



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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	指定訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-343-2291

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)「添う心」を理念に職員行動指針を常に心得、ご利用者様の支援にあたっております。 2)利用者様の状態、状況に迅速に対応するように努めております。 3)利用者様の尊重を重んじた支援の提供を心掛けております。 4)より良いサービスを提供するよう職員の技術・知識の向上に努めております。 5)常に社会福祉に携わる者としての誇りを持ってサービスにあたっております。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在宅の暮らしの継続を支援するために、信頼される事業所運営に管理者をはじめ職員一丸となって取り組んでいる ヘルパーは訪問後利用者の状況を速やかにサービス提供責任者に報告し、サービス提供責任者は毎月のモニタリング訪問時にヘルパーの援助内容や希望・要望を聞き、日々の活動では伝えにくい事柄なども確認している。質の高いサービス提供に接遇マナーが大切と考え、日々の啓発から安心して快適なサービス提供をめざしている。管理者は「訪問は一人で行くが、一人にさせない」と話し記録の全てに目を通してしている。独居高齢者も多く、確実なサービス提供のためにヘルパーのシフトを組み、手順書を作成し、信頼される事業運営に取り組んでいる。 ・訪問介護開始時の丁寧な聞きとりから綿密な指示書を作成し、モニタリングを効果的に行うことで個別性の高いサービス提供を実践している 定期的に行われる介護保険制度の改正により、介護保険制度はスタート時より大きく変わっており、訪問介護の開始時は管理者またはサービス提供責任者が重要事項説明書を用いてわかりやすく説明して同意を得ている。利用者に必要な援助をする場合でも、現状を把握して訪問介護に沿ったケア手順書を作成し、開始後しばらくはサービス提供責任者が援助をしている。また、モニタリング訪問ではサービスの提供方法に満足しているか、新たな困りごとはないかなどを聞きとり、経過記録に記載している。開始時からの丁寧な対応は事業所の特徴となっている。 ・受け入れが難しい重度要介護者や医療的処置がある利用者、多くの支援が必要なケースなどの在宅支援に力を注いでいる 事業所は同一建物内に特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、地域包括支援センター、居宅介護支援等の事業所が併設されており、サービスが複合的に整っている。このことは、慣れ親しんだ地域の中に高齢者介護の拠点があるという事で訪問介護利用者にとって大きな安心となっている。事業所間の情報交換で知識や経験を積み、包括支援センターや居宅支援事業所と連携しやすい強みを生かし、医療的処置が多い利用者や家族に問題があるケースを受け入れている。介護技術や技能が豊富なことでも地域の福祉に貢献していこうとする姿勢が見られる。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供力のアップや維持をするために、働きやすい事業所であることをアピールし、登録ヘルパーを確保していくことが望まれる 登録ヘルパーの確保が難しいことは、業界全体の大きな課題である。新規利用の依頼は多くあり、地域のサービス

に応えるためには、登録ヘルパーの確保は必要である。「訪問は一人で行くが一人にさせない」という、事業所のアットホームな雰囲気やサポート体制をアピールして、働きやすい職場であることを伝えていく等、登録ヘルパーの増員の取り組みを継続していくことに期待する。

・サービス提供責任者の負担軽減や新しい取り組みを行っていくことで、中長期的なサービス提供スタイルの検討が望まれる

人材確保にも連動する事ではあるが、ヘルパーの休みや新規サービスが落ち着くまでのフォローに、サービス提供責任者が対応せざるを得ないため、サービス提供責任者の訪問件数が増えてしまう現状がある。現在、サービス提供の仕組み自体は確立され、成熟してはいるが、今後のサービス提供のあり方については、事務時間の確保や更なる人材育成のための時間に費やしていくことが望まれる。実績の集計やヘルパーへの情報発信など、少しずつ新しい取り組みを行うとともに、ICTの導入なども中長期的に検討していく必要がある。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・支援の開始時はサービス提供責任者が対応し、終了時の個別の配慮にも力を入れている

訪問介護の開始時はヘルパーのできること、できないこと等を伝え、開始後しばらくはサービス提供責任者が訪問し仕事の内容の確認などを済ませた後にヘルパーにつないでいる。複数のヘルパーが支援する際は情報共有にも努めている。活動は報告書で把握し手順書に沿った援助を確認している。モニタリング訪問でも新たな要望の有無などを聞き、生活機能や環境の変化を見ながら利用者満足度を把握している。支援の終了時は個別の配慮に努め、中でも在宅での看取り介護では援助内容をケアマネジャーに報告し、訪問看護や訪問医と連携を密に援助を行った。

・電話でのサポート体制により、利用者もヘルパーも安心してサービス提供ができています

ヘルパーがサービスに関して、気になったことや不安なことが生じた場合に、サービス提供責任者が事業所内にいなくても携帯電話により連絡を取り合える仕組みを作っていることで、利用者も安心してサービスを受けることができている。電話での連絡は、最近増えているキーボックスのキーを使用する際にも徹底するなど、日々のケアの中で定着している。こうした連絡体制の仕組みや相談をしやすいコミュニケーション関係ができていることは、タイムリーに情報共有と管理につながるとともに、ヘルパーの不安軽減にもつながっている。

・サービス提供の心得を定め、理念を実現できるヘルパー育成に力を入れている

事業所のサービスの基盤を作っているのは「訪問介護の菜」【サービス心得】である。この菜があることで、理念を常に意識できるとともに、職員の行動指針が示されている。ヘルパーは利用者の心身の状態を、残存能力、家族関係、生活様式等々、利用者の暮らしに丸ごと向き合い、サービスを提供するというメッセージを各ヘルパーへ伝えている。そうした方針をもとに、定期的に学習会や研修会を開催している。今年度も集合研修は難しい環境ではあるが、書面で渡すだけにしないで、個別に説明する機会を設け、法人理念に基づいたサービス提供に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/83

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	90.0%	7.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%	
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%	10.0%	10.0%	いいえ : 2.0%
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	87.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
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	75.0%	12.0%	12.0%	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	87.0%	5.0%	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	75.0%	7.0%	17.0%	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	77.0%		20.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	77.0%	7.0%	15.0%	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%	5.0%	15.0%	どちらともいえない : 2.0%
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	55.0%	17.0%	5.0%	22.0%