

# 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0818

## 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"><li>1) 法人の理念 誠の心</li><li>2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス (本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。)</li><li>3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」 (サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。)</li><li>4) 福祉コミュニティの協創 (私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。)</li><li>5) 仕事を通じた職員の自己実現 (自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。)</li><li>6) 法令遵守の履行 (法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知り得た個人の秘密と情報を守ります。)</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者個々に個別手順書を作成し、サービスの質の均等化を実現している

利用者個々の個別手順書を作成しており、介護計画に基づいたサービス内容の他に、利用者個々のニーズ、こだわりなども記載されている。当事業所では訪問介護員を固定にしていないため様々な介護員が利用者を訪問するが、個別手順書を共有することで、均等なサービス提供が実現できている。通院等、急な予定変更があった場合でも、介護員交替による利用者への不利益がないようにしている。個別手順書以外にも、介護指示書、モニタリングシートのほか、利用者情報をタイムリーに共有する仕組みがある。

### ・養護老人ホームを始め、法人内外の各介護事業所が連携して支援を行う体制を構築している

サービス提供責任者は養護老人ホームの会議に参加し、利用者情報の共有を図っている。サービスを利用中、あるいはこれから利用を検討する利用者などについて、養護老人ホームの支援と連動して訪問介護を提供している。また、原則として月に一度の情報交換会が開催されており、法人内の関係職員の外に、ケアマネジャー、週末対応の外部の訪問介護事業所などとも、意見交換を行っている。利用者の高齢化、重度化に伴い、法人内の特別養護老人ホームから介護技術を学ぶなど、多職種が連携し、チームで利用者を支援する体制が作られている。

### ・訪問介護員の担当制を取らないことで急な予定変更にも柔軟に対応できている

当事業所では訪問介護員を固定にしておらず、日によってさまざまな介護員が利用者の居室を訪問している。担当者が代わっても均等なサービス提供が出来るよう、介護指示書、個別の手順書などを共有し、利用者の細かなこだわりも大切に介助を行っている。担当制を取らないことで、利用者の体調変化、急な通院等、突然のスケジュール変更にも柔軟な対応が可能になっている。必要な情報を共有することで、訪問介護員の交替による利用者のストレスを軽減することができている。

さらなる改善が望まれる点

**・潜在的なヒヤリハットについて更に目配りしていくことが必要と思われる**

ヒヤリハットデータベースがあり、法人内の各事業所のヒヤリハットを閲覧することができる。また、集約や分析なども行われ、事故防止に役立てられている。その中で、当訪問介護事業所は、ヒヤリハットはほとんど上がってきておらず、事故、利用者からの苦情などもほぼ無い状況が継続している。サービスの質の向上への取り組みの成果として評価されるが、潜在的なニーズの把握の仕方、ヒヤリハット報告の重要性の周知など、改めて事業所内で話し合うことも求められる。

**・サービス提供責任者への報告・連絡のシステムをより一層徹底していくことが求められる**

養護老人ホーム内において、支援員、訪問介護員、医務室の看護職など、同法人の多職種が連携して支援にあたりている。利用者情報はグループウェアでタイムリーに共有されており、定期的な会議や随時の意見交換も行われている。スケールメリットを活かした協働体制が評価される一方で、訪問介護員からサービス提供責任者への報告・連絡・相談の一連のシステムは意識して保持していくことが求められる。訪問介護事業所としての指示系統の仕組みを、改めて訪問介護員と確認し合う機会をもつことも必要と思われる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・訪問介護の空き時間を活用し、DVDや雑誌の記事を元にした個別学習を行っている**

訪問介護員に必要な知識や技術の習得のため、法人内外の研修へ積極的に参加している。研修参加後は報告書作成が義務付けられており、振り返りの機会にもなっている。報告書は事業所内で回覧され、他職員への周知も図られている。さらに、訪問介護の空き時間を活用し、DVD視聴による学習や、介護専門誌の記事を元にサービスについて考えるなど、自主学習も行っている。昨年度は、自立支援、接遇、プライバシー保護等の記事を読み、各介護員が報告書を作成した。今後も研修や自主学習を通じ、サービスの質の維持・向上を図っていきたいとしている。

**・ヘルパー心得を配布し、接遇・マナーを常に意識するよう徹底を図っている**

ヘルパー心得を作成して訪問介護員に配布し、会議や研修等で接遇・マナーについての学びの機会を作っている。声かけの仕方や利用者への配慮について注意喚起する掲示も行われている。養護老人ホームのさまざまな事情や病気を抱える利用者に対して個別手順書を作成して配慮を行っており、養護老人ホーム内の居室に訪問する際は、共用空間からプライベートゾーンに入ることを意識するよう周知している。増加傾向にある認知症についての学びを深めるなど、利用者の尊厳に配慮したサービスを提供することに力を入れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/20

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	93.0%	6.0%	0.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	0.0%
			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	68.0%	25.0%	6.0%	0.0%
			無回答・非該当 : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	81.0%	18.0%	0.0%	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	68.0%	6.0%	6.0%	18.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	0.0%	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	68.0%	12.0%	18.0%	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	75.0%	12.0%	6.0%	6.0%
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	75.0%	18.0%	6.0%	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	62.0%	25.0%	12.0%	0.0%
			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	31.0%	12.0%	56.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	