

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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	ケアサービス・やまびこ
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	042-644-3600

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）	<ol style="list-style-type: none">1. 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。2. 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。3. 私達は利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。4. 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保健・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。5. 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他者と共有する場合については、適切な判断のもとに対応します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・サービス提供責任者は、介護支援専門員に実施状況報告書（モニタリング）を提出して現在の状況を伝えている

事業所では、サービス実施状況報告書（モニタリング用紙）を作成している。これには、訪問介護計画における援助目標の達成度、サービス計画に沿ったサービスの実施、利用者・家族の満足度、病気や生活における新たな問題や困りごと、介護者の状況の変化、苦情・要望、サービス担当者会議開催の必要性の有無、日常生活動作および心身状態の変化などについて記入できる。また、下部には介護支援専門員への報告日を設けている。サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、モニタリングを行い、その内容を記録して介護支援専門員に報告している。

- ・ヘルパーは自立支援を意識しつつそばに寄り添い、本人のできることを励まし、していることを称賛している

介護保険制度は、利用者の「自立を支援する」ためのものである。そのためサービス提供責任者は、「利用者ができることは自分でできるように、できないところはヘルパーが援助しつつ本人が自分でしたような気持ちになれるように支援すること」を旨とし、ケア手順を作成している。支援前には、ヘルパーはこれからすることを説明し、利用者の同意を得てから行っている。また、援助を行いつつそばに寄り添い、頑張る本人を励まし、危険のないように見守り、自分でできれば共に喜び、していることを称賛する支援を行い、利用者の意欲の向上に努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

- ・介護保険制度でのヘルパーの役割は「自立を阻害しないための援助」であることを説明し続けていく

介護保険制度の中で求められている訪問介護の役割については、サービス提供責任者が契約時に説明している。介護保険制度の目的は利用者の自立を支援することであり、できる活動を取り上げることではない。そこで、利用者のできることやできないことを把握し、詳細なケア手順を作成し、過剰な支援にならないよう、ヘルパーには教育を行っている。利用者には「ヘルパーは何でもしてくれる人」と捉えている方もいるため、今後は、必要に応じて、その

都度介護保険制度の理念やヘルパーの役割について説明し、理解を求めていくことを課題としている。

・ **利用者の安全の確保（安全な介護環境の確立）に向けた取り組みを継続的に行っていく**

法人・事業所として捉えたりスクの種類を分類し、事前と事後の対策を決定している。また、災害などを念頭に事業継続計画を策定し、基本方針、統括責任者その他の担当者の配置、事態の各局面に応じた対応の明確化などを図っている。苦情や事故、事故に至らない事例（ヒヤリハット）については、書式を整備し、記録化している。今後も、より一層安全性を高めていくために、事故や事故に至らない事例の判断基準の確認や組織全体への浸透などを継続的に行っていくことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **ヘルパーが統一した援助を提供できるように、詳細なケア手順書を作成している**

サービス提供責任者は、「サービス計画実施手順書」（ケア手順）を作成してヘルパーへの指示書としている。このケア手順書は、A4判用紙1枚に集約されており、上部には基本情報、サービス内容、提供時間、下部には利用者の日常生活動作、特記すべき身体の状態を記入し、中央部にはサービス行為の区分を示している。その下にはケア手順、所要時間、間取り図を収めている。この帳票1枚で、援助に必要な情報を網羅している。また、一定期間の終了時においては、状況の変化や支援の過不足、利用者の状況の変化などを測ることが可能である。

・ **内部研修などに意欲的に取り組み、組織全体の業務水準の向上を図っている**

内部研修を通して、職員一人ひとりの専門性や組織全体の業務水準の向上を図っている。感染症や食中毒への対応、法令遵守、高齢者虐待の基礎知識と対応方法、高齢者の服薬、セルフマッサージ、高齢者の所作とその支援、低栄養と摂食・嚥下、個人情報、記録の書き方などについて学びを深め、向上につなげている。また、個別研修会を実施している。「 さんに関する援助内容の統一化」「ご家族の要望・情報の共有化」「 さんの援助の問題点・情報の共有化」などのテーマで、率直な意見交換を行い、支援の標準化、共通認識の促進などを行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/100

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%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	84.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 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	83.0%	12.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	72.0%	15.0%	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	86.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	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	76.0%	10.0%	12.0%	
	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	86.0%	8.0%	5.0%	
	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%	9.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
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	68.0%	15.0%	6.0%	9.0%