

評価結果概要版



平成30年度

訪問介護

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

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) 和の精神と人間愛 2) 基本的人権の尊重 3) 丁寧な言葉遣いと温かい態度 4) 自己決定を最大限尊重（利用者本位） 5) 自立に向けた介護福祉サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本位の支援を心がけ、利用者・家族の信頼感を得るサービス提供に取り組んでいる

事業所では利用者の支援に関し大切にしていることがいくつかある。ヘルパーと利用者の関係性が早期に確立するようにヘルパーの人となりを最初に紹介したり、利用者が生活の場面で拘っていることを把握した実践、笑顔とゆとりを持ったサービスは安心感と会話の引き出しとなっている。これらは利用者が心地よくサービス受けられるようにするための配慮である。利用者調査の集計においても項目に関係なく高い満足度が示されている。この結果より利用者が事業所を信頼している状況を読み取ることができる。

・毎月のヘルパーミーティングで研修や面談を実施し、ヘルパーのスキルアップや信頼関係の醸成を図っている

事業所では毎月ヘルパーミーティングを開催している。年間で研修計画を策定した上でミーティングの前半に実施している。後半はサービス提供責任者との面談や情報共有や情報交換などが行なわれている。ヘルパーは毎月目標を設定し次月のミーティングの際にその進捗状況を報告している。また、毎朝園ヘルパーに対してその日のスケジュールや利用者情報などを一斉に送信し全体の動きや情報の共有化を図っている。ヘルパーの都合などによる休みの際もバックアップ体制が構築されており、働きやすい環境の構築がなされている。

・ヘルパーの特徴や性格を把握した上で、利用者に応じた派遣のコーディネートを行なっている

サービス提供責任者は全てのヘルパーの性格や特徴などを把握している。新規の利用者やヘルパーの交代の際は単なるスケジュールの都合ではなく、利用者ヘルパーのマッチングを大切に派遣のコーディネートを行っている。ヘルパーの選任に際してはスキルは勿論、声のトーンまで考慮している。利用者情報よりアセスメントとサービスの設定を検討、その際に最も適したヘルパーを選任している。これらの実践によりサービスはスムーズに展開され利用者の高い満足度に繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所として責任が果たせる範囲でのサービス提供を基本としつつも、さらに多くの人にサービスが届けられる取り組みに期待したい

事業所は管理者兼サービス提供責任者1名を中心として事業を展開している。在籍しているヘルパー数も多いとは言えない。このためサービス提供できるエリアをある程度限定している。トラブルや利用者の急変などの際にサービス提供責任者が急ぎかけつけられる範囲としている。利用者本位のサービスがより多くの高齢者に届けられるような検討と取り組みに期待したい。

・事業所全体のサービスの質の向上に向けて、さらなる研修等の充実への取り組みが期待される

事業所では利用者本位のサービス提供とヘルパーの働きやすい環境を両立させている。このことは利用者調査結果や職員アンケートからも明らかである。しかし、これらの取り組みについてはサービス提供責任者の手腕によるところが大きい。稼働率の向上、組織体制の充実を踏まえつつ、介護ニーズへの対応や質の高い介護の確保することを目標に、事業所内での介護技術評価の実施（内部評価）、継続して月1回のヘルパー研修に組み込み、事業所全体のサービスの質の向上に努めるとしている。今後の取り組みの推進が期待される。

・事業運営体制の継続、充実に向けた中長期的な計画策定への取り組みの推進が期待される

事業所はヘルパーの高齢化に対して今後の長期的な計画立案の必要性を課題としてとらえている。ヘルパーの健康面だけでなく、サービス提供上の身体介護等の事故、リスクマネジメント対策、シフトの変調による効率的な運営への影響について、さらなるヒヤリハット事案の分析の必要性を捉えている。個々のヘルパー技術やコミュニケーション力などの分析も視野に入れつつ、まずは、リスクマネジメントの視点で情報を整理し、年齢構成等のデータと併せた分析を継続課題としている。今後の取り組みの推進が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の自立支援のためにサービスはもとより、目的を明確にした支援に取り組んでいる

事業所では新規依頼の際、担当介護支援専門員からの情報を基にアセスメントを事前に行ない、大まかなサービス内容を決定している。利用者との面談を経て訪問介護計画書を作成、サービス内容はもとより、そのサービスを実施する目的を記載、ただ単にサービスを提供するだけでなくサービスが提供されることにより利用者の自立が促進されることを大切にしている。

・ヘルパー全員が救急救命講習を受講し、緊急時のすみやかな対応に備えている

事業所に在籍しているヘルパーは全員が救急救命士を受講し資格所持者となっている。サービス提供時の利用者の急変などがあってもヘルパーが慌てることなく対応できることを目的としている。更新時期が3年に1度となっているため期限管理も管理者が行っており、期限前には該当ヘルパーに声がけを行っている。こうした取り組みはヘルパーの意識づけという点でも有効な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

15/20

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	93.0%		6.0%	
	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	86.0%		6.0%	6.0%
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの接遇・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	93.0%			6.0%
	どちらともいえない : 0.0%	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%			6.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		6.0%	6.0%
		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	80.0%		6.0%	13.0%
	どちらともいえない : 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%			13.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%			6.0%
	どちらともいえない : 0.0%	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	66.0%		6.0%	26.0%
		いいえ : 0.0%		