

# 評価結果概要版



平成29年度

訪問介護

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2404

## 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・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。 2) 利用者・家族の幸せでご満足いただける利用者本位のサービスに努める。 3) 地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていく。 4) 地域に親しまれ愛されるふれあいの場としての役割を果たしていく。 5) 職員の満足度の向上を目指す。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・1人の利用者に対して対応するヘルパーは柔軟に対応するため複数の人数を設定している

ヘルパーが訪問できなくなった場合は代替要員を確保している。代替要員を確保した時点で利用者に変更の連絡を入れ、了承を得た上で訪問を行っている。基本的に1人の利用者に対して対応するヘルパーは複数人数とする設定を行っているため、その内の1人が訪問できなくても、利用者の状況をよく把握している他のヘルパーが対応できている。それでもなお、ヘルパーの欠員が出ることもあり、事業所として確実にカバーできる体制としてサービス提供責任者を増やしている。変更によって利用者への負担が生じないように努めている。

・定例会や研修を通して職員の知識・技術の向上に努め、指導・相談体制を整備している

毎月末の定例会では事務連絡や利用者情報の提供のほか、ヒヤリハットと事故報告をもとにリスクマネジメントについての話し合いを行っており、相談対応も行っている。また、年2回開催する研修や年3回開催するミニ研修等の定期に開催するヘルパー研修を各種実施して専門性を意識した知識・技術の向上を図っている。また、サービス提供責任者の同行訪問時等にヘルパーへの指導・助言を適宜個別に行い、定例会等を活用して、職員とヘルパー、またヘルパー同士のコミュニケーションの場作りやチームワーク向上に繋がるよう取り組んでいる。

・事故などの対応策は実施して一定期間の後に評価し効果を測定している

事故防止委員会や感染症等対策委員会で収集した情報をもとに予防対策を確認し、分析・その後の再発防止に取り組むなど利用者の安全確保の向上に努めている。また、事故・ヒヤリハットの報告に基づく対応策の実施とそれに対する評価を一定期間の後に実施して事故予防などに取り組んでいる。毎年11月～3月の期間については、ノロウイルス・インフルエンザを中心とした対策を強化し、予防接種を実施している。施設全体共通の感染症対策マニュアルを作成し、関係機関との連携方法などの明示とともにサービス提供中の対応について標準化を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・災害時は関係機関との連携なども含め、訪問事業所としての具体的対応を例を掲げながら示していきたい

「緊急時の対応方法」を各利用者宅に備えている。緊急を要する場合の連絡先、緊急時の救急車対応、緊急時に必要な情報などが示されたものであり、常時確認できる場所に設置している。またヘルパーに配布されているマニュアルにも緊急対応について載せている。研修中に、ヘルパー達から、「災害時どこまで助け、責任を負っていくのかわからない。」などの質問が出されている。関係機関との連携なども含め、訪問事業所としての具体的対応を例を掲げながら示していきたい。

- ・細やかな連絡調整・伝達に取り組み、情報の共有化をより推進する

「訪問職員予定」に記載されている月毎のヘルパーの個別の予定は、「予定連絡票」としてヘルパー宅にFAXし、申し送り・引継ぎ事項はFAXおよび電話で確実に伝えている。サービス提供責任者とはオンコールで連絡が取ることができる体制が整備され、スムーズな連絡・相談に努めているが、全ヘルパーがより安心・安定して業務に臨めるよう、膨大な情報の中からの必要な伝達事項の精査や、より細やかな連絡調整、連絡体制のしくみの再確認等に取り組み、サービス向上を図っていく意向を持っており、今後の取り組みが期待される。

- ・係長会での中長期計画の策定に期待

単年度の事業計画は毎年1～2月に準備を開始し、管理職係長合同会議、施設サービス課管理職指導職合同会議などからの提案や家族懇談会などでの意見を参考にし策定する。各部署で作成した素案を全管理職が内容の確認を行い、苑会議に上げて3月の理事会での議決を得るなどの仕組みが構築され実施されている。課題となっていた中長期計画の策定については、係長会が昨年度より計画の策定に取り組んでいる。今年度より中長期計画の策定には、管理職も入り進めている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・大規模災害を想定した研修を行い、緊急時対応に備えた体制の整備に取り組んでいる

緊急対応時に備えて「緊急時の対応方法」を各利用者宅に備えている。またヘルパーに配布しているマニュアルにも緊急対応について載せている。例年、消火訓練、救急救命処置、災害時の備え等の自衛消防訓練等を実施し、緊急・災害時対応の情報を随時提供し、実際に対応ができるよう体制整備に努めている。今年は、定例会にて震度5の大規模災害を想定して、担当訪問先の環境等の危険性や緊急時の対応策や連絡体制などについて話し合いを行い、ヘルパー自身の負担感・不安感にも配慮しながら、早期対応にて安全を確保できるよう取り組んでいる。

- ・ヘルパーからの要望が多かったサービス提供責任者の増員ができている

ヘルパーが替わる場合には、担当となるヘルパーはフェイスシート及び訪問介護手順書の内容を確認している。その上で支援内容やその方法などを確実に引き継ぐため、利用者及びヘルパーについても負担をかけることのないよう努めている。その後は適時利用者宅を訪問し、ヘルパーや支援内容について利用者・家族から意見・要望を聞き取り利用者に負担や不足がないか確認している。緊急のヘルパー要請や交替がスムーズに行うために、予てからの懸案であったサービス提供責任者の増員があり、ヘルパーの安心と負担軽減につながっている。

- ・心身状況や意向などの把握に努め自立支援に向けたサービスの提供に取り組んでいる

サービス提供責任者は計画期間内に1回及び必要時利用者宅を訪問し訪問介護計画に沿った自立支援に向けたサービスが提供できているか確認するとともに、利用者の心身状況や意向・要望などの把握に努めている。また利用者が希望する事であってもヘルパーが手を出しすぎない対応が必要になってくるため、必要なサービスを臨機応変に把握して実行できる高い技術とコミュニケーション能力が欠かせないことを認識している。同行訪問や定期的な定例会・研修等の機会も含めて、サービス提供責任者が指導に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/40

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	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%	
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	74.0%	6.0%	19.0%	
		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	80.0%	9.0%	9.0%	
		いいえ: 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		
		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	80.0%	6.0%	12.0%	
		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	93.0%	6.0%		
		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	87.0%	6.0%	6.0%	
		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	93.0%		6.0%	
	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	80.0%	12.0%	6.0%	
		いいえ: 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		12.0%	
	どちらともいえない: 3.0%	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	58.0%	6.0%	6.0%	29.0%