

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	中町ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号
事業所電話番号	042-386-6515

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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。 2) 地域と共に育つ施設づくりを目指す。 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。 4) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。 5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所独自の「ご利用者のしおり」を作成し、訪問介護のご理解を深めてトラブルを未然に防ぐ対策が整えられています

事業所では訪問介護の契約を行う際に重要事項説明書や契約書でサービス内容の説明を行います。契約時のバタバタしている中で説明した内容ではご利用者の理解は得にくいと考えて事業所では独自の「ご利用者のしおり」を作成しています。しおりの内容は実際にご利用者が困った内容や寄せられた相談、以前にトラブルになった事を寄せ集め、わかりやすい文章とイラストや図解など困ったときに開けば対応しやすい内容となっています。しおりの作成にも職員同士で検討し、徹底的に利用者目線で意見が寄せられ1年かけてじっくりと作成されています。

・「訪問介護員は一人ではない」チームでケアする安心感を目指してサポート体制の充実を図っています

訪問介護は訪問介護員が基本は1名で訪問します。ご利用者はどのような人が来るのか不安です。訪問介護員も同様で自分で支援できるのか、トラブルにならないか不安を持っています。事業所では双方の不安を軽減するためにサービス提供責任者が間に立って双方のサポート体制を整えています。「訪問介護員を不安なまま1人にしない」を事業所の方針として徹底的に教育や情報の伝達、日常のコミュニケーションまでサポートしています。また事業所独自の「通信なかちょう」は訪問介護員への情報の発信や業務のアドバイス等も記載された役立つツールです。

・訪問介護員だけが支援を行うのではなく、事業所全体で対応することや徹底したサポート体制がご利用者の満足度が高い要因の1つです

本調査における、当該事業所のご利用者アンケートは大変高い回収率でした。サービスに対する満足度も満足が83%と訪問介護事業として非常に高い数値が認められます。事業所からご利用者への真摯な対応、支援を行う訪問介護員へのサポート体制が良好であり、訪問介護員が笑顔で働くことができる環境作りがこの満足度や高い関心に繋がっていると思います。昨今の人材不足などの訪問介護を取り巻く厳しい状況の中で、敢えて人的支援の投入やサポート体制の充実を図る当該事業所の取り組みは地域福祉に重要な柱となっています。

さらなる改善が望まれる点

・サービスの質は非常に高いので、ICTの更なる導入・活用に尽力いただき、情報共有の網目を更に細かくしていただきたいと思います

既に職員間の情報共有やご利用者の状況の共有など、メールや月刊誌、PDF媒介など多種多様な対応を為さり、全ての職員間で情報が伝言ゲームにならないように尽力されている様子を今回の評価で拝見出来ました。実際に取り組まれている内容や情報共有への現在の設備機能における努力は重々承知していますが、今後もサービスの安定供給を継続していくためにはICTの更なる活用も必要な段階に差し掛かっているように思います。現在、訪問介護士用のタブレット端末導入も検討中とのこと、是非、実用に期待いたします。

・人材の質向上に対する事業所全体の努力は継続進行中なので、人材の量の強化をするための有効な方法を検討戴きたく感じます

今期はSARS COV2感染の影響で従来開催出来ていた地域の資源活用（初任者研修会、ボランティアの受け入れなど）に制限が有り、人材の量を補填する間口が一層狭くなってしまっていることは当事業所だけでなく、同種事業における共通項だと思います。当事業所は入職後の職員の質の向上には意欲とノウハウが有り、現在優れたシステムも有しています。人の出入りが難しい今だからこそ状況に合わせながらですが、今後も地域・自治体との共闘を継続し、間口を広げ続けて戴きたいと思います。

・サービス力の基本となる「介護技術」のチーム全体の研鑽を是非ご継続戴き、更なる磨き上げを期待致します

当事業所は現場目線のマニュアルを完備し、ご利用者目線のご利用しおりやリーフレットも完備し、一定の完成レベルに至っています。しかし、今後とも地域の訪問介護事業の柱として機能していくためには自己研鑽には終わりはないものと認識します。よって、既に訪問介護職員に対する制度などへの研修会だけでなく、三大介護技術の勉強会も開始されています。勉強会の提供方法も集合が難しい場合、配信などの方法もご検討いただき、是非この常時の磨き上げ継続を期待いたします。

事業者が特に力を入れている取り組み

・この地域の訪問介護サービスの柱として責任感を持ち、地域連携を推進しています

小金井市介護事業者連絡会（訪問介護専門部会）や、市及び市医師会と合同の研修勉強会、市主催の初任者研修会への協力、地域医療機関とのコミュニケーションなど、当事業所における地域連携の実践例はあらゆるところで拝見出来ます。また、市や他事業所と協働して、住民に対して当該事業の担い手に対する理解度を高めるための実践にも尽力されています。各事業所が自社の良い取り組みをオープンにして、他事業所と分かち合う意識と実際も認められ、正に地域を支えています。

・提供する介護サービスの安定化のために様々な取り組みを実践しています

当事業所はサービスを供給する側のサービス力を安定させるために、様々なことに継続的に取り組んでいます。対象は職員の健康・意識・技術・心理など大変範囲が広く、一つひとつのことに対策を講じています。具体例としては、業務や制度、記録など多岐に渡るマニュアル配備、職員全員に事業所が義務として実施しているインフルエンザワクチン接種、制度だけでなく介護そのものの提供技術を皆で共有する介護技術勉強会などで、職員アンケートからも事業所に対する信頼度の高さが確認出来ます。全て実効性の高い取り組みばかりです。

・訪問介護事業が地域住民の生活を守る為に必須であることを認識し、実践されています

訪問介護事業が本地域住民の生活を守る為であるという気概で事業に取り組んでいます。そのために、訪問介護を担う職員を法人や地域の財産で有るという意識を常に持ち、訪問介護士に対する意識と配慮が為されています。実践一例は「通信なかちょう」です。この通信は訪問介護に関わる職員全員に配布される月刊誌であり、その内容は研修内容やご利用者への配慮の実践例、地域が今現在取り組んでいることの紹介、他介護士の担当しているご利用者の概要紹介など、一読すると自分がチームの一員であることと同時に地域のために働くことを強く認識できます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

102/146

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	86.0%	5.0%	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	72.0%	8.0%	17.0%	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	79.0%	9.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%		10.0%	どちらともいえない：2.0% 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	65.0%	9.0%	23.0%	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	83.0%	6.0%	9.0%	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	83.0%	5.0%	10.0%	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	81.0%	7.0%	10.0%	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%	10.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	8.0%	16.0%	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	55.0%	12.0%	27.0%	いはいえ：3.0%