

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルプステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住み慣れた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護保険サービスを利用して自立支援や重度化対応を行うほか、利用者・家族のニーズをくみ取った保険外サービスを提供しています

利用者が住み慣れた地域で生活が続けられるよう、「自立支援と重度化への対応」「ニーズに合わせたサービスの提供」を目標にあげています。予防できる入院を減らせるよう、脱水予防や転倒予防のための環境整備に力を入れるなど利用者の意識も高めながら共に生活を整える支援を心がけているほか、重度化への対応として介護方法の提案などにより在宅介護の負担軽減を図り在宅での看取りができるよう支援しています。一方エアコンの設定、水分補給、服薬など15分単位での保険外サービスを提供し、きめ細かな支援から入院の減少にもつながっています。

・サービス提供責任者を育成する視点での指導体制が強化されることで、訪問介護員の育成にもつながっています

安定的で質の高いサービスを提供するために、チーム会議において技術指導や勉強会を行いレベルアップに努めているほか、サービス提供責任者による同行訪問を頻回に実施し、サービスマナーを含めた質の向上に努めています。またケアマネージャーへの報告書は基本的に訪問を行っている訪問介護員が作成し報告しています。サービス提供責任者を育成する視点を持って指導体制が強化されたことで、これまで管理者が主に担ってきた関係機関との調整や連携もサービス提供責任者により行われ、サービス提供責任者と関係機関との関係性も築かれてきています。

さらなる改善が望まれる点

・新たな利用の窓口となる地域包括や居宅介護支援事業所等への事業所情報の発信の工夫と関係づくりが期待されます

事業所の知名度向上については、併設施設全体の広報誌やホームページ、よつや苑祭で事業所の情報を地域に発信しています。関係先との良好な関係づくりと新規受け入れを事業課題としていますので、地域包括支援センターの地域包括支援事業等への参画などの地域活動を通じて、地域の方や関係先との関係強化や、提供エリアの新たな関係先

に、空き状況や援助内容のほかに、例えば職員の観察力・提案力・調整力・サービスマナー向上による利用者支援の成果や保険外サービスの組み込みを事業所の特徴として情報発信し信頼性を更に高めることが期待されます。

・職員の観察力・提案力・調整力による気づきを情報共有して、次の支援に活かした成果をチーム内で共有することが望まれます

現在チームマネージャーが主体となり、チーム会議や日常的な教育・指導、同行訪問による職員の観察力と提案力を高めるようにしています。次のステップとしてサービス提供責任者が自らの観察力と提案力、調整力を高めて、チーム全体をリードできるように継続して育成・支援していくことが必要であり、3つの力による利用者支援やチーム活動の成果、例えば同行訪問で指導して気づいたことを、写真や記録に残すことで正確な情報収集と共有化を図り、これらの情報を活用した支援の改善成果を管理して、チーム内で活動成果の共有をすることが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/69

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	87.0%	9.0%		
	いいえ : 3.0% 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	83.0%	12.0%		
	いいえ : 3.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%			
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	87.0%	6.0%	6.0%	
	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%		
	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	83.0%	12.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	87.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	87.0%	9.0%		
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	16.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	48.0%	32.0%	16.0%	
	いいえ : 3.0%			