

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
事業所名称	立川市社会福祉協議会ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番47号
事業所電話番号	042-540-0821

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)基本理念 「誰もがふつうにくらせるしあわせなまち立川」の実現</p> <p>2)使命 住民主体による福祉コミュニティづくり</p> <p>3)事業所の運営方針 これまでに実施してきた高齢者や障害者に対するホームヘルプサービス事業の経験を生かし、利用者のニーズに合った介護を行う 利用者の訪問介護計画の作成にあたっては、状況を的確に把握して分析し、アセスメントによって把握した情報や判断に従って、援助の方向性や目標を明らかにする 訪問介護員は、要介護の状態にある利用者の家庭でサービスを提供する立場にあるため、その家庭の状況等を的確に判断し、家族等とともに手を携えて支援していく 訪問介護員の資質を高めるために、社会福祉の理念を涵養する研修、及びサービス内容の向上に資する研修を積極的に行う 事業の実施にあたっては、関係団体並びに地域の保健医療、福祉サービスとの密接な連携を図り、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">・事業所のきめ細かな人材育成によって、ヘルパーの定着率は高く、利用者の満足度も高い水準を保っている <p>事業所では利用者が満足してくれるサービスを適切におこなえるように、ヘルパーの人材育成に熱心に取り組んでおり、定着と質の向上につとめている。実際に、勤続年数が多いスタッフが長く、定着率も高い。専門職として介護保険についても習得し、介護保険対象外のサービスに関して、出来ること、出来ないことを利用者にはわかるように説明し納得を得ている。利用者調査からも「安心してサービスを受けている」、「訪問介護員の言葉遣いや態度に満足している」と回答している利用者が95%となっており高い評価を受けている。</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供責任者は、常に利用者、ヘルパーの立場に立ってサービス提供を調整し、働きやすい環境整備につとめている <p>サービス提供責任者は、サービス開始前から利用者宅を訪問してサービス内容を確認して訪問介護計画書を作成し、利用者の特性に配慮してヘルパーの調整を行い、利用開始日には訪問に立ち会うなど、重要な役割を担っている。利用者の状況を把握した上で、利用者ヘルパーとのマッチングを行って、お互いが負担なく過ごせるようにきめ細やかな配慮もしている。利用者ヘルパーの相互の立場を理解することに努め、利用者宅でヘルパーが働きやすいように調整を行い、良質なサービスを継続的に提供できる環境作りを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員間や関係機関との情報共有が密に行われており、利用者へのサービス提供に活かされている <p>コーディネーター会議が毎月開催されており、管理者やサービス提供責任者が、利用者の状況把握やサービス提供</p>

における課題などを検討している。ヘルパーが事務所に集まる機会も毎月あり、サービス提供記録の事業所への提出、サービス管理責任者とのミーティングなど情報共有に努めている。居宅介護支援事業所や訪問看護事業所等の関係機関とは普段から緊密な連携を図っているが、利用者宅にも「連絡ノート」を置いて、利用者・家族および関係機関同士での情報共有が円滑にできる仕組みがある。情報共有を密に行って、利用者支援に活かしている。

さらなる改善が望まれる点

・**新規のヘルパースタッフの採用に向けた取り組みに、従来以上に注力していくことに期待したい**

当事業所では介護保険制度創設前から訪問介護サービスを実施しており、ヘルパーも当時から勤務しているスタッフが多い。そのことは、利用者との関係性や、スタッフ間のチームワーク、支援の質の向上など、当事業所の様々な利点につながっている。しかし、近年の福祉人材不足の影響もあり、新規のスタッフ採用が困難な状況が続いている。訪問介護における習熟したスタッフの養成には時間がかかるため、今後、従来以上に人材採用の取り組みに注力していくことに期待したい。

・**外部への情報提供を積極的に実施するなど、利用者増加につながる効果的なPRを実施していくことに期待したい**

現在、当事業所の訪問介護による事業収入については改善が必要な状況となっている。そのためにはより多くの利用者や居宅介護支援事業所等の関係機関に当事業所を知ってもらい、利用者増加につなげることが必要であるが、その一方で事業所のパンフレットや広報誌を外部に積極的に配布するなど、事業所をPRする取り組みは十分に実施していない。高齢化の進展する中で、訪問介護サービスを必要とする利用者・家族はさらに増加することが予測されるため、潜在的な利用者に効果的にPRする取り組みの進展に期待したい。

・**利用者からのハラスメント対策に関する組織的な対応を整備し、ヘルパーに周知していくことが期待される**

事業所では、事故防止などのリスクマネジメントに積極的に取り組んでいるが、利用者からのハラスメントや悪質な言動があった場合にヘルパーを守るための安全向上への取り組みについては、さらに充実させていく必要がある。問題が生じた場合には、管理者やサービス提供責任者による必要な対応を図っているが、事業所としての組織的な対策を体系的に整備してヘルパースタッフに周知し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

・**訪問介護サービス計画や「連絡票&作業手順」を作成し、支援につなげている**

訪問介護サービス計画を作成し、利用者・家族の意向、長期・短期目標、サービス内容などを記載して、利用者・家族に説明して同意を得ている。6か月の評価期間を設定して、計画的な振り返りや見直しを実施している。サービス提供責任者とヘルパーの間で必要な情報を共有するために「連絡票&作業手順」という文書も作成している。ここでは、サービス内容の一覧とその実施方法・手順および留意事項が詳細に書かれているほか、利用者の生活スタイルや好き嫌いなどに関する情報も記載し、きめ細やかな支援につなげている。

・**利用者の権利を尊重し、虐待防止や身体拘束廃止にも注力している**

「ヘルパー心得」ファイルには、「高齢者の尊厳保持とプライバシーの保護」などの文書もあり、利用者に対する個人の尊厳やプライバシーの尊重について周知している。研修の際に読み合わせを行って理解を深めている。サービスの実施に当たっては、自宅内で手を付けて欲しくない箇所を確認したり、入浴や排泄の介助において羞恥心に配慮するなど、利用者の意思や意向を確認しながら支援をしている。虐待防止のための研修を実施したり、身体拘束適正化のための指針に基づき必要に応じて検討会を開催するなど、虐待防止・身体拘束廃止にも注力している。

・**毎月研修を開催するなどヘルパーの質の向上に向けて取り組んでいる**

介護保険サービスを提供する際の心構え、ヘルパーに求められる役割と学んでおくべきこと、専門職としての基本的態度やマナーなどが網羅された「ヘルパー心得」を作成してすべてのスタッフに配付している。毎月「ヘルパー心得」に基づく介護技術や食中毒などに関する研修を実施している。介護保険制度に関する研修もおこなって、サービス現場で齟齬のない対応ができるようにしている。事業所ではヘルパーの専門性を高め、質の向上となる取り組みを充実させており、スタッフの意識も高い。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/70

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	95.0%	5.0%			
			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	82.0%	5.0%	10.0%		
			いいえ : 2.0%		
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	80.0%	5.0%	5.0%	10.0%	
4. ヘルパーの接遇・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	72.0%	10.0%	17.0%		
			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	87.0%	5.0%	7.0%		
			いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	12.0%	12.0%		
			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	82.0%	7.0%	10.0%		
			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	85.0%	10.0%	5.0%		
			いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	12.0%	15.0%		
			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	47.0%	20.0%	5.0%	27.0%	