

# 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"><li>1) 法人の理念 誠の心</li><li>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。)</li><li>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。)</li><li>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。)</li><li>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。)</li><li>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。)</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・併設施設との連携を一層強めることで介護ニーズへの対応を行い、利用者が安心して生活できるよう努めている</li></ul> <p>事業所は、併設の養護老人ホームにおける介護ニーズの高まりに対応する目的で運営を開始した経緯があるが、障害特性の多様化や高齢化といった近年の利用者像を踏まえ、法人では昨年度より、養護老人ホームの職員が事業所の訪問介護員を兼務することでサービス提供体制の充実が図られている。これまでもサービス提供責任者は養護老人ホームのミーティングやカンファレンスにも出席して、利用者の状態把握を含め日常的に情報共有に努めていたが、一層の連携により介護ニーズへの対応強化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・様々な角度から利用者の心身状況を的確に把握することで、適切かつ良質なサービス提供に繋げている</li></ul> <p>サービス提供責任者は併設施設とのカンファレンスやミーティングに加え、介護支援専門員への定期的な報告、サービス担当者会議への出席等、関係機関との連携により利用者情報の共有に努めており、利用者一人ひとりの状況に合わせて、指示書及び手順書を見直しながらサービス提供を行っている。また、毎月モニタリング訪問を実施して利用者の要望を把握するとともに、年に1回のフェイスシートの更新、2回のアセスメントの実施等、心身状況を的確に把握しサービスに反映させている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・独自の研修を行い全ての利用者に全ての訪問介護員が対応できるチーム体制を整えている</li></ul> <p>サービス向上委員会が手順書の内部監査を行うことで、業務改善及びサービス向上を目指しており、サービス提供責任者は手順書等を整備したうえで、関係機関と連携し、訪問介護員に対して、指導・助言を行い、事業所の業務水準を保つよう取り組んでいる。また、複合施設の強みをいかして介護技術の講習会を行う他、訪問介護事業所向けの医療面・制度面、現場での対応等の独自の研修により介護技術に偏りなく、訪問介護員全員が一律のサービス提供を行うために学んでいる。さらに、全ての利用者に全ての訪問介護員が対応できるチーム体制を整えている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

**・サービス提供責任者の後継者の育成を含め、訪問介護事業のマネジメント体制の強化が期待される**

訪問介護事業は養護サービス室に属し主に、養護老人ホームの利用者にサービスを提供しているが、訪問介護員の慢性的な人員不足が課題となっており、昨年度から養護老人ホームの職員が訪問介護員を兼務し、また他事業所の訪問介護サービスを導入して増える介護ニーズに対応している。サービス提供責任者が中心となり、ケアマネジャー、施設相談員との定期的な情報交換を行い支援の質を確認しているが、サービス提供責任者の後継者の育成を含め、3者による統一したサービス提供に向けたマネジメント体制の強化が求められる。

**・HP等の情報媒体をさらに充実させる必要を課題と捉えており、時代に合わせた情報発信の工夫をすすめていくことが期待される**

施設では、現在、ホームページ上でブログをリンクさせて、本人・家族の同意のもと、利用者の日常生活及びイベント時の表情や様子について顔写真等も併せて掲載している。また、各サービスの紹介や職員採用、経営情報等、さまざまな情報を発信して、施設の理解を促している。一方で、コロナ禍で家族の面会に制限が出たことで、HP等の情報媒体をさらに充実させる必要を課題と捉えている。今後は、日常生活や活動等の様子に加えて、研究会での発表・受賞のピーアールや、寄付を募る等、時代に合わせた情報発信の工夫をすすめていくことが期待される。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・新型コロナウイルス感染症発生対策に吉祥寺ホーム全体で取り組んでいる**

毎月、感染症対策委員会を開催し、施設のルールとして、嘔吐が合った場合は最後の嘔吐から48時間隔離することや、感染症の疑いがある利用者は食堂での食事は禁止し、居室に食事を運ぶといったルールを新型コロナウイルス感染症の流行以前より定めている。ヘルパーは排泄介助の際は予防着で行い、1サービスごとに交換し、部屋で完結し専用のゴミ箱に捨てることを徹底し、常に消毒剤を携帯すること、マスクは午前・午後で代える等の対応をとっている。法人及び施設内の感染症予防対策研修など、感染症予防対策に尽力している。

**・支援を行うにあたって必要な情報の共有を徹底するため、新たな仕組みが整備されている**

事業所では、訪問介護計画をもとに利用者個々に「手順書指示書」を作成して統一した支援提供に努めており、利用者状況に変化があった場合にはこれらの書式をその都度、変更することに加え、連絡ノートへの記載及びヘルパーミーティングにより情報共有を行っている。今年度、新たに追加された「ヘルパー周知連絡ファイル」では、基本となる指示事項にサービス提供責任者が変更点を追記し、内容を確認した上で各ヘルパーが訪問することによりさらなる情報の周知が図られている。

**・事業所内外の研修を通して得られた知識を日々の利用者支援に反映させている**

感染症や虐待防止に関しては法人実施の研修に参加して知識の確認を行っており、研修資料の閲覧、小テストの実施、報告書の作成等により知識の定着を図っている。また例年、行政実施のものをはじめとした様々な外部研修にも参加しているが、コロナ禍の今年度においてはオンライン研修により、関係する諸制度や医療面の情報と共に認知症や精神疾患等、多様な利用者へのアプローチ方法について学ぶ機会を得ている。さらに業界専門誌を活用した内部研修では、実践例をもとに具体的な場面を想起しながらサービスについて考え、日常業務に反映させている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/20

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	88.0%	11.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	77.0%	22.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	55.0%	11.0%	33.0%	
	どちらともいえない：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	11.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	66.0%	11.0%	22.0%	
	どちらともいえない：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	11.0%		
	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	66.0%	33.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	55.0%	44.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	55.0%	44.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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%	11.0%	11.0%	
	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	44.0%	33.0%	11.0%	11.0%