

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ホームヘルパーステーションやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ヘルパー会議が有効に活用され、業務への一体感、集中度を高めてサービスの向上に繋がっている

利用者本人が満足し誇れるサービスを目指している。思いやりを常に念頭に置いて、目配り、気配り、心配り、腹配りに努めている。こうした行き届いた援助を支える基にサービス提供責任者を中心とするチームワークがある。毎週行われるヘルパー会議は自由な雰囲気の中で、利用者に対して、具体的にどうすればよいのか職員間で活発な意見交換が行われている。グループで協議・検討を繰り返す中で、新たな気づき生まれ、全体で共有する過程で、仲間意識が生じている。ヘルパー会議が有効に活用され、業務への一体感、サービスの向上に繋がっている。

・施設が一体となって研修やOJTに力を入れ、ヘルパーとしての高い業務水準確保に努めている

様々な研修やOJTを通してヘルパーとしての専門性を高める取り組みをしている。目標設定シートは本人の意向、技術水準、知識、資格レベルなどを総合的に判断し、作成されている。自己評価表により達成レベルを把握し、気づきとともにやりがいを感じ、働きがいを持つよう活用されている。またヘルパーからの専門的な相談に対しては施設の機能訓練指導員や管理栄養士より、負担のない椅子への移乗方法や嚙下の難しい利用者への食事内容等、適切な助言や指導を受けることが出来ている。施設が一体となってヘルパーの高い業務水準確保に努めている。

・利用者の価値観や生活習慣を尊重したサービス提供になるよう、チームケアが実践されて満足度の高いサービスが提供されている

利用者の価値観や生活習慣に配慮したサービス提供が出来るよう、利用者情報を詳細に収集・把握している。複数のヘルパーでサービス提供にあたり、チームワークと多角的視点で利用者状況や要望等を把握している。利用者や家族が望んでいるサービスは何か、はっきりした意思表示が出来ない利用者や介護拒否のある利用者に対しても日頃から積極的に情報を収集している。各ヘルパーが気づいた点等互いに報告・共有し、利用者の意思や尊厳を尊重した支援になるよう常に心がけている。チームケアが実践されて、満足度の高いサービスが提供されている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所が目標とする高い業務水準を確保・維持するため、介護技術の標準化に努めていきたいと考えている

施設全体で人材確保や人材育成に力を入れているが、将来を担う職員の教育が課題としている。事業所では経験の

豊富なベテランヘルパーも多数おり、新人ヘルパーをチームで情報共有しながら育成している。現状としてはコミュニケーション能力などキャリアに差があり、利用者との相性もある事から、利用者や家族から経験の浅いヘルパーでは不安との声も聞かれる。安心して任せられるまでサービス提供責任者が同行研修を繰り返し実施している。今後も事業所が目標とする高い業務水準を確保・維持するため、介護技術の標準化に努めていきたいと考えている。

・ **サービス提供責任者の業務効率化を図り、更なるサービスの質の向上に努めていくことが期待される**

サービスの開始から提供、終了に至るまでサービス提供責任者の果たす役割は大きい。現在二人体制で訪問介護計画書の作成、ヘルパー等との同行訪問、利用者へ提供するサービス内容の質の管理、ヘルパーの指導と調整、関係機関との連携など多くの業務を円滑に遂行している。またサービス現場での業務を通して利用者の要望、希望を聞き取り、課題を把握し適切な援助に繋げている。今後はサービス提供責任者の業務効率化を図り、ヘルパー等の業務指導や目標設定などにも重点を置き、更なるサービスの質の向上に努めていくことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **情報の共有化を図り、利用者や家族の状況や要望等に適切に対応できるようにしている**

担当ヘルパーが急に休む場合でも必要なサービス提供ができるよう、ヘルパー全員が情報やケースを共有し、協力しながら業務の遂行にあたっている。業務につく前の連絡帳の閲覧・押印は必須としている。またヘルパー会議やケース会議は毎週開催し、ヘルパー間の情報共有を確実なものにしている。休みのヘルパーも進んで参加する等、情報共有への意欲や意識は高い。急変や利用者が状態変化しているケース、処遇困難なケース等には一人で抱え込まず、全員で意見交換やアドバイス等対応方法の相談・検討が出来る体制となっている。

・ **虐待になりそうなケースには、事前に適切な支援が取れるよう配慮している**

虐待はあってはならないこととして、常にヘルパー会議等で話し合い、接遇の見直しや改善を図って虐待防止に繋がっている。また「虐待の芽チェックリスト」を活用して、定期的に振り返りを実施している。高齢者の人権擁護や虐待防止の研修も実施し、ヘルパー一人ひとりの意識の向上に取り組んでいる。サービス方針として「高齢者を介護する家族を支援し、介護負担の軽減を図る」を掲げ、虐待になりそうなケースにはケアマネジャーと相談・連携して、事前にショート利用の手配とか、サービス内容の見直し等家族の介護負担が軽くなるよう配慮している。

・ **「地域懇談会」を定期的開催し利用者の生活の幅を広げるための取り組みとなっている**

苑主催の地域懇談会を毎月1回開催し、地域の方々やご家族を対象にして、専門職がその専門分野をテーマに講演する啓蒙活動を行っている。8月にはヘルパーステーションが中心となり消費者被害に関する内容で行った。11月には、「おくすりについて」というテーマで薬剤師が講演し講評を博した。参加者は毎回15名程であり、サービス提供責任者も参加している。懇談会の後に食事を共にして、地域のニーズやご家族の要望等を吸い上げながらテーマを選び、情報発信をしている。地域と深く連携し、利用者の生活の幅を広げるための取り組みとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/46

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	86.0%	13.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0% 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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	80.0%	10.0%	10.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%		
	どちらともいえない : 3.0% 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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0% 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	86.0%	6.0%		
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0% 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	73.0%	16.0%	6.0%	
	無回答・非該当 : 3.0%			