

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・複数のヘルパーに業務を申し送りサービスを円滑に推進できるようにしている

利用者一人ひとりに対して、複数のヘルパーがサービスを提供出来るような仕組みを設けており、サービス内容を共有して担当ヘルパーが訪問できなくなった場合に代替要員を確保している。ヘルパーが変更になる場合には、利用者に不安が無いように事前に連絡したうえでサービス提供責任者、担当ヘルパーが訪問するなど、事前に連絡を入れて確認を得ることにしている。適正なサービスを継続出来るよう、サービス提供責任者あるいは前任者の同行により内容を引き継ぐことを取り決めている。

・モニタリング訪問時やサービス担当者会議を通じてアセスメントを見直している

利用者の心身状況についてはケアマネジャーから寄せられる情報に加え、事業所においてアセスメントシートを作成しており、利用開始時に作成し、モニタリング訪問時やサービス担当者会議での見直しによって、最新情報を常に把握できるようにしている。訪問介護計画は、アセスメントにより生活習慣を把握したうえで居宅サービス計画に基づき作成している。サービス内容、留意事項、評価、援助方法（具体的な支援内容）、サービス提供日時などが盛り込まれ、分かりやすい計画書になっていることがうかがえる。

・ヘルパーの接遇やマナーは利用者からも高い満足度を得ている

訪問時には、安否確認などの様子観察を行ってからサービスを開始することになっている。心身状況の変化や要望があった際には、家族や事業所と連絡を取り合い、サービス提供の可否を決定することを取り決めている。また、定例のヘルパー会議では利用者及び家族への接遇、マナーの研修などを実施して、ヘルパーへの注意喚起を促している。今回行った利用者調査の「安心してサービスが受けられるか」や「不満や要望は言いやすく実際に対応してくれるか」などの設問に関しては高い満足度が得られていた。

さらなる改善が望まれる点

・災害時の対応も含め各種のマニュアルを充実させることを目指している

各種の業務を円滑に推進するためにサービス提供に関わる各種のマニュアルを作成している。訪問の際には、地域の高齢者が安心して生活できるような各種の情報を提供し、相談を受け付けた際には関係機関につなげている。在籍するヘルパーは経験年数も長く、マニュアルを活用する機会は少なくなっている。さらに、利用者一人ひとりの災害時の対応については、さらに詳しい内容に至るまで担当のケアマネジャーと連携するなど分かりやすいマニュアルを整備することを検討されたい。

・サービスの質を更に高めることを目指している

現在、3名のサービス提供責任者を含め、18名の訪問介護員を配してサービス提供に取り組んでいる。昨年度は新規の採用者はないが、地域でのニーズは高く幅広いサービス提供に取り組んでいる。また、毎月開催しているヘルパー会議を勉強の場としたり、総合福祉施設内の委員会などに管理者を出席させ資質の向上にも取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に認知症状を伴う利用者や家族の支援に力を入れることにしている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域ニーズを把握して総合事業に積極的に取り組んでいる

市へは定期的に「空き情報」などの事業所運営に関わる情報を提供しており、関係者は市のホームページから最新情報を閲覧できるようになっている。また、介護保険法の改正（平成30年4月1日）により新たに制定されて「介護予防・日常生活支援総合事業」にも取り組んでおり、ヘルパー派遣の約6割に至っている。地域包括支援ケアシステムの円滑な推進を図ることを目的に、総合事業へ積極的に取り組んでいることがうかがえる。

・利用開始時の不安やストレスの軽減に力を入れている

訪問介護サービスの開始時にあたっては、初回サービス提供時（必要に応じて2回目以降も）はサービス提供責任者が担当ヘルパーに同行して、担当ヘルパーと利用者の信頼関係が早期に構築出来るようリレーションを図ることにしている。利用開始時の利用者の不安やストレスを軽減させることを目的に、担当ケアマネジャーの情報や事業所のアセスメントにより生活習慣などを把握して訪問し、当初から予定内のすべてのサービスの実施を目的にせず、利用者、家族との信頼関係の構築を優先させている。

・援助方法を計画書に詳しく落とし込んで、適切なサービスが提供できるようにしている

ケアプランや居宅サービス計画に基づいて訪問介護計画書を作成していることに加え、計画書には援助方法を詳しく落とし込んで、計画書に沿った支援が提供できるようにしている。さらに、個別のケア手順書を作成し、サービス提供責任者によるモニタリング訪問の際に計画に沿ったサービスが行われているか確認し、利用者特性及び状態変化の把握を行い、ケア手順書の見直しに取り組んでいる。可能な限り家族の意向も反映させてケア手順書作成し、利用者ニーズとケア手順にズレが生じないように、定期的なモニタリングで確認している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/41

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%	6.0%	12.0%	
		いいえ : 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	75.0%	25.0%		
		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	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%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%		
		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	87.0%	12.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	75.0%	25.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	87.0%	12.0%		
		いいえ : 0.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	
		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	62.0%	25.0%	12.0%	
		無回答・非該当 : 0.0%		