

# 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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	ヘルパーステーションはなかいどう
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼6丁目12番30号
事業所電話番号	0422-43-8810

## 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) 公正かつ思いやりのあるサービス提供 2) 利用者の状況に応じて、自立した日常生活を送れるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人のハード面、ソフト面の強みを最大限に活用し、関係者との密な連携によって充実した利用者支援の実現に取り組んでいる

法人は市の指定管理者として、当該サービスの他に、地域包括支援センター・老人保健施設・居宅介護支援事業所、さらに総合事業等も運営している。これら事業所は併設されており、在宅における各種サービスは事務所が共有のため非常に密な連携が行える環境にあり、業務にも活かされている。地域包括支援センター併設の特性上、支援困難なケースも多く受けている事情もあり、事業所間での情報共有・連携の意識が高く、通常のサービスはもちろん地域の高齢者が求めているサービスを伝達し、利用者支援に反映している。

・業務の標準化と業務水準の見直しに向けた各種取り組みにより、情報共有と考え方の統一化を図り、利用者へのサービス向上に繋げている

法人の組織力を最大限に生かし、管理者やサービス提供責任者の連携による訪問介護計画やサービスに関する考え方の共通認識の醸成とともに、職員全体に対する業務の標準化と業務水準の見直しを行なっている。毎月定例会の開催や少人数毎の介護技術に特化したミニ研修を行なっている。さらに、定期的に接遇や業務チェックリスト、目標反省レポートを活用し、提供するサービスを振り返る機会を設けている。これらの取り組みにより、情報共有、介護の考え方の統一化を図り、利用者へのサービス向上に繋げている。

・

さらなる改善が望まれる点

・高齢化社会の現状に応じたサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい

利用者の高齢化、自宅での介護が必要な方が多く、介護の重度化により訪問介護の利用も頻繁になる。利用者ニーズや状況の多様化・複雑化を背景に、訪問介護計画の定期的な見直し、計画を実施するための支援体制の整備、および個々の訪問介護員のさらなるスキルアップへの取り組みなどが求められている。在宅での看取りも多くなる社会的背景もあり、サービス提供日や時間の拡大を含め、法人や関係機関との連携協力のもとでのサービス提供体制の充実・強化に向けた今後の取り組みに期待したい。

・制度変更や多様化する利用者ニーズに応じるための、さらなる人材の確保・育成の充実に向けた取り組みに期待したい

介護保険法改正ごとに提供するサービスの調整が必要となり、地域包括ケアがうたわれ高齢者の在宅生活が長期にわたる現状がある。今後もサービスのニーズは増え、総合事業等社会資源のみでは追い付かないことも予想される。そのため人材の確保と、介護保険制度や社会情勢に応じるための育成と、同時に事業所の体制作りもそれに合わせて必要となる。認知症のみならず障害分野等様々な利用者ニーズに応じるための研修等による人材育成の充実に向けた継続した取り組みに期待したい。

•

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### **・利用者の安全に配慮し訪問介護職員全員に上級救命講習を義務化している**

利用者には高齢者が多く、特変の可能性が常にあり、訪問現場での緊急時の対応を考え、リスクに対する必要な対策の一つとして上級救命講習を訪問介護職員全員に義務化し急変に備えている。更新の時期には事業所スケジュールに講習日を入れて事業所が管理している。この取り組みは、事業所としても決して簡単なことではなく一時的に終わる取り組みではない。このような取り組みは評価でき、利用者の安全性に配慮した支援の継続が期待される。

### **・利用者の状況・生活及び環境に適したサービス提供のための確認・連携に取り組んでいる**

利用者が無理なく自立した生活を送るためのサービスを提供するために、支援内容と目的・手順を明確にしている。これらは、「ケア手順書」に集約・明確化され、それをもとに支援にあたっている。一方的なケアとならないよう、利用者の性格等も考慮して声かけや確認をしている。ヘルパーとも連携し、特に複数名のヘルパーが担当する際にはずれが生じないように確認し修正している。また、退院後等で状態の変化がある利用者は、サービス提供責任者が担当し、利用者の状況と支援内容が安定した時点で徐々にヘルパーと交代するなどの配慮を行なっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/63

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	96.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	88.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
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%	8.0%		
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
	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	90.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	8.0%	
		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%	11.0%	6.0%	
		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%	11.0%	6.0%	
		いいえ : 1.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%	8.0%	
		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	65.0%	18.0%	11.0%	
		いいえ : 4.0%		