

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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	ヘルパーステーションはなかいどう
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼4丁目2番22号
事業所電話番号	0422-43-8810

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) 公正かつ思いやりのあるサービスの提供 2) 利用者の状況に応じて自立した日常生活を送れるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・訪問介護計画書とサービス手順書を基本として支援内容が的確に実施できる体制を構築している

介護支援専門員から送付される居宅サービス計画書に基づいた訪問介護計画書の作成に留意している。事業所内のシステムでは法人内に内包された居宅介護支援事業所と統合されたシステムを使用していることもあり、設定された生活上のニーズが共有されるため介護支援専門員の方針と相違することがない。サービス提供上で必要なケア内容や留意事項は別途作成される「サービス手順書」にまとめられ、担当するヘルパーにも交付される。訪問介護計画書とサービス手順書を基本として支援内容が的確に実施できる体制を構築している。

・指定管理者として関係機関との連携を密に図り、地域貢献への思いを大切にされた支援を実践している

法人は自治体の指定管理者として事業を運営し、同一建物内に地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、さらに配食などの在宅サービス部門を併設している。こういった関係機関との連携を密に取りやすいメリットをいかしたサービス事業に取り組んでいる。地域情報も豊富で、民間事業所では対応が困難であるようなケースにあっても活用可能なインフラや蓄積したノウハウを駆使して積極的に対応し、地域貢献への思いを大切に、地域における在宅支援の課題解決を図る取り組みを実践している。

・サービスの質の向上を目指し業務の標準化と業務水準を見直し、業務水準の確保・向上に取り組んでいる

法人の組織力を生かし、管理者やサービス提供責任者の連携による訪問介護計画やサービスに関する考え方の共通認識の醸成とともに職員全体に対する業務の標準化と業務水準の見直しを行なっている。訪問介護職員は接遇チェックリストや業務チェックリスト、目標反省レポートを活用し、振り返りの取り組みを定期的実施するなど、サービスの質向上を目指している。さらに、ヘルパー定例会を中心に情報の共有を図るとともにレポートを用いて訪問介護職員の自己評価を実施するなど、統一した業務水準の確保・向上に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・リスクマネジメントについて法人各事業所等と連携した今後の取り組みの推進が期待される

事業所の各種リスクに対し法人の経営会議や委員会との連携を図り、マニュアルや手順書の整備に取り組み対策を講じている。コロナ禍以前から訪問時にはエチケットセット、シューズカバーを携帯するなど、感染リスクに対する対策に取り組んでいる。さらに、利用者の発熱時の対応、感染予防のマニュアルを早期に取り入れ、利用者対応時の手順を明確にしている。「新型インフルエンザ等の発生時の業務継続ガイドライン」を基本として、事業継続計画（BCP）の作成に着手している。法人各事業所、関係機関と連携した今後の取り組みの推進が期待される。

・支援体制の強化に向けた人材確保の工夫、人材育成の充実などの継続した取り組みに期待したい

利用者の高齢化とともに自宅での介護が必要な方が多くなっており、介護の重度化により訪問介護の利用も頻繁になっている。利用者ニーズや状況の多様化・複雑化を背景に、訪問介護計画の定期的な見直し、計画を実施するための支援体制の整備、および個々の訪問介護員のさらなるスキルアップへの取り組みなどが求められている。様々な利用者ニーズに対応した幅広いサービス提供ができるような支援体制の強化に向けて、人材確保の工夫や雇用条件の検討、研修等による人材育成の充実など、継続し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

・コロナ禍における職員の雇用条件、環境改善に取り組んでいる

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、リスク対策の一環として予防対策を中心とした研修を少人数に分けて実施、また、サービス提供時の感染予防対策と職員の不安軽減のためにアイシールド、使い捨てエプロン、グローブなどの備品を提供するなど、サービス提供上の環境改善に取り組んでいる。また、利用者の発熱や体調変化があった際は、短時間のケアに対応するために二人体制での支援など柔軟なサービス提供の調整に努めた。さらに、感染リスクの高い身体介護サービス従事者の状況を踏まえて、職員報酬の見直しなどにも取り組んでいる。

・必要に応じて臨機応変に対応できる体制があり、地域への貢献につながっている

安定的にサービス提供を可能とするため、サービス提供責任者が登録ヘルパーとともに定期的なサービス提供を積極的に行なっている。また朝礼では詳細なサービス状況や日々の気づきを共有し、利用者の急なサービス変更時の円滑な対応につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/76

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	89.0%	6.0%		
		いいえ : 2.0%	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	79.0%	14.0%		
		いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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%	10.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	10.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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%	8.0%	
		いいえ : 4.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	12.0%		
		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	79.0%	12.0%	8.0%	
		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	81.0%	10.0%		
		いいえ : 4.0%	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	81.0%	8.0%	6.0%	
		いいえ : 4.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	10.0%		
		いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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	59.0%	16.0%	8.0%	16.0%