

評価結果概要版



令和3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	清雅ヘルパーステーション
事業所所在地	東京都清瀬市旭が丘2丁目5番2号103号室
事業所電話番号	042-494-7702

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) ご自身で日常生活を営むことが難しくなった、お一人でも多くのご利用者に対して訪問介護員が自宅におもむき住み慣れた自宅で安心した生活が送れるように支援すること。 2) 人としての温かさ、プロの視点を持ち合わせて質の高いサービスを提供し地域のご利用者、関係機関に信頼されること。 3) 地域ニーズにこたえるためにも、職員を「人財」として尊重し、職員満足・利用者満足の向上に取り組むこと。 4) 感染症対策を徹底しご利用者には安心してサービスをご利用して頂くこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・第三者評価受審による利用者調査では、当事業所を利用している多くの方が高い満足度を感じています

当事業所は団地内にあることから、団地の希望者は積極的に受けています。利用者の応答がない場合や転倒されたらと連絡を受けた時には、訪問介護員は移動距離がないためすぐに駆けつけられるという利点があり、安心感に繋がります。今年度第三者評価を受審し、登録している利用者250名近くに利用者調査を実施しました。その結果、大勢の方から高い満足度を得、「自宅で安心して暮らさせているのはヘルパーさんのお陰です」「限られた時間内でよくやってくれると思う」「いつものことを丁寧に対応してくれる」等の感謝の声が多くありました。

・利用者のアセスメントを丁寧におこない、有する能力を活かした訪問介護計画書を作成し自宅での生活が継続できるよう支援しています

事業所の1階には居宅介護支援事業所、法人内の特別養護老人ホーム清雅苑には地域包括支援センターが併設されており、利用者の情報がリアルタイムで分かるようになっています。その情報を基に自宅や病院の相談室等でアセスメントを丁寧におこない、利用者の有する能力を活かした訪問介護計画書を作成し、在宅での生活が継続できるように支援しています。サービス提供責任者は、訪問介護員からサービス後の報告を受けて業務日誌に記録し、1ヵ月毎にケース記録としてまとめています。これは利用者の状態と支援の経過が分かるようになっています。

・清雅苑グループからの各種の情報提供と法人・事業所内での研修や委員会活動に参加することで、介助技術の向上に取り組んでいます

事業所では、一人ひとりの思いを大切に介助に取り組んでいます。清雅苑グループには特別養護老人ホームや地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等があり共同で委員会活動や各種会議・日々の情報交換等をおこなっています。ヘルパーステーション単独では取り組む事が難しい内容の研修や活動にも取り組む事ができ、利用者への質の高い介助の提供に結びついています。また、地域との関係づくりも大切にし、町内会や老人会、ボランティア等との関りを深めています。清雅苑グループで取り組む地域公益活動(子供食堂)など積極的に協力しています。

さらなる改善が望まれる点

・法人内で検討しているシステム化に伴い、サービス業務の効率化が望まれます

事業所には、50～80代の利用者と同世代の寄り添える登録訪問介護員が多く在籍しています。サービス提供記録や業務日誌等々の書類はほとんど手書きであり、連絡事項は電話や口頭、事業所の個人ロッカーを使用して伝えています。法人全体で検討しているシステム化に伴い、リアルタイムでサービスの情報が入り、事業所からの連絡は職員一斉に届き、瞬時に共有できるなどの利便性があります。パソコンの苦手意識がある訪問介護員は杞憂していますが、前向きに捉えてサービス業務の効率化を図ることが期待されます。

・マニュアルには業務の基本的内容が記載されていますので、定期的な見直しを進め職員に周知させることが必要と思われる

事業所では業務の標準化のためには、マニュアルで標準手順を示すことが大切と考え取り組んでいます。介護の基本については、入浴介助、食事介助、排泄介助、認知症対応について配慮すべき内容と確認が必要な事項、援助のポイントなどが記載されています。マニュアルは、介助の手順ごとにサービス提供責任者と訪問介護員の役割が説明されています。マニュアルの一部には、見直しがされていなかったり改定日が記載されていないものも見られました。マニュアルは業務遂行の基本です定期的な見直しに取り組むことが必要と思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者満足度を高めるには、スキルの向上が大切と考え研修やOJTで取り組んでいます

質の高い介助の為には職員や訪問介護員の能力向上に取り組む事が大切と考え、OJT・OFF-JT・自己啓発援助を組み合わせて進めています。毎年度法人で策定する研修計画では階層別研修や資格取得制度等で知識習得やスキル向上に取り組んでいます。事業所では事業所内研修計画を作成しOFF-JT・OJTの充実を図っています。OFF-JTではe-ラーニングも導入し訪問介護員も技術の習得が可能となっています。事業所では利用者の満足度を高める事も大切と考えマナー向上研修や職員同行のOJTで利用者からの高い評価に結びついています。

・職員との5つの約束を大切にし職員・介護相談員との良好な関係がつけられています

法人では職員が仕事を通し自信・責任・生き甲斐を持ち自己実現を図れることを究極の目的としています。職員とは、「いつでも意見を述べる勇氣」など5つの約束で職員の考えを尊重していることを伝えています。訪問介護員や利用者との関りでも、この考えを基本におき対応しています。今回のアンケートでは、職員や訪問介護員からは気さくで話しやすい、よく話を聞いてくれるなどの声が寄せられ、働きやすい職場づくりや利用者対応がおこなわれていることがうかがえました。日々の会話やコミュニケーションを大切にし良好な職場環境が作られていました。

・コロナ禍の中、ケアを安全に継続できるように感染予防用品を備蓄し対策を講じています

コロナ禍の中、事業所は利用者が待っていて下さる、とケアを安全に継続できるよう対策を講じました。事業所にはマスクや手袋等の感染予防品の備蓄があり、1ケア1マスクを実践し、訪問時、訪問介護員はマスク着用とアルコール消毒で感染症対策を徹底し、利用者には体温測定をし早期発見に努めました。清雅苑グループの感染症対策会議に毎週参加して作業チャートを作成し、訪問介護員をケア組と待機組の2グループに分けてケアが安全に継続できるよう取り組みました。また、訪問介護員にはヘルメットを貸与して重大な労働災害防止を推進しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

98/239

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	94.0%	5.0%		
	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	84.0%	9.0%	5.0%	
	いいえ : 1.0%			
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%	5.0%	7.0%	
	いいえ : 2.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%	8.0%		
	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	77.0%	10.0%	11.0%	
	いいえ : 1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%			
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	8.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 1.0%			
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	84.0%	11.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	82.0%	13.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	12.0%	10.0%	
	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	65.0%	14.0%	6.0%	14.0%