

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	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

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) 和の精神と人間愛 2) 基本的人権の尊重 3) 丁寧な言葉遣いと温かい態度 4) 自己決定を最大限尊重（利用者本位） 5) 自立に向けた介護福祉サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・一人ひとりのヘルパーの状況を把握し利用者に対する最適な派遣に努め、利用者の生活をより良いものにする取り組みを行なっている

サービス提供責任者は在籍している全てのヘルパーの個性を把握し、依頼のあった利用者についての情報を精査してベストなマッチングの構築を目指している。訪問介護のサービスはヘルパーと利用者が1対1となるため、双方の相性が重要であるとの認識に基づいている。サービス提供責任者は事前の情報や利用者との面談、依頼事項などの要素から最適と思われるヘルパー選任に努めている。依頼内容や利用者の特性からサービス提供を受けられないケースもあるが、自事業所にて責任の持てるサービス提供を行なうことが最も重要だと考えているためである。

・毎朝の確認連絡、月1回のヘルパーミーティングにて利用者情報の共有を行なうとともに、より良い支援のためにアイデアを出し合っている

事業所では毎朝各ヘルパーに対して当日の業務内容と連絡事項の通達を実施している。これにより各ヘルパーは他のヘルパーの行動を把握したり、利用者の最新の情報に触れることができる。また、ミーティングではより良い支援方法についての意見交換なども実施される。サービス提供責任者との縦の関係だけではなく、ヘルパー間の横の連携も図れている。事業所全体で共通の認識に立って支援を展開できることは利用者にとっても大きな利益となる。ヘルパーの認識統一に向けた地道な取り組みの継続は、高く評価したい。

・常に事業所とヘルパーが連絡を取れる体制が構築されており、現場との一体感が形成されている

サービス提供責任者は各ヘルパーの「早く伝えたい」、「相談したい」ことについて常に対応できる体制をとっている。万が一業務でその場の対応がつかない場合でも折り返しの連絡を入れたり、利用者宅に直接訪問するなど対応をとっている。事業所のこの姿勢は従事しているヘルパーに大きな安心感を与えるとともに、自己の報告が利用者利益に直結することにやりがいを感じている。より良いサービスに繋がることは勿論、事業所と現場が一体となって業務を推進できる体制を維持構築していることは双方の信頼関係につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・管理者兼サービス提供責任者の後進の育成とヘルパーの世代交代に向けた中長期的な取り組みの推進に期待したい

現在、事業所の体制は管理者兼サービス提供責任者1名が全ての業務を運営している状況である。また、在籍しているヘルパーにも変動がないことから世代交代が進んでいない。リスク管理の観点から一人の責任者が事業を背負っていることについては、利用者保護の点からも早急に後進育成等の施策が必要と考える。事業所の取り組みについて

は良い取り組みが多数なされており、このシステムの維持、向上のためにも検討されることを期待したい。

・現在の業務プロセスとICT化への移行期間であり、今後の取り組みの推進に期待したい

法人として介護ソフト導入によるITC化を推進中である。訪問介護事業所においては従来の業務プロセスからの移行期間であるが従来から取り扱っている情報を新システムに移行できない問題に直面している。新システムの内容変更が若しくは従来情報を別途管理するか検討がなされている状態である。ICT化についてはその利便性や拡張性から有用であると考えますが処理情報が二系統存在することは事務処理の煩雑化に繋がるのではないだろうか。今後の組織運営体制を踏まえたしくみの再構築に向けた取り組みに期待したい。

・訪問介護事業におけるリスクマネジメントのさらなる強化に向けた取り組みに期待したい

法人としてリスク管理についてはリスクマネジメント委員会が存在しており法人としてのリスク管理については確立されている。しかししくみがあっても訪問介護事業に適用するにあたり、その処理、解釈がまとまっていない状況となっている。災害時の利用者支援の優先順位や事業継続の手順等、整理検討が必要な状況である。法人全体の取り組みの中で訪問介護事業の継続計画（BCP）策定、具体化など、リスクマネジメントのさらなる強化に向けた取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月1回のヘルパー研修会を開催しスキルの向上を図る取り組みを行なっている

事業所では毎月1回ヘルパー研修を開催している。サービス提供責任者が年間計画を策定しそれに基づいて開催されるがテーマは時事より変更されることもある。例えば今年度であればコロナウィルスが世界中で流行し、国内では他府県にてヘルパーの感染が問題視された事象を取り上げどのように対処すべきかなどの議論も行なっている。研修では受講するヘルパーも討論に参加し、ヘルパー間の意思疎通やコミュニケーションを図る場として有効に作用している。

・ヘルパーの交代時には細心の注意を払い、利用者の気持ちを確認して支援を行なっている

サービス提供に際して何らかの理由でヘルパーの交代が必要となった際は、サービス提供責任者が利用者に対し説明を行うとともに事前に後任のヘルパーを紹介した上で交代を行なっている。事業所では利用者とヘルパーのマッチングを重要視しており後任選任の際も、利用者の性格や特徴などを考慮して行なっている。サービス回数が複数回の利用者については予め数名のヘルパーを選任してサービスが漏れなく提供されるように調整を行なうなど、ヘルパー交代による利用者の不安感を取り除く取り組みがなされている。

・利用者のみならず家族のことも視野に入れた支援を行なっている

事業所ではサービス提供している利用者のみならず家族についても留意して対応することを心がけている。利用者本人の意向や要望は重要であるが一緒に暮らす家族の意向も確認し、より自立支援に繋がるための支援を展開したいと考えている。家族は常に介護をしなければならず心にストレスを抱えていることも多い。家族の話も聞くことで支援そのものがより良いものになったり、家族のストレス緩和に繋がることで、在宅生活がより快適になることを目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/24

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%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	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	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	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	52.0%	0.0%	0.0%	47.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
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	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
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	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	61.0%	0.0%	0.0%	38.0%
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	38.0%	0.0%	0.0%	61.0%