

# 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    | 社会福祉法人東京老人ホーム    |
| 事業所名称   | めぐみ園ホームヘルプサービス   |
| 事業所所在地  | 東京都西東京市柳沢4丁目1番3号 |
| 事業所電話番号 | 0424-61-2021     |

## 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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援<br>2) 利用者の生活に「プライドの保護 プライドの保持 自由」が保障される<br>3) 地域社会への貢献 |

## 全体の評価講評

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>仕事と生活の調和（ワークライフバランス）を目指し、職員の意見を取り入れ、「休むのは良いことだ」との風土を築こうとしている</b><br/>職員間のコミュニケーションが良くチームワークが良い。「困った時、いつでも連絡できる」体制を整えストレスを溜めずに働けるよう努めている。そして、突発的に担当ヘルパーが訪問できなくなった場合の代替要員として、必ずサービス提供責任者や他の顔なじみの登録ヘルパーが代行できるように、事前に調整している。また、積極的に有給休暇取得を促し、「休むことは良いことだ」という風土を築き、ワークライフバランスを目指している。</li><li>・ <b>サービス提供責任者は利用者の特性や希望に合わせて、担当する登録ヘルパーの適性を考慮して派遣している</b><br/>事業所独自の評価表基準を設けて、登録ヘルパーの移動、移乗、排泄、入浴、外出支援、調理、掃除などの基本的な介護スキルから、自立支援、認知症、精神疾患、ターミナルケアなど専門的なスキル、性格や持病などを評価している。評価の偏りを最小限にする為にサービス提供責任者で内容を共有している。また半年に1回は再評価し更新している。ヘルパーアセスメント表を活用することで利用者の要望や相性などとの適合性を配慮するだけでなく、ヘルパーを未経験のスキルの現場に派遣する事でスキルアップが図れる機会をつくる為のツールにもなっている。</li><li>・ <b>職員やヘルパーの高齢化が進んできているが、可能な限り仕事が続けられるようにさまざまな配慮と対策を講じている</b><br/>当事業所は職員の定着率が高い為、長年の間、事業者や地域に貢献してきている職員や登録ヘルパーも多い。その分、知識やスキルは高いが、体力的な限界に悩まされる人も少なくない。そのような職員等がいつまでも無理なく事業所や地域に遣り甲斐を持って貢献できるように、新人ヘルパーの教育の手助けや相談役になってもらい、怪我の原因となるような身体的に負担が大きいサービス内容は担わなくて済むようにサービス選定を行っている。また、1日の仕事のスケジュールにも余裕を持ち、移動ルートも負担が少なくなるように配慮している。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>併設の居宅介護支援事業所のケアマネジャーとは非常に連携が図れているので、医療機関や関係機関との連携も高められることを目指したい</b><br/>当事業所はサービス提供時間だけでなく、サービス提供時間以外の生活状況にもしっかりと目を向け支援していく方針を掲げている為、医療や訪問介護以外のサービス事業所との情報共有や連携を図る事で、利用者の生活の全体像がより見え、新たなニーズや視点を取り入れていかなければならないと考えている。特に主治医や訪問看護との連携が足りていない事を課題としている。現在はインターネット上で医師、ケアマネジャー、各サービス事業所が時差が少なく情報共有や連携が図れるツールが普及しつつあるので、今後の運用を期待したい。</li></ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**・登録ヘルパーとサービス提供責任者の情報共有の効率化と、さらなる間接業務のスリム化に期待したい。**

ヘルパーは訪問後、個人記録を後日事業所に提出するが、日々業務終了後に電話で記録を読み上げており、それをサービス提供責任者は聞いて確認している。事業所からの連絡に必要なファクシミリ端末を持っていないヘルパーには貸与している。こうしてヘルパーとサービス提供責任者は情報交換をしている。だが、手間を考えると、例えば、スマートフォンやPCを使えるヘルパーから順次、すでに法人内で活用しているグループウェアの利用拡大や別のグループウェア導入を検討する価値があると思われる。さらなる間接業務のスリム化に期待したい。

**・大規模災害時のリスクマネジメント強化を進めているが、さらなる連絡網の整備が望まれる**

大規模災害時に支援が必要な利用者の優先度別一覧表を作成しており、2011年の東日本大震災時には独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した実績を持つ。その時の経験を活かして災害対策を強化している。大規模災害が直近で起こった場合は基地局の倒壊等により携帯電話が繋がらないことも想定される。震源から離れたエリアでも通話やSMS、ファクシミリも使えない場合がある。東日本大震災時にも東京ではインターネットが使えた。そこで、電話網以外のチャンネルと、例えば災害用伝言ダイヤルなどを利用するなど、連絡網のさらなる整備が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・東日本大震災時の対応を教訓に災害時や緊急事態時の対応強化に努めている**

震災時などに支援が必要な利用者の優先度別一覧表が作成しており、2011年の震災時には独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した実績を持つ。その時の経験を経て、更に家族が帰宅困難に陥った場合の日中独居者もリストに加えるなどのリスクマネジメント強化を図っている。コロナの緊急事態宣言時は感染症に掛かってしまった場合、濃厚接触者の疑いがある場合の本人及び同居家族版の対応表をチャート図にし作成配布し出勤停止の条件なども分かりやすく職員やヘルパーに周知し、PCR検査を法人負担で受けるなど感染拡大予防を徹底的に行った。

**・コロナ禍でも安定的にサービスを供給できるようにさまざまな対策を講じてきた**

利用者への感染予防対策においては以前より整備していた予防具に加え、ガウン・フェイスガード及び利用者やヘルパー用に捕集効率試験で95%以上の特殊なマスクなども支給し、訪問時は毎回ヘルパーと利用者の検温を実施するなどで予防を図ってきた。またヘルパーに対して研修や情報共有を維持する為に電話や映像研修を開催するなどで模索してきたが、双方向でのコミュニケーションでないとストレスが高まるヘルパーもいて、密を避け個別にフォローするなどして、ヘルパーの不安軽減や、動機の維持を支援し、安定したサービスを継続してきた。

**・訪問診療や訪問看護など他の事業所と連携し、在宅での看取りを実現している**

終末期を住み慣れた我が家で過ごしたいと願う人のために、家族と協力して訪問介護と訪問診療、訪問看護、訪問歯科などが看取りチームとしてその人の終末期を支えている。また、通常、利用者が急変した場合には、まず救急車を呼ぶが、看取りの場合には訪問看護・訪問診療に連絡するよう明確に指示している。そして、今年度の事業計画に、看取りに必要な医療知識及び介護技術の向上を図ることで、看取り支援の充実を図り、また、多数のヘルパーが看取り支援に対応できるよう、個別に育成指導を行うことを謳い、看取り体制の強化を図っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/126

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                      | 98.0%            |                |                |       |
|                                          | どちらともいえない : 1.0% | 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           | 91.0%            |                | 5.0%           |       |
|                                          | いいえ : 0.0%       | 無回答・非該当 : 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          | 88.0%            |                | 5.0%           |       |
|                                          | いいえ : 2.0%       | 無回答・非該当 : 2.0% |                |       |
| 4. ヘルパーの待遇・態度は適切か                        | 97.0%            |                |                |       |
|                                          | どちらともいえない : 1.0% | いいえ : 1.0%     | 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              | 83.0%            |                | 5.0%           | 10.0% |
|                                          |                  | 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                 | 88.0%            |                |                | 7.0%  |
|                                          | どちらともいえない : 2.0% | いいえ : 1.0%     |                |       |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか                    | 85.0%            |                | 7.0%           | 7.0%  |
|                                          |                  | 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        | 82.0%            |                | 7.0%           | 10.0% |
|                                          |                  | 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          | 76.0%            |                | 13.0%          | 10.0% |
|                                          |                  | 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%           | 16.0% |
|                                          |                  | 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 | 55.0%            |                | 16.0%          | 7.0%  |
|                                          |                  |                |                | 20.0% |