

評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区ホームヘルパーステーション清水坂あじさい荘
事業所所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
事業所電話番号	03-5924-2027

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）	<p>1)心身の状況や置かれている環境等に応じて、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。</p> <p>2)心身機能の改善や環境調整等を通じて、自立を支援し、生活の質の維持向上に努め、意欲を高めるような働きかけを行うとともに、自立の可能性を最大限引き出す支援を行う。</p> <p>3)心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別支援計画を作成するとともに、個別計画の実施状況の把握をし、結果を居宅介護支援事業者等に報告する。</p> <p>4)関係区市町村、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者から要望を具体的に聴きとり、ヘルパーとのより良いマッチングに努力し、利用者から高い満足を得ている 契約時、相性等が合わない場合等はヘルパー交代が可能であることを利用者や家族に伝え、「どういヘルパーがいいですか？」と利用者からの要望を聴き取っている。利用者やヘルパーの性格、利用者やヘルパーの住所地、希望するサービスの内容のほか、初回サービス時のアセスメントに基づいて、サービス提供責任者複数で話し合って、担当ヘルパーを決定している。現状では、9割以上の利用者が見立てどおりのヘルパーに満足しているようで、交代を求められることは少ない。・複合施設の利点を生かし、多職種から助言・協力を得て、サービスの質向上を図っている 特別養護老人ホーム、デイサービスなど、「清水坂あじさい荘」内に複数の事業所があることから、多職種の協力を得ることが容易である。栄養士に嚙下に関する研修をしてもらったり、利用者の食事内容やカロリーについての助言を依頼することもある。また、在宅環境や自立のためのリハビリについては理学療法士（PT）に、疾患や状態変化については看護師にと、専門職に相談したり助言をもらう環境に恵まれている。利用者だけではなく、訪問後のヘルパーの皮膚病変について、特別養護老人ホームへの往診医に相談したこともあった。・ヘルパー事務連絡会（月1回）を通して、職場内研修を実施したり、改善のための意見交換の場として活用している 毎月1回、ヘルパー事務連絡会を開催し、ほとんどのヘルパーが参加している。ヘルパー事務連絡会は、事業所からの事務連絡のほか、実際に行っているサービスについてヘルパーが意見を交換する機会にもなっている。ときには、提案した職員に「（どうい方法がよいか）1回やってみせて」と実技を披露してもらって、それをもとに意見交換を行うこともある。同連絡会に続いて、感染症、移乗介助等に関する研修が行われており、研修で扱われた内容が手順見直しのきっかけになることもある。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・最新の情報を盛り込んだ事業所独自の「訪問介護マニュアル」の完成に期待したい

基本姿勢をまとめた「訪問介護員業務マニュアル」のほか、食事・排泄・入浴・口腔ケア・食中毒予防などの介助にかかわるマニュアル、プライバシー保護、緊急時対応、相談・苦情に関するマニュアルなど、さまざまなマニュアルや手順書がファイルに綴じられている。ただ、現状は、それぞれのマニュアルの形式が異なっていたり、既成のパンフレットが混在している。また、必要時に探しにくい。新しい情報を盛り込んだわかりやすい訪問介護マニュアルを検討しているところであり、今後の取り組みに期待したい。

・IT化の推進によって、記録や連絡方法の改善に取り組むことを期待したい

法人のIT環境から、事業所とヘルパー間の円滑な連絡や記録の効率化が課題となっている。サービス提供責任者が実際にサービスにあたっている時間帯に連絡がつきにくいこと、電話・メールやヘルパーの活動記録の内容を経過記録に移すときに手書きで対応していること、訪問回数の多い利用者に対する1回1枚の活動記録の量が膨大になり利用者の個人ファイルに綴じこめないことなど、さまざまな課題がみえてくる。法人とも相談のうえ、記録や連絡方法の改善に取り組むことを期待したい。

・引き続き、人材確保に向けてさらなる取り組みを期待したい

今年度、4月から、障害者向けの居宅介護事業を実施し、さらに地域に貢献していきたいと考えている。しかし、訪問調査時点（平成31年1月）で、常勤職員4名・非常勤職員8名体制で、登録ヘルパーの多くが60歳代である。当事業者は困難事例にも根気よく丁寧に関わり、利用者からも高い評価を得ている。地域に貢献していくためにも、引き続き、人材確保に向けたさらなる取り組みを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・積極的に外部研修に参加し、専門スキル向上を図っている

「研修履歴カード」に職員個々の参加した研修を記録している。常勤職員で、少ない人でも年6回以上の外部研修に参加している。北区サービス提供責任者の会、地域包括支援センター、日本ホームヘルパー協会、北区医師会、北区在宅ケアネット、北区訪問看護ステーション連絡協議会、北区歯科医師会などが主催する「多職種による摂食嚥下事例検討会」「多職種と基幹病院との連携」「介護×音楽療法」「障害者総合支援法について」「東京都認知症介護基礎研修」「東京都認知症介護実践リーダー研修」などの研修に参加している。

・訪問介護の意義や内容を内外に伝えるため、独自のパンフレット作成に取り組んでいる

法人のパンフレットや北区の「ハートページ」（区内介護事業所の情報をまとめた冊子）のほか、法人のホームページ、東京都の「介護サービス情報」等によって、利用希望者等に事業所の情報を提供している。これらの情報発信は、前年度に指定を受けた障害者総合支援法の居宅介護サービスの利用者等にも向けられている。現在、訪問介護の意義や業務の内容を具体的に法人内外に伝え、利用希望者等への情報提供や新規就業者の掘り起こしにつなげるために、事業所独自のパンフレットの作成を進めているところである。

・利用者ごとに個別の介護手順書を作成し、利用者の要望に応じた方法で支援を行っている

サービス担当者会議および初回サービス時はサービス提供責任者が担当し、身体介助や家事援助の方法について、具体的に利用者等から情報を収集している。ヘルパーが統一して支援にあたるように、入浴時のお湯の温度からゴミや汚水の捨て方まで、利用者や家族の要望を詳細に聴取するようにし、ときには、動画を撮影して活用することもある。利用者等から聴きとった業務内容や手順を利用者ごとに個別の介護手順書にまとめ、それをもとにヘルパーが支援にあっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/68

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%	11.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	83.0%	11.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	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%	18.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	83.0%	6.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
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%	9.0%		
	いいえ：0.0% 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	86.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 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	83.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
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%	16.0%	6.0%	18.0%