

# 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	社会福祉法人明老会
事業所名称	小笠原村高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都小笠原村父島字奥村小笠原村地域福祉センター内
事業所電話番号	04998-2-3911

## 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）	<ul style="list-style-type: none"><li>・地域の社会資源として小笠原村村民の支持を受け、高齢者が小笠原村で安心して生活を送ることができる拠点となることを使命とします。</li><li>・利用者一人ひとりのニーズに基づく利用者本位のサービスの提供に努め、利用者満足度の高い良質なサービスを断続的に提供します。</li><li>・職員は、つねにハートのある質の高いサービス提供ができるよう研修・研究に励み専門性の向上に努めます。</li><li>・小笠原村の一員としての自覚を保ち、医療・保健等関係機関との連携を強化し、地域福祉の向上に努めます。</li><li>・家族等の主たる介護者の生活が介護によって束縛される事なく、つねに愛情を注げる状態をつくり、主たる介護者を支えることに努めます。</li></ul>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員一丸となって高い職業倫理意識を基本に置いたサービス提供に取り組んでいる

当事業所では職員が一丸となって、介護職としての職業倫理、法令遵守、接遇マナー、介護技術などの分野において日々啓発、研鑽に取り組んで実際のサービス提供の中で実践している。ヘルパーが知る必要のあるこれらの分野に関する知識や技術は初任者研修や現任者研修において伝達される。個々の職員に自己覚悟ができた上で初めて自己コントロールが可能になると伝えている。利用者宅で1対1の状況でサービス提供をしなければならないヘルパーに対して、必ず伝えるべきことと認識している。

### ・職員のスキルアップに繋がる研修を法人全体で実施している

事業所が大切にしている考えとして職員には常にハートある質の高いサービス提供を求めている。研修・研究に励み職員の専門性の向上に努めており、必須研修以外でも外部講師を招き積極的に研修を開催している。離島でもあって船の入港に合わせて講師が来島するため次の出港まで濃密な研修を法人全体の職員が参加して開催される。また、内地での研修受講した職員により他の職員に対しての勉強会も実施しており、受ける側も伝える側も互いに身につく相乗効果を生み出している。学ぶ気持ちを涵養する効果があり、職員のスキルアップが期待できる。

### ・確実なサービス提供を実現するために丁寧な同行訪問研修を実施している

利用開始時にはサービス提供責任者が一定期間訪問をして利用者の特性などを把握し、具体的なサービスの形を作っている。その後、後任の職員へ業務を引き継いでいく。引き継ぎの際には必ず同行訪問研修を実施している。この研修は見学・実践・見極めと段階を踏んで進められ、最低でも3回のサービス提供を通じてサービス提供責任者による同行訪問が実施されることとなる。また、引き継ぎがうまくいっていない等、状況によっては4回目以降も同行訪問研修が組まれることもある。根底には「在宅での利用者の生活を支える」という思いがある。

さらなる改善が望まれる点

**・安定的に事業を継続させていくための職員人材の育成と評価の仕組みについて改善が望まれる**

人事制度における評価の仕組みは「業績評価シート」に明記された内容に基づき上司からの他者評価のみを行うものとなっているが、その運用方法は規定等のルールで明確に定められてはいない。そのため運用方法が客観性に乏しく仕組みとしては機能しにくい面がある。また、人材育成の仕組みについても制度の体系が個人の意向を踏まえた個人ベースとはなっておらず、事業所にとって有用な人材を計画的に育成していくことは難しい。将来に亘る安定的な事業継続のためにも人事制度における中核的な仕組みである育成と評価について今後の改善が望まれる。

**・事業所としての業務が円滑に進むような体制の構築を期待する**

地域唯一の訪問介護事業所とし、利用者のニーズに基づく利用者本位のサービスに努め、利用者の満足度の高い良質なサービスの継続的な提供を目指している。しかし、現場職員へのOJT（現任研修）によるヘルパー指導や事業所が思い描く理想とは難しい現状となっている。職員の意見からも職場環境に多少不満があるように見受けられる。管理業務を担う責任者の役割が特に重要であることから、業務に対するモチベーションの維持やストレス軽減へ向けたより働きやすい体制構築を期待する。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・小笠原村独自の介護予防事業サービスもあって地域と利用者の生活の幅が広がっている**

島では事業所が1つしかなく利用者側の選択肢はほとんどない。島で看取りを行うことも現状では難しい状況にある。離島という環境下で限られた人材とサービスで少しでも長く島での暮らしが継続できるよう努め、小笠原村独自の介護予防事業（診療所への送迎サービス等）と合わせて対応を取ることでサービスの幅が広がっている。島では高齢者が増え、総合事業が開始されたことで介護保険以外のサービスも増加し、高齢者の移動手段としても地域にとって不可欠な存在となっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

8/25

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	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%			
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	87.0%		12.0%	
	どちらともいえない : 0.0% 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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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	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%			
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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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	87.0%		12.0%	
	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	75.0%	12.0%	12.0%	
	いいえ : 0.0%			