーが訪問できなくなった場合を想定して代替要員を確保している

1名の利用者に対するサービス内容を複数のヘルパーに申し送ることにしており、様々なイレギュラーケースに対応できるようにしている。予定していたヘルパーが訪問できなくなった場合においても、代替要員を確保していることで、サービスを継続出来るようにしている。また、訪問介護員が変更になる場合には事前に利用者(家族)に連絡を入れることにしており、利用者に不安が生じないように配慮している。その際にはサービス提供責任者も同行し、必要に応じてサービス提供責任者が代行している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/51

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	85.0%	14.0%		
	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	71.0%	28.0%		
	いいえ : 0.0%		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	85.0%	14.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	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	100.0%			
	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	85.0%	14.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	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	78.0%	7.0%	14.0%	
			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	85.0%	7.0%	7.0%	
			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	92.0%	7.0%		
	いいえ : 0.0%		無回答・非該当 : 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%	7.0%	14.0%