



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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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"> 1. 家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え安心して暮らせるように、私たちは家族を支援します。 2. 社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々のいのちと生活を支えます。 3. 利用者に深い共感を持ちます。 4. 地域の方々に感謝します。 5. 水、電気などの資源を大切に、常に防災を心がけ日を出さないようにします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個々の価値観を大切にす支援の取り組みにより、利用者が安心してあります

一人ひとりの価値観を大切にす支援を実施しています。例えば、衣類をポリ袋に収納する習慣がある利用者等、利用者自身の理解と整理によって、自分のペースで生活出来るように支援している事例があります。利用者一人ひとりに価値観が存在し、「散らかっている事には意味がある」といった考えを職員間で共有しています。また、支援の支障になる事は、管理者が手順書等を活用し、職員への助言を継続しています。利用者調査の結果では、回答した利用者の100%が安心してサービスを受ける事が出来ると回答しており、高い評価を得ています。

・生活の自立を念頭に、利用者の有する能力に着目した支援を行っています

事業所は「利用者が住み慣れた街の自宅で生活を続けられること」を目標に掲げています。訪問介護員は利用者の体調や、心理状況を見極めながら焦らせる事なく時間をかけながらも、出来るだけ身の回りの事は利用者自身が行えるよう働きかけています。例えば、内服の際も、薬を飲む時間、薬の内容を訪問介護員と一緒に確認し、薬包は利用者にかけてもらう等、残存能力を最大限に活用する事を支援の基本的考えとしています。一つひとつの関わりに利用者の在宅生活を支える事業所の高い意識が見て取れ高く評価出来ます。

・ヘルパーが外出先から利用者の支援記録を入力出来るシステムを導入しました

従来、ヘルパーは利用者宅での気づきや支援内容をメモし、事業所に持ち帰ってから記録をしていましたが、新たなシステムの導入によりヘルパーの携帯端末から外出先で直接、利用者に関わる記録を入力出来るようになりました。今までメモに残し事業所の戻ってから記録していた内容を訪問先で直接入力出来るようになり、業務の効率化及び迅速な情報共有が可能になりました。情報共有の強化の視点、業務の効率化の視点から大変高く評価出来ます。事業所の強みである情報共有に割ける時間が増えた事で利用者の支援に関する議論が深まっています。

さらなる改善が望まれる点

・在宅部門でのBCPの拡充に期待します

法人の基本方針には「防災を心がけ火を出さない事」、「安心安全を常に心がける事」、「自然災害に備える事」等が明示されています。それらの方針の実現の為、防災マニュアル・BCP等が策定されており、毎月の防災訓練や備蓄管理等に励んでいます。事業所としても、地震発生時の対応マニュアルが策定されており、初動後、利用者の生存

確認・生活環境の確認等をする事が定められています。これらの取り組みの延長として、今後も、地域の中での暮らしを援助する為に、在宅部門でのBCPの拡充に期待します。

・地域の在宅サービスの担い手として利用希望者への情報発信と受け入れ枠の拡大を期待します

事業所が支援を展開する地域においては、訪問介護事業所の絶対数が他地域に比べ少ない状況が確認されました。現在は自法人内の地域包括支援センターとの情報共有や地域の居宅介護支援事業所への情報発信を行い、地域の利用ニーズの掘り起こしを中心に行っていますが、今後益々増える独居高齢者は情報弱者でもある為、町内会や民生委員との情報交換会等を通じて、現在は要介護状態にない地域の高齢者であっても、将来に備え事業所の情報やサービスの特性等を知り得る機会を創出する取り組みに期待します。

・職員確保策の拡充に期待します

千代田区社会福祉協議会と連携し、介護職員不足の解消を実現する為の検討を重ねています。このような取り組みを継続するとともに、今後の日本全体での人口動態を踏まえ、安定的な支援の確保のためにも、無資格・無経験者・短時間労働等、雇用対象・雇用ルートの拡大等の検討も期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者一人ひとりの手順書が整備され支援の標準化が図られています

手引書は利用者の支援に関わる職員の専門的見解が集約されたいわば、利用者一人ひとりのマニュアルとして支援の標準化を図る為に事業所にとって必要不可欠なものとして整備に力を入れています。複数の訪問介護員が一人の利用者に関わるという事業所の方針があり、職員一人ひとりの気付きによって蓄積された情報をもとに、利用者の自立支援に側面から、利用者の出来る事、職員が支援する事、利用者のこだわり等が詳細に記入されています。利用者一人ひとりの状況に細かく配慮した完成された手順書として、力を入れた取り組みと言えます。

・コロナ対策に力を入れています

ウィルスを持ち込まない・広めない事に主眼を置いて、マニュアルが策定されています。援助前に、アルコール消毒を行い、防護服を着用してから入室する事や使用後の防護服の処理方法等も明記されており、在宅事業を継続する為に、注意を払って予防・防止に努めている事がわかります。また、ガウンテクニック等の実用的な職員研修会を実施し、職員間での知識・技術の習得を強化しています。今後も、地域の中での暮らしを援助する為に、力を入れて維持・継続して欲しいと思います。

・利用者の在宅生活が継続出来る様に、多様なサービスを提供しています

利用者の意向に合わせ、多様なサービスを提供しています。例えば、訪問介護のサービスに加え、自費サービスを提供しています。自費サービスは、介護保険サービスにない院内介助・換気扇の清掃・家族と共用する部屋の清掃等を実施しています。また、利用者の要望を受け、特定の職員が支援を担当する等、柔軟に対応が出来る仕組みになっています。利用者の在宅生活の継続を目標に、訪問介護と自費サービスを効果的に組み合わせる等の工夫は、特に力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/25

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	85.0%	5.0%	10.0%	
		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	85.0%		15.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・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	85.0%		15.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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	90.0%		10.0%	
	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	90.0%		10.0%	
	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	95.0%		5.0%	
	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	75.0%	5.0%	20.0%	
		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	60.0%	10.0%	5.0%	25.0%