

評価結果概要版



平成30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	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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）	家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。 社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。 利用者に深い共感を持ちます。 地域の方々に感謝します。 社会・地域の要請に応えること。 人とひとの絆を大切にすること。 水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のプライバシーや尊厳に配慮して、安心してもらえるようなサービスの提供に努めています

訪問介護サービスに特化したプライバシー（個人情報）保護マニュアルを作成し、個人スペースに介入する訪問介護サービス提供者の意識を高める教育をしています。また、サービス提供者と利用者・家族との密室化を避ける為、管理者は、サービス提供時間内に利用者宅を訪問し、サービス提供時の利用者・家族の様子の把握、サービス提供の実際を確認する機会にしています。サービス提供時間に、管理者が利用者宅を訪問する事を通常業務として位置付け、密室化を防ぐ取り組みを高く評価します。

・ヘルパー新人研修は、効果が分かる仕組みになっています

新人研修として2ヶ月の研修期間が組まれています。一週間ごとに予定が生まれ、シーツ交換や排泄、食事、移動介助等、具体的に実践するサービス内容が明記されています。さらに、技術だけではなく「利用者の意向を確認する」等、心構えや姿勢も目標化されています。スケジュール実施後、新人職員は自身が覚えたことで出来るようになったサービス内容を記録しており、利用者の意思を尊重するサービス実施の難しさに等に直面し、健闘している新人職員の様子もうかがえました。OJTの仕組みとして効果の高い研修内容であり、高く評価できます。

・管理者が中心となって、サービスの提供内容の確認を徹底しています

管理者は、サービス開始時は利用者や家族のニーズに合ったサービスが実施されているか等、相談記録や業務日誌で確認することに重点を置いています。利用者・家族とヘルパーの関係性等も慎重に吟味します。また、事業者側の都合で通常のヘルパーが派遣出来ない場合を想定して、事前に代替ヘルパーと利用者・家族が顔を合わせる機会も設けています。サービス提供時に、利用者・家族がヘルパーと初めて会うという事態が無いように配慮しており、このような細やかな配慮を、高く評価します。

さらなる改善が望まれる点

・アセスメント結果と個別援助計画の連動に期待します

個別援助計画書の目標を具体的に記載し、利用者への支援を行っています。今後は、計画を家族や関係機関により

わかりやすく示せるようになる等の効果を期待し、目標欄にアセスメントから抽出した課題も合わせて記載する等の検討を期待します。また、課題と目標をそれぞれ個別援助計画書に記載する事で、目標達成までの支援過程をより明確にし、利用者の要望に合わせた支援に繋げやすくすること等も期待されます。

・間接業務の削減、新規ICTの導入等、事業所の全体最適の視点で取り組んで欲しいと思います

経営層は、広報活動、外出支援、ボランティアとの連携、職員の知識・技能の向上等、様々な課題や改善が必要な点を既に認識しています。今後は、これらの課題解決や改善に取り組む為に、例えば、「やらなくても良い業務、利用者にも職員にも必要ない業務」等を視点として、重複業務の削減等を図る事も期待されます。また、新規ICTの導入により、大きな効果を得る為に、経営層は、事業に必要な情報の収集・共有・運用方法等、できる限り議論を尽くし、全体最適を企図し、直接介護サービスの質の向上に繋げて欲しいと思います。

・新規ICTシステム導入を踏まえ、マニュアル、OJTの運動性の向上に期待します

新規ICTシステム導入を踏まえ、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の運動性・相乗効果の向上に期待します。法人の歴史・伝統や歴代の先輩職員の手による積み重ねられた手引書等、他の法人には無い財産を活かし、例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、多摩同胞会の人材育成システムの基幹を、さらに強固なものとする事を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・管理者が中心となって、利用者との信頼関係の構築に力を入れています

サービス開始前に訪問調査を実施しています。利用者の居室や浴室等、家庭の物的環境を把握し、スムーズにサービスの提供ができるようにしています。家族からの要望や注意して欲しい事を確認し合い、家庭内に入る際には、最大限の配慮・注意をするように努めています。また、初回の訪問時には、管理者と実際にサービスを提供をするヘルパーが同行します。事前に利用者や家族と顔を合わせる機会とし、利用者や家族に安心感を高める事に力を入れています。

・管理者が利用者の状況を日々把握し、情報共有の徹底に力を入れています

管理者は、家族からの連絡、訪問看護からの情報、担当者会議での周知事項、新規利用者の情報等、必要な内容を抽出し、相談記録ファイルにまとめています。相談記録ファイルは全職員が出勤時に確認することが義務付けられ、確認後、押印することになっています。これらの取り組みは、担当していない利用者のサービス状況を知ることにも目的とされ、職員全体で情報を共有し業務の標準化を目指す事に力を入れています。

・細やかな配慮で、利用者に安心してもらうようなサービスの提供に力を入れています

予定していた職員が訪問できなくなった場合には、代替職員が訪問できるよう調整を行っています。日頃から利用者宅には、誰でも訪問できるように対策をしています。利用者や職員の相性が合わない場合には、本人の意向に合わせて随時調整を行っています。予定していた職員が訪問できなくなった場合には、他の職員が訪問することを利用者に連絡しています。訪問介護計画書にも予め複数の職員を記載し、利用者を不安にさせないように配慮しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/38

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	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%	
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	81.0%	18.0%		
	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	90.0%	9.0%		
	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	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	81.0%	9.0%	9.0%	
		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	90.0%		9.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	9.0%	9.0%	
		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	81.0%	9.0%	9.0%	
		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	63.0%	27.0%	9.0%	
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	18.0%	18.0%	
		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	45.0%	36.0%	18.0%	
		いいえ : 0.0%		