

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

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)法人の理念 誠の心2)真心を込めた丁寧な福祉サービス (本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。)3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 (サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。)4)福祉コミュニティの協創 (私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。)5)仕事を通じた職員の自己実現 (自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。)6)法令遵守の履行 (法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知り得た個人の秘密と情報を守ります。)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・入浴介護は利用者と一対一のコミュニケーションを図る機会と捉え、心を込めてサービスを行うことを大切にしている

入浴という、とてもプライベートな時間を大切に考え、利用者にとってほっと落ち着ける、安心できる場であるよう心を込めてサービスを行うことを大切にしている。集団生活の中で少なからずストレスを抱えているだろう利用者の思いに寄り添い、入浴によって気持ち良さや安心感を感じてもらい、利用者から何か話があった際は丁寧に傾聴することを心がけている。また、利用者の思いや本音を聞き取り、他のヘルパーや支援員に情報を伝えて共有することで、利用者の日々の生活やサービスに活かせるように意識を高く持って支援をしている。

・多様な研修への参加に加え、個々のヘルパーの課題に応じた研修プログラムを作成し育成を図っている

吉祥寺ホームヘルプセンターは養護サービス室に所属しており、日常的に養護老人ホームの職員と情報共有を行える環境にあるため利用者の状態把握がしやすく、的確なサービス提供につながっている。ヘルパーに対しては、介護技術講習会への参加を積極的に促し、研修内容をヘルパー間で共有することで、全てのヘルパーの介護スキル向上を図っている。また、法人の全体研修、室の内部研修など多様な研修に参加する機会が用意されており、研修報告書の作成を通して深い学びにつなげている。

・個別手順書、指示書、個別経過表等が整備され、個々の利用者のニーズに応じたサービスの提供が行われている

介護計画に沿って、それぞれ個別の手順書や指示書、経過表等が詳細に、そして分かりやすく作成されており、利用者理解や情報の共有に役立っている。詳細なマニュアルが整備されていることにより、ヘルパーは利用者の事前の情報の収集や共有、知識を身に付けることにつながり、サービス提供前の準備ができる。サービス提供後は連絡ノートやミーティングで報告し合うことで情報共有し、さらなるサービスの向上が図られている。サービス提供責任者は

ヘルパーミーティングを大切にし、利用者対応や接遇、マナー等に関しても維持向上を目指している。

さらなる改善が望まれる点

・養護サービス室としてサービス提供責任者の役割を引き継げる人材を育成していくことが必要と思われる

サービス提供責任者含め、ヘルパー全員非常勤職員であるが、アセスメント、訪問介護計画書、サービス提供記録の作成をはじめ、業務手順書、ヘルパー育成の研修プログラムなどはベテランのサービス提供責任者が全て一人で対応している状況にある。積み上げてきた各種取組みについては文書化し、誰もが確認できるようになっているが、今後、養護老人ホームの職員がケアに入る場面も増えてくることから、マネジメントを全体化するなどサービス提供責任者の役割を引き継げる人材を育成していくことが必要と思われる。

・記録システムの導入にあたり、現在試行調査を行っており、効率的な記録となることに期待したい

利用者へのサービス提供の内容についてはヘルパーから口頭で報告を受るとともに、手書きのサービス実施記録及び連絡ノートに記載されており、それらの内容をサービス提供責任者が記録として転記している状況にある。またヘルパーの中には記録が苦手な人もおり、記録のあり方については検討が必要となっている。現在、法人では介護保険の請求ソフトの入れ替えを予定しており、入れ替えに合わせて訪問介護計画書の変更についても検討しており、記録についても誰もが対応できる方法にしていくことが必要と思われる。

・市の方針を踏まえた二次避難所の開設マニュアル及びホーム独自の事業継続計画の策定が求められる

利用者・家族の安全・安心・満足の実現に向け、年間の防災計画に沿って毎月、防災訓練を実施するほか、法人合同訓練により有事の際の連携体制を確認するとともに、自衛消防隊訓練審査会では4年連続第1位を獲得するなど、ホームとして防災対策には力を入れている。一方BCPについては、法人として作成した防災マニュアルはあるが、吉祥寺ホームとしてのBCP策定は課題となっている。大規模災害時には市の二次避難所となることから、市の方針を踏まえた二次避難所の開設マニュアル及びホーム独自の事業継続計画の策定が必要となっている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の満足度を把握したうえで、ヘルパーの育成計画を作成している

接遇手順書、ヘルパー心得、接遇表等を事業所内に掲示するとともに、持ち歩き用のファイルを携帯することで常に標準化されたサービスを提供できるよう取り組んでいる。サービス提供責任者は、ヘルパー利用が初めての方に対して、サービス実施後にインタビューを行い、感想や意見等を聴くことで満足度を把握し、ヘルパーと共にサービスを振り返ることで、サービスの質向上につなげている。また、利用者の意見を参考にしながらヘルパー個別の育成計画を作成し、計画的に育成を図っている。

・関係機関との緊密な情報共有により利用者支援を行っている

利用者状況等を理由に計画を緊急に変更した場合には、電話連絡に加え、月末に「変更一覧表」により介護支援専門員に報告している。養護老人ホーム内に事業所が併設されているため、サービス提供責任者は養護のミーティングやカンファレンスにも参加し、利用者のタイムリーな情報を把握したうえで、状況にそったサービス提供が行えるようにしている。また毎月の介護支援専門員来所時には、それぞれの事業所ごとにサービス提供責任者が利用者の状況報告を行い、サービス内容を変更する必要性等を検討している。

・利用者が地域でいきいきと暮らしていけるよう近隣住民を交えた行事が実施されている

「高齢者総合福祉施設」として機能している吉祥寺ホームでは、利用者が住み慣れた地域社会の中でいきいきと暮らしていけるよう、地域住民を交えた行事が法人全体として実施されている。特に大きなものとして「さつき祭り」と「夏祭り」が毎年開催されており、「さつき祭り」では利用者がクラブで作成した作品が展示され、ボランティアによる歌やピアノ演奏を楽しんでいる。また「夏祭り」では、ボランティアによるお神輿や山車が施設内を練り歩き、各種模擬店や和太鼓・盆踊り等の催し物を通じて地域住民と交流を深める場となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/20

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	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ : 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	57.0%	14.0%	28.0%	いはいえ : 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	42.0%	14.0%	7.0%	35.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いはいえ : 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	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いはいえ : 0.0%	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	92.0%	7.0%	どちらともいえない : 0.0%	いはいえ : 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	35.0%	35.0%	28.0%	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	28.0%	35.0%	35.0%	どちらともいえない : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	7.0%	28.0%	どちらともいえない : 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	7.0%	7.0%	57.0%	28.0%