

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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	社会福祉法人多摩済生医療団指定訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-342-1184

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)「添う心」を理念に職員行動指針を常に心得、ご利用者様の支援にあたっております。 2)利用者様の状態、状況に迅速に対応するように努めております。 3)利用者様の尊重を重んじた支援の提供を心掛けております。 4)より良いサービスを提供するよう職員の技術・知識の向上に努めております。 5)常に社会福祉に携わる者としての誇りを持ってサービスにあたっております。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・法人理念である、『添う心』を常に念頭に置き、利用者の最も近い位置で支援を行っている。 訪問介護事業は、利用者の自宅を訪問してサービスを提供することから、利用者の生活習慣や家族構成、嗜好などを把握し、利用者に寄り添った支援が要求される事業である。法人では、『添う心』を理念に掲げ、利用者本位のサービス提供を職員に求め、職員は毎月のミーティング、情報交換、サービス提供責任者が訪問介護員に行う連絡などにより、理念の確認を行い、利用者にとっての最善を検討しサービスを提供している。癌末期で認知症の進行した利用者のケースでは、終末期にサービス提供責任者の言葉だけは認識するなど理念の実現が進んでいる。・毎月のミーティングは参加率向上のため開催日時を工夫し、事業運営における職員の意識統一が促進されている 各ヘルパーは日々の業務において、訪問活動記録への記載とともに、ヘルパー専用のフリーダイヤルを通して業務内容に関する相談や報告を行い、事業所との情報共有を密に行っている。加えて事業所では、全ヘルパーを対象とした月に1度のミーティングにより、業務連絡や研修を行っている。ミーティングは開催する曜日をランダムにし、かつ時間も13時・17時の2回に設定することで、毎回8割以上のヘルパーが参加しており、ヘルパー同士の情報交換及び事業運営における意識の統一が図られている。・様々なテーマで毎月実施されている全体研修は実施方法も工夫され、職員のスキルアップが図れるよう取り組んでいる ミーティングでは業務連絡と併せて、職員の資質及び技術の向上を目指し、毎月テーマを変えて研修も行っている。年度当初の理念や職員心得の確認、事故防止、苦情対応の他、介護保険制度に基づいて利用者のニーズに沿った支援提供のため、訪問介護計画書や記録の方法等、内容は多岐にわたっている。小グループで実施することでヘルパー同士の意見交換も促進され、また年に2回行っている前期・後期研修では今年度、身体介護に特化した内容で個別指導も行うなど、さらにスキルアップできるよう研修内容を工夫している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・訪問介護提供時の不安軽減のため、更なる連絡体制の強化を期待する。 訪問介護員の訪問介護提供時の連絡体制は、フリーダイヤルからの連絡 遅出業務担当職員が持つ携帯電話 管理者が持つ携帯電話 と、3種類の連絡体制をとっている。しかし、訪問介護員からの連絡が多いため、フリーダイヤル、遅出職員の電話が話し中になることも多い。また、管理者携帯は、サービス提供中には受けることができない
--

ないため、緊急連絡を受けることは難しい。このような状況の中で、急がない報告は、メールでの報告という方法を模索している。利用者が安心してサービスを受けるため、更なる連絡体制の強化が期待される。

・ホームページは、施設の概要や取り組みなど様々な情報の入手が可能であるが、引き続きよりタイムリーな情報提供を行いたいと考えている

事業所の他、在宅系サービス・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター等が属するケアセンターと、併設の特別養護老人ホームでホームページが作成されている。各事業所の概要や利用案内、広報誌のバックナンバー、さらには動画による各種取り組みの紹介等、ホームページ全体としては充実した内容となっている。法人は、在宅福祉・介護の拠点施設として当該地域を牽引している存在であり、地域住民のさらなる利便性のため、今後も、更新頻度を高めるなど、よりタイムリーな情報発信を行っていくことを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・「訪問介護員の菜」に沿って業務を行うことで支援の基本的な水準が確保されている

事業所では全ヘルパーに「訪問介護員の菜」を配布し、研修を通してヘルパーが守るべきルールの徹底を図っている。在宅という閉鎖的かつ密室となる空間において、利用者の心身状態・残存能力・家族関係・生活様式等、個々の暮らしに丸ごと向き合って業務を行うヘルパーが、利用者・家族と信頼関係を構築し、プロとして業務を行うため、声かけや傾聴、プライバシー保護、金銭の取り扱い、計画と連動したケア等、13項目にわたって配慮すべき点を定め、事業所が提供する支援の水準が確保できるよう取り組んでいる。

・その人らしく生活できる標準的なサービス提供のために、手順書の作成に力を入れている

訪問介護事業所の管理者をはじめ、サービス提供責任者は、特別養護老人ホームで24時間、入所者の生活を支えてきた職員であり、過ごす場所は違っても、利用者の24時間の生活を考えていく視点が養われている。利用者の24時間の生活を考えると、訪問介護員がサービス提供の時間以外の利用者の生活も視野に入れて、サービスの提供が必要になり、訪問介護員が変更になっても、標準的なサービスを提供しなければならない。利用者の24時間の生活を支えるために、手順書の作成・更新は、特に大切なものと考え、力を入れて取り組んでいる。

・連絡体制の強化は良質なサービス提供のために必要不可欠と考え、特に力を入れている

訪問介護員のサービス提供にあたっては、利用者の状況や生活の変化をサービス提供責任者が訪問介護員に連絡し、利用者や家族が安心してサービスを受けることができるよう配慮している。同時に、訪問介護員がサービス提供中に得た情報は、迅速に事業所に知らせることができるよう、フリーダイヤルの設定、連絡専用の携帯電話、管理者の携帯電話、3つの連絡方法を提供し、メールでの連絡方法も模索している。連絡体制の強化は良質なサービス提供に必要不可欠なことと考え、事業所が特に力を入れている取り組みである。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/63

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	87.0%	12.0%		
	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	62.0%	25.0%	8.0%	
	いいえ：4.0%			
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	62.0%	8.0%	12.0%	16.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	91.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	75.0%	8.0%	16.0%	
	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	79.0%	12.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	8.0%	16.0%	
	いいえ：4.0%			
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	70.0%			20.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
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	70.0%	12.0%	8.0%	8.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	20.0%	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	41.0%	12.0%	8.0%	37.0%

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	社会福祉法人あいの樹
事業所名称	あい
事業所所在地	東京都小平市小川西町5丁目22番12号
事業所電話番号	042-349-2191

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)自分にしてほしいと思うように、他人"ひと"（利用者やご家族、また働く人）にもしましょう。2)利用者様のニーズに寄り添ってサービスを提供する。3)社会資源（介護・福祉・医療）を活用し、最期まで在宅を支えましょう。4)看護師とヘルパーによる医療的ケア連帯連携の実現により最後まで介護。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・組織一丸となって高度なケアに取り組んでいる

事業所にはヘルパー90名が在籍しており、地域の中核的な訪問介護事業として、介護を必要とする高齢者や障害者の在宅生活を支えている。特に痰の吸引や経管栄養などの医療的なケアについては、行政と連携して挑戦している。法人理念として「自分にしてほしいと思うことを、人にもしましょう」や「看護師とヘルパーの連携によって医療的なケアに取り組み、安心・安全な在宅生活を継続する」などの達成を目指して、組織一丸となり取り組んでいる。

・ヘルパーと事業所は常に連携を図りながら支援を提供する仕組みが整っている

訪問時に状態に変化などが見受けられた際には家族や事業所に報告し、指示を仰ぎながら対処することを原則としている。訪問時の家族が不在の場合や独居者への対応として、事業所からの連絡先を複数把握している。サービス提供責任者の日誌には各ヘルパーからの報告を記載し、電話やメールなどで適宜回答することになっている。介護記録は週1回、直接事業所に持参してもらうことにしており、その際にサービス提供状況を詳しく聞き取ることにしている。

さらなる改善が望まれる点

・サービス提供時のタイムスケジュールを詳しく表記することを目指している

訪問介護計画は、身体や生活状況の変化に応じて、担当ケアマネジャーと相談しながら随時の見直しを行うほか、要介護認定の更新に合わせて定期的に見直している。緊急の場合は、サービス提供責任者を介して担当ケアマネジャーに直接指示を仰ぎ迅速に変更することになっている。また、サービス提供に関わる内容や個々の所要時間なども盛り込まれており、概ね適切な訪問介護計画書が作成されていることは確認できている。さらにサービス提供時のタイムスケジュールを計画書や基本情報チェック表に表記し、業務の標準化をさらに推進することを目指している。

・アセスメント情報をさらに充実させ、定期的な見直しを目指している

事業所では、利用開始時に収集した各種の情報をもとに、アセスメントシートによって利用者情報を詳しく把握で

きるようにしている。統一書式には、基本情報、健康状態、身体能力、などを詳しく記載できるようにしており、サービス提供責任者が訪問時に把握した内容や担当のヘルパーからの情報をもとに作り込むことに力を入れている。ただし、シートへの記載内容が利用者によって差異があることを事業所では認識しており、適宜情報を加筆訂正し、定期的に見直しを図ることを目指している。

・**モニタリングに関するルールを明確にすることを検討している**

定期的に行われているサービス担当者会議へ出席し、利用者、家族、他のサービス提供事業所などからの意見を収集しサービス提供に活かすことにしている。また、サービス提供責任者によるモニタリング訪問を実施しており、利用者や家族の個別のヒアリングをもとに「計画書に沿ったサービスが提供されているか」を確認している。モニタリングで得た情報は支援経過記録に落とし込み、担当のヘルパーに伝えることにしている。さらに、時期、期間、タイミング、内容などの細かいルール化を検討している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**プライバシーに配慮したサービス提供を心がけている**

初回訪問時には、プライバシー、セキュリティ、羞恥心などの配慮すべき事柄を把握し、必要に応じて派遣手順書に明記し順守に注力している。入浴や排泄の介助時にはできる限り肌を露出しないように配慮し、洗濯物干しなどのプライバシーに配慮を必要とする事項についても確認を得て行うことにしている。援助中も利用者の言葉に耳を傾け、細かい要望などを話しやすい環境づくりに心がけている。訪問時にサービス内容の変更などの申し出を受けた際には、適宜事業所と連絡を取り合いながら対処することをルール化している。

・**ヘルパー交替時にはサービス提供責任者の同行訪問を原則としている**

利用者や家族から担当するヘルパーの変更依頼があった際にはできる限り詳しく情報を把握し、新たなヘルパーを配置している。新たなヘルパーを選定するまでの期間は、サービス提供責任者がつなぎ、円滑にサービスが継続できるようにしている。また、新たなヘルパーが決定した際には、サービス提供責任者と同行して、詳しく申し送ることになっている。申し送り時の同行訪問の際には、利用者との相性などにも配慮してヘルパーを決定することにしている。細かい配慮により適切なサービスが提供できるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/47

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：0.0% 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	66.0%	7.0%	22.0%	
	どちらともいえない：3.0%			
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	77.0%	14.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		
	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	77.0%	14.0%	7.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 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	85.0%	14.0%		
	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	88.0%	7.0%		
	いいえ：3.0% 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	77.0%	18.0%		
	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	70.0%	7.0%	18.0%	
	いいえ：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	44.0%	22.0%	7.0%	25.0%