

# 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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ホームヘルパーステーションやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

## 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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のこころで支援します 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・ 接遇やマナーについては利用者から高い評価を得ている

入職時には「ヘルパーの心得と訪問時の留意点」を配付し、一定水準の接遇マナーを習得してもらえるようにしている。定期的で開催されているヘルパー会議では、利用者及び家族に対する接遇とマナー研修を実施しており、具体的な事例を説明しながら全職員の質の向上に努めている。今回行った利用者アンケートの「ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切か」については、「はい」が92.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「適切だと思います」、「こちらの要求にすぐに快く応じてくれる」という声が聞かれた。

- ・ サービス手順書を作成して個別支援が提供できるようにしている

各種の業務に関する手順書をマニュアルとして設けており、入職時の説明に加え職員全員に配付している。また、利用者一人ひとりのサービス手順書を作成しており、円滑に個別支援が提供できるようにしている。ヘルパーから上がってきた意見などは、定期的に行っている検討会議で検討して手順書の見直しにつなげている。モニタリング訪問などの機会を通じて得た「利用者の声」についてはヘルパー会議で検証し、同様に見直しや変更に取り組んでいる。

- ・ 状態に沿った支援が提供できるような指導体制が確立している

更衣、食事摂取、入浴、排泄などの身体に関わる各種の介助は訪問介護計画書に具体的な内容が明示されており、適切に提供できるようにしている。また、支援を提供した際にはそれぞれ介護記録に内容を記載し、経過を観察できるようにし、特記事項については事業所に報告するなどによって、職員間で共有できるようにしている。必要とするそれぞれの支援が適切な支援により必要なくなった事例も報告されており、状態に沿った支援が提供できるようにサービス提供責任者が指導している。

### さらなる改善が望まれる点

- ・ 訪問介護計画書の作り込みを充実させることを目指している

訪問介護計画書は、「利用者本人と家族の主訴や意向」、「これからの生活についての希望」などの長期や短期目標として明示して現状課題を導き出し、具体的なサービス内容に落とし込んでいる。また、利用者本人ができること

に着目して、できない事柄について支援するようにしている。課題を明確にし、ニーズに沿った支援が提供出来るようになっていくことが見えるが、サービス内容とタイムテーブルをリンクさせたり、アセスメントやフェースシートの内容を更に充実させて、計画書作りのマネジメント力を向上させることを目指している。

- ・職員一人ひとりが高い専門性を持つ事業所運営を目指している

昨年度も離職者はなく、事業所の職員の定着率は高い。定例のヘルパー会議や検討会議をはじめ複合施設内で開催されている各種の委員会の情報を把握し、外部会議に職員を派遣して資質の向上にも取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に認知症状を伴う利用者の対応や家族の支援をさらに充実させるため、研修に力を入れることにしている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・様々な機会を通じて利用者のプライバシー保護の理解を深められるようにしている

事業所では、ヘルパー会議や検討会議などの場を通じて倫理法令順守・接遇に関する理解を深めることにしている。入職時のオリエンテーションにおいてもプライバシー保護や接遇マナーの説明をしている。日常では、「訪問先のことを他言しない」、「訪問先では、決められた場所以外には、立ち入らない」、「ケアを開始する際は、利用者に声かけし了解を得てから開始する」、「利用者の生活のリズムを変えないように心掛け、個々の価値観や生活習慣に配慮する」などを取り決め、徹底できるように図っている。

- ・利用者一人ひとりの緊急時の連絡先を把握している

利用者一人ひとりの緊急連絡先を把握しており、急変時に対応できる仕組みが整っている。サービス開始時には、主治医や家族が不在時の連絡先などを把握しており、緊急時にはいつでも関係者の指示を仰ぎながら対処できるようにしている。訪問時に利用者の様子がいつも異なる場合には、その都度事業所に連絡し、指示を仰ぎながら対応することを周知している。感染症の予防や対策については、適宜事業所からヘルパーに対して情報を提供しており、安全にサービスが提供できるようにしている。

- ・居宅介護事業者や他の事業者との連携を大切にしている

ヘルパーが利用者から得た情報は担当のケアマネジャーにも日々積極的に報告して、日誌やケース記録にも残しステーション内でも保管している。月末には担当ケアマネジャー全員に訪問介護状況報告書によって援助内容と利用者の状況を報告している。必要があればサービス担当責任者が利用者宅を訪問して、問題の解決に取り組んでいる。問題解決には、関係者が集まりカンファレンスや意見交換をすることもある。さらに、他のサービス提供事業所とは自宅に常置してある連絡ノートを使って状況を共有できるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/47

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%	0.0%	0.0%
			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	85.0%	14.0%	0.0%	0.0%
			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	89.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	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%	0.0%	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	75.0%	7.0%	17.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
			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	78.0%	14.0%	7.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	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	67.0%	17.0%	14.0%	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	60.0%	21.0%	17.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	