

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	有限会社 G
事業所名称	きららヘルパーセンター
事業所所在地	東京都町田市木曽西4丁目35番41号
事業所電話番号	042-794-1661

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)私は常に利用者様の立場になって考え感じ、行動しています 2)安全安心を提供する 3)その人らしく楽しく生活ができるよう支援する 4)地域も自分も豊かに 5)私は、この仕事に誇りを持ち、会社の信用を大切にします</p> <p>< サービス提供の考え方について > 事業所の訪問介護従事者は、要介護者等の心身の特徴を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、その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、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに家族の身体的・精神的負担の軽減を図るために必要な日常生活上の世話および機能訓練等その他必要な援助を行う。事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、近隣の他の保健・医療または福祉サービスを提供する者との綿密な連携を保ち、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">・ヘルパーの基本姿勢・ルール・心得を明確にしたヘルパー基本マニュアルは、毎年見直しを行い新年度版をヘルパー全員に配付しています <p>ヘルパー基本マニュアルは、法人の理念、ヘルプサービスでの基本姿勢、ヘルパーとしての心得、きららヘルパーの基本ルール、ヘルプサービスの禁忌事項、防災マニュアルなど掲載した冊子になっています。基本マニュアルにはヘルパーとしての役割や基本姿勢が分かりやすく書かれ、理解できる内容にまとめてあります。マニュアルは入職時や年度初めに全員に配付し、研修時に活用し見直しが必要か否かを確認しています。年末にはサービス提供責任者が全項目の確認作業を行い、毎年新年度版を作成し、ヘルパー全員に配付して周知徹底を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・障がい者支援（視覚、聴覚、肢体不自由等）で培った実践的な技術を高年齢者支援にも活かせるようヘルパーのスキルアップに取り組んでいます <p>事業所では介護保険の他に、重度障害者や同行援護などのサービス提供も行っており、視覚、聴覚、肢体不自由等の支援で培った実践的な技術を高年齢者支援にも活かしています。また、常勤と同様に登録ヘルパーに対しても資格要件や経験年数に応じて任用要件を示した職業能力開発計画でヘルパーへの期待水準等も明記し、ヘルパーの介護技術（身体介護・自立支援等）の底上げを目指しています。年度初めには年間の研修計画（年12回）を示し、参加できない場合も資料を渡しレポートの提出を義務付けヘルパーのスキルアップに取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ヘルパーは医療的課題を併せ持つ利用者のサ - ビス実施状況を画像や動画も活用し、医療職などの連携で総合的な

サービス提供に努めています

社会的孤立感や家族の身体・精神的負担軽減を図ることを、サービス提供の考えとしています。併設の訪問看護、居宅介護支援、通所介護はもとより、主治医、薬剤師、理学療法士、病院の栄養士等の他職種とも積極的に連携しています。退院後も病状管理の継続が必要な独居や認知症の利用者、また肢体不自由や精神的な障がい者を抱える高齢の利用者・家族の生活課題だけではなく医療的課題を併せ持つ利用者も増えています。ヘルパーは医療職等との連携にあたり、訪問時のサービスの実施状況を画像や動画も活用し伝え、総合的なサービス提供に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・アセスメント・再アセスメントで利用者・家族の意向やニーズ・課題の明示を徹底し、自立支援を具体化した訪問介護計画の作成が期待されます

事業所では「訪問介護の業務の流れ」で訪問介護計画の作成時には解決すべき課題の洗い出しをすると明示し、サービス提供責任者は初回面接後も利用者・家族と関わりながら更なる情報収集に努めています。しかし、要介護認定更新時や居宅サービス計画の変更時の再アセスメントや生活課題（ニーズ）の記載や書式にバラツキが見られます。アセスメント（再アセスメント）で利用者・家族の意向やニーズ・課題の明示と書式の統一化を図り、利用者自身の持つ力にも着目することで、事業所が目指す自立支援を具体化した訪問介護計画の作成が期待されます。

・利用者の個々の状況に応じた具体的な支援方法を明記し、支援変化時には更新してヘルパーが共有できる手順書を作成することが望まれます

ヘルパー支援サービスを提供するうえで必要な利用者の訪問介護手順書は、医療・介護ソフトの様式でサービス内容と支援時間が記載され、訪問介護計画書とともに利用者宅に置いてあります。訪問介護手順書は、利用者の個々の状況に応じた具体的な支援の方法にはなっていない現状です。サービス提供責任者によっては支援手順をメモ書きにしていますが、複数のヘルパーや代行ヘルパーが支援に入っても即対応できる手順書を作成するとともに、状況や支援内容が変更した場合には更新し、ヘルパーが共有できる手順書の見直しが期待されます。

・口頭での報告・連絡・相談内容の記録化を徹底し、各種会議録の作成で会議欠席者への情報の周知が期待されます

事業所ではヘルパーの情報共有のためにヘルパー会議を毎月開催し、ヘルパー同士が顔を合わせて情報交換できる機会を設け、サービス提供責任者間の情報共有は口頭で随時行っています。ヘルパーとはメールや事務所内での口頭での報告の他、サービス提供責任者は年2回の個別面接等で各ヘルパーとのコミュニケーションに努めています。今回の職員アンケートでは報告・連絡・相談の徹底や代行ヘルパーへのサービス内容の周知等が不十分との意見もあります。各情報を記録化するとともに各種会議録を作成し会議欠席者への情報の周知が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域に暮らす高齢者や障がい者一人ひとりが豊かに生活できる地域作りを目指しています

「地域も自分も豊に」を理念に、「住み慣れた地域で安心した生活を送れ自立に向け全力でサポートします」を掲げています。平成16年より地域の介護保険サービスや障がい福祉サービスを担い、何か困りごとがあったらいつでも相談窓口となり、地域に暮らす一人ひとりが豊かに生活できる地域作りを目指しています。地域が垣根を越え触れ合える場所づくりとしてフェスタを年2回開催し、利用者・家族・職員などの手作り販売コーナー（作品展示・販売・パン・地元野菜）、ステージコーナー（演奏会・歌など）で地域住民と顔の見える関係を築いています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/24

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	90.0%	9.0%		
	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	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%			
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	72.0%	18.0%	9.0%	
	いいえ : 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 : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
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	77.0%	13.0%	9.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 4.0% 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	86.0%	13.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない : 0.0% 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%	9.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
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	63.0%	13.0%	13.0%	9.0%