



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

・ **アセスメントや訪問介護計画書の見直しがスムーズに行えるような仕組みが整っている**

担当ケアマネジャーからの依頼をはじめ、サービス担当者会議への参加、初回サービスでの様子や担当ヘルパーからの様子報告、担当ケアマネジャーへの報告などが経過記録には詳細に記載されている。サービス開始から現在に至るまで、経過記録を確認するだけでも、利用者のサービスの経緯が分かるようになっている。また、毎月のモニタリングでは、状態把握や目標達成度、満足度を把握して評価を行い、アセスメントや訪問介護計画書の見直しがスムーズに行えるようになっている。

・ **サービス開始時には、利用者と担当ヘルパー相互の不安が軽減するよう丁寧な対応に努めている**

アセスメントシートにて利用開始前の生活習慣などを把握し、サービスに反映させられるように訪問介護計画書の作成に取り組んでいる。初回サービス時には、利用者が不安にならないように、必ずサービス提供責任者が担当ヘルパーとの同行を行っており、必要があれば、利用者、担当ヘルパー、双方とも安心できるまで同行も行っている。また、利用者が施設入所などでの利用終了時には、利用者一人ひとりの精神的な配慮をしながら、担当するヘルパーとの情報共有を行い支援に取り組んでいる。

・ **サービス提供責任者が訪問することにより、幅広い情報収集がなされている**

サービス提供時には、介助する一動作毎の声掛けを徹底することを心がけており、利用者の意思を尊重しながら支援に取り組むことを大切にしている。毎月、実施するモニタリング訪問時には、サービス提供責任者が訪問して、担当ヘルパーには直接言いにくいことなどを、言える場を作り、本音を聞けるように努めている。また、接遇マニュアルや認知症マニュアルの内容を充実させており、利用者一人ひとりの生活習慣、価値観、性格傾向などに配慮しながらサービスを提供できるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・ **在宅生活をより長く続けられるように、関係者との連携をさらに深められたい**

計画策定、実施、課題抽出、顧客満足、評価などは、可能な限り具体的に評価していけるような立案に取り組んでいる。また、進捗状況についても毎月評価し、確実に実行できるような取り組みを継続してきている。さらに、様々なリスクに対して、社会資源の活用や連携強化が必要となっていることから、利用者が安心して地域での生活を継続できるように、サービス内容の拡充、地域包括支援システムの更なる活用など、担当のケアマネジャーや家族をはじめ関係者（関係機関）との連携をさらに深められたい。

・パンフレットの訪問介護部分については、さらなる分かりやすさが望まれる

訪問介護のパンフレットは、併設する施設のパンフレットの一部に掲載されている。総合福祉施設のパンフレットのために、掲載スペースなどの問題はあるが、文字が細かく、写真やイラストなども掲載されていないので利用者には、分かりにくいものとなっている。また、ホームページに関しては、職員の写真を載せ、訪問介護の説明やサービス内容の説明をイラストを付けたり、重要な部分の文字は色を変えるなどして分かりやすくしている。ただし、介護保険で、出来ること・出来ないことの説明が少ないので、より詳細に記述されることを検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス記録や経過記録、担当ヘルパーの報告により、職員間で情報を共有している

サービス実施記録や経過記録の記入により、日々の状態の経緯を把握できるように努めている。また、毎月のモニタリングには、現状の様子その他、達成度や満足度の記載も行っている。それらを個人ファイルにファイリングし、事務所の鍵付き書庫にて保管し、担当する職員がいつでも確認できるようにしている。担当ヘルパー毎のサービスの開始、終了時には、事務所に連絡するルールがあり、その際には利用者の様子の報告をして、職員間での情報を共有する仕組みを設けている。

・利用者や家族に対する接遇やマナーを重要視してサービスを実施出来るように努めている

サービス提供時における利用者や家族への接遇やマナーを事業所は重要視している。いかに介護技術が優れていようとも、利用者やその家族に不安や嫌悪感を抱かれては信頼関係が成り立たない。そのため、各ヘルパーにはヘルパー会議にて接遇やマナーの研修を徹底して行っている。また、各ヘルパーの指導にあたるサービス提供責任者も施設の研修や外部研修に参加している。今年度に関してはコロナウイルスの影響により、研修会の回数は減っているが、各ヘルパーに個別で説明したり、資料をまとめたレジメを配付するなど工夫をして指導を行っている。

・利用者の生活習慣や価値観、性格などを把握して、コーディネートを行っている

利用開始時の事前情報による利用者の生活習慣、価値観、身体状況、性格などを把握し、サービス担当者会議や契約時での利用者の様子を考慮して、サービス提供責任者が判断し、相性が合いそうなヘルパーをコーディネートしている。その後、毎月のモニタリング訪問時にコーディネートが適切であったかの確認と利用者・家族の意向を確認している。必要があればヘルパーの交代を行い、交代後も利用者には負担がないか、モニタリング訪問時にて満足度の確認を行うなどの対応に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/21

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	77.0%	11.0%	11.0%	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	66.0%	33.0%	どちらともいえない：0.0%	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	88.0%	11.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	88.0%	11.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	77.0%	11.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	22.0%	11.0%	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	77.0%	11.0%	11.0%	いはいえ：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%	11.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	11.0%	11.0%	いはいえ：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	44.0%	22.0%	22.0%	11.0%