



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

・事業所の基本ルールや提供することができるサービス内容を具体的に説明することで、利用者の理解を促し納得を得るように取り組んでいる

契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の詳細を利用開始前に説明し、基本ルールや負担金の同意を得ている。訪問介護員が行えること、行えないことを具体的な例を用いて説明するよう心がけており、利用者の意向を実際のサービス提供可能内容とすり合わせ、利用者の意向に沿ったサービス提供が行えるように留意している。また、訪問介護計画書を説明する際も、具体的に提供するサービス内容を含めながら利用者にわかりやすく説明を行い、納得を得たうえで同意のサイン、捺印を頂くように努めている。

・自立した在宅生活の継続のため、訪問介護員による情報提供を密に行える体制を整え、利用者に必要な支援のみ行えるように努めている

利用者がその人らしく在宅生活を継続できるように、生活習慣・価値観を尊重した自立支援を心がけている。訪問介護の特徴でもある限られた時間でのサービス提供の中でも、訪問介護員がやりすぎないケアを念頭に置き、利用者のできるところは行わず、支援が必要な部分のみ支援をする体制ができている。また、利用者の状態変化にも留意し、逐一事業所に利用者報告を行うことで、今現在の利用者と実際のサービス内容にずれが生じていないか把握でき、必要に応じて担当ケアマネジャーにサービス変更提案が行えるようになっている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所の特徴などを分かりやすく紹介できるように工夫することが望まれる

法人が全体のパンフレットやホームページを作成しているが、訪問介護のページ及びパンフレットの訪問介護部分を見ると、他の特別養護老人ホームや通所介護に比べだいたい見劣りするような内容になっている。特にパンフレットに関しては、イラスト、写真もなく、細かな文字の羅列となっているため、特に高齢者には見えにくいと感じられる。訪問介護独自で作成している空き情報はカラーでイラストもありとても見やすくわかりやすいものとなっているため、その要領にて簡易的な訪問介護独自のパンフレットがあっても良いと思われる。

・研修の実施方法については、成果を検証し見直す機会を設けることが望まれる

入職時研修や、感染症対策、災害対策など様々な研修が法人内にて行われており、職員の知識及び技術習得に努め

ている。訪問介護事業所の中でも、毎月様々なテーマにて研修が行われているが、職員自己評価の中に、研修の実施方法について、動画をみてテストをするだけの研修では身に付かないとの意見が見受けられた。コロナ渦により、以前のような対面の研修が難しい状況ではあるが、やるからにはより効果的な研修にできるように研修実施方法の見直しが行えると良いと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問介護員からの連絡体制を整え、利用者情報共有に努めている

利用者の日頃の状況や変化を、担当する訪問介護員から逐一連絡してもらう体制を整えている。日々入ってくる利用者情報は、経過記録や情報共有ノートに記録され、すべての訪問介護員が確認できるようなものとなっている。また、情報共有ノートを確認した訪問介護員は捺印することになっており、情報共有の漏れが無いように対策が取られている。利用者の状態変化やサービス内容変更時にはカンファレンスが開催され、関わる訪問介護員から意見を吸い上げて情報の確認・整理を行い、今後のサービスの見直しに役立てている。

・利用者との早期信頼関係構築を図るための取り組みを工夫している

契約、サービス担当者会議に参加したサービス提供責任者が初回訪問を行い、利用者及び家族と相談をしながらサービス提供に努めている。訪問介護員を派遣する際も、利用者、訪問介護員の相性を考慮したコーディネートが心がけている。また、定期的にサービス提供責任者が同行訪問することで、サービス内容の確認を行いつつ、利用者の満足度や意向の把握に力をいれ、質の高いサービス実施に努めている。訪問介護に抵抗がある利用者に関しては、サービス提供責任者による訪問により不安の軽減につなげ、早期信頼関係構築が行えるように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/36

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	92.0%	7.0%	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	71.0%	21.0%	7.0%	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	71.0%	14.0%	7.0%	7.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	78.0%	21.0%	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	92.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	71.0%	21.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	21.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	85.0%	14.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	85.0%	7.0%	7.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	71.0%	14.0%	14.0%	いいえ : 0.0%