

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0863

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアプランからサービス提供に至る流れが適切になっていることがうかがえる

サービス提供責任者は、ケアマネジャーが作成した居宅介護計画書と他の資料をもとに訪問介護計画書とヘルパー作業指示書を作成している。また、指示書は担当ヘルパーに配付するとともに利用者の個別ファイルに綴じられ、いつでも事業所で確認できるようにしている。介護計画書と提供する仕事の整合性や精度を高めるため、利用開始時や各種の変更時には同行を行ったり、提供した業務内容はケース記録や業務日誌に詳しく落とし込んだりしている。

・定期的にモニタリングを行い提供しているサービスを検証している

毎月のモニタリング訪問では、サービスの提供について検証をはじめ、利用者や家族の意見や要望の把握に取り組んでいる。利用者の価値観や生活習慣が訪問介護計画書や介護手順書と合っているかの確認にも努めている。また、事業所内研修に外部から講師を招いたり、虐待防止マニュアルを読み合わせたりして虐待防止法の周知に努めている。利用者宅で虐待が認められるような場合は、ケアマネジャーや地域包括センターと連携して対処するようしたり、訪問介護員に対する言動についても研修を通じて注意喚起を促している。

・意向や要望に対して迅速に対応することが定着している

今回の利用者調査の「不満や要望を言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問に関しては、回答者の77.8%が満足していると答え大変高い満足度であった。非常勤の職員が多いことから、日頃から「事業所とヘルパー」、「ヘルパー間」のコミュニケーションを大切にしており、ヘルパーにはいつでも相談できることを伝えていた。今回行った職員自己評価の自由意見欄にも連絡事項などは迅速に提供され、事業所とヘルパーの一体感が醸成されていることがうかがえた。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護員の意見を詳しく聞きとり業務の見直しに繋げることを充実させたい

サービスの基本事項や手順は必要に応じて見直しに取り組んでおり、日々のサービス提供で気づいたこと、小さな提案、細かな改善、利用者からの意見や希望の傾聴などを大切にしている。また、訪問時には利用者にとって分かりやすい開かれた質問を心がけ、できる限り意向や要望の言いやすい環境作りに取り組んでいる。ヘルパーミーティングで話し合う機会を設けているが、職員自己評価の自由意見欄にはヘルパーと事業所、ヘルパー間のコミュニケーションをさらに図ることを期待する声が複数聞かれていた。

・ヘルパーコーディネート時には利用者情報を詳しく伝えることが望まれる

訪問介護員のコーディネートは、事前面談やケアマネジャーからの報告をもとに利用者の特性やサービス内容を考慮した配置になるようにしている。また、訪問介護員の年齢や実務経験なども考慮するようにしている。交代時には、利用者に対する負担軽減ができるように電話などの報告から訪問記録を作成している。派遣が安定するまで連絡や訪問を適宜行い、利用者の受け入れ状況も併せて確認している。ただし、職員自己評価の自由意見欄には、さらに詳しい情報提供を望む声もきかれていた。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス開始時には十分な説明を行ったうえでサービスを開始している

サービスの開始にあたっては、利用者宅や入院中の病院を訪問して重要事項説明書と契約書から基本ルール・サービス内容・利用者負担金等について説明を行い利用者・家族の同意を得たうえでサービスを開始している。訪問介護サービスの対象となるものとならないもの、さらに医療行為ができないことを理解してもらうために担当のケアマネジャーと連携して説明している。事業所では、介護保険対象外自費サービスも提供できるようにしているが、様々なサービスに対する料金が利用者に安価に提供できるように精査中である。

・様々な取り組みによりサービスの水準の確保に努めている

訪問介護事業所のヘルパーが習得すべき事柄を年間研修に位置図けている。研修は毎月開催している定例のヘルパーミーティングで行い、基本的な地域の習得をはじめ、安全で案内出来るサービス提供をバックアップするテーマ設定として。またヘルパーミーティングでは業務上の問題点などを話し合うことにしている。さらに、利用者一人ひとりを対象にヘルパー作業指示書（個別マニュアル）を設け計画書の沿ったサービス提供が出来るようにしている。

・緊急時の手順を明らかにし共有している

訪問時には挨拶とともに利用者の健康状態を確認することにしており、様子観察の方法などは利用開始時に家族と確認し合っている。利用者個別ファイルの巻頭には「緊急時の対応連絡先」を綴じ込み、緊急時にはシートに沿って対応することを訪問介護員全員に周知している。さらに、不明な事が発生した際には、事業所にまず連絡することを義務付けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

18/22

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	94.0%	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	77.0%	22.0%		
	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	88.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	77.0%	16.0%	5.0%	
	いいえ：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	83.0%	5.0%	11.0%	
	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	83.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	61.0%	22.0%	5.0%	11.0%
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	83.0%	11.0%	5.0%	
	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	77.0%	16.0%	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	77.0%	16.0%	5.0%	
	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	50.0%	22.0%	5.0%	22.0%