



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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0863

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・様々な情報ツールを用いて利用者情報の共有に力を入れている

情報共有を迅速に行えるようにSNSや連絡ノートなどを活用している。サービス提供責任者が訪問介護員へ連絡する際は、電話連絡やメールが主となっているが、SNSも活用してリアルタイムの情報を迅速に全体化出来るように工夫している。また、紙媒体として連絡ノートも事業所内に設置しており、利用者情報含め全ての情報が記載出来るようになっている。事務所に立ち寄れる訪問介護員は直接連絡ノートを確認し、来られない登録型の訪問介護員へはサービス提供責任者が責任をもって情報共有を図っている。

・保険外サービスの提案などにも努め、利用者の意向に幅広く答えられるように取り組んでいる

利用者が住み慣れた地域での生活を継続し続けるために、地域情報・保険外サービスの情報提供に努めている。利用者の意向に幅広く答えるために、介護保険サービスと自費サービスの組み合わせを提案し、通院付き添いや保険内で対応出来ない掃除などに応じることが出来ている。また、地域の有償ボランティアや自治会独自のサービス、清掃局のゴミ回収サービスなどの情報を収集して、利用者の抱える問題解決に向けてケアマネジャーや関係機関と連携を図れるように取り組んでいる。

・

さらなる改善が望まれる点

・新規利用者や訪問介護員の確保につながるような情報提供を検討されたい

パンフレット・ホームページ・広報紙など各種の媒体を設けて、地域への情報提供に取り組んでいる。また、事業所は総合福祉施設内に位置していることから、地域社会に事業所情報が浸透していることがうかがえる。広報紙には、事業所で開催された認知症サポーター養成講座の様子などを写真付きで掲載するなど、質の高い取り組みが広報されている。ただし、パンフレットやホームページの情報は、事業概要の掲載に留まっているように見受けられる。地域の中核的な訪問介護事業所であることを踏まえ、情報提供をさらに拡充することを検討されたい。

・訪問介護員のスキルやコミュニケーション力の向上に努められたい

利用者や訪問介護員の相性を考慮して、サービス提供責任者がコーディネートを行っている。初回の訪問時や担当変更の場合は、必ずサービス提供責任者が同行してサービス内容の引き継ぎや説明を実施し、月1回のモニタリングでも利用者からの聞き取りを欠かさず行っている。ただし、一定期間が経過した後に、「訪問介護員を変更してほしい

い」などの声が寄せられることも聞かれている。変更依頼に関しては様々な理由が考えられるが、「訪問介護員のスキルをはじめコミュニケーション力の向上」など、事業所として改善できることについても検討されたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始時の不安を軽減できるような支援を大切にしている

初回訪問時は必ず契約をしたサービス提供責任者が訪問もしくは同行訪問し、利用者のサービス内容の確認及び不安軽減に努めている。初回の様子は、「初回同行訪問確認表」に実際に行った援助内容と利用者の様子を記載し、ケアマネジャーへ情報提供を行い、家族へはサービス実施記録の複写を確認してもらうことで訪問時の様子を把握してもらうよう促している。担当する訪問介護員が慣れるまでの間は、サービス提供責任者が複数回の同行を行い、訪問介護の利用が継続出来るように取り組んでいる。

・定期的なモニタリングを通じて、計画書通りの支援が行えているのかを確認している

利用者意向の聞き取りを丁寧に行い、提供サービスに反映できるように家族・ケアマネジャーと連携を図っている。自立に向けた支援となるように、訪問介護員が行うべき介助と、利用者に行ってもら動作を訪問介護計画書及び手順書に落とし込み、担当する訪問介護員に共有している。作成された訪問介護計画書は定期的にモニタリングを行い、実際のサービス内容とズレが生じていないか確認を行いつつ利用者の満足度についても適宜確認を行い、利用者ニーズに沿ったサービス提供につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/77

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	80.0%	10.0%	6.0%	いはいえ：3.0%
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	80.0%	10.0%	10.0%	いはいえ：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	83.0%	6.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	73.0%	10.0%	13.0%	いはいえ：3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	10.0%		いはいえ：3.0% 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	83.0%	13.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	90.0%	6.0%		どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	83.0%	10.0%		いはいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	10.0%	13.0%	いはいえ：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	60.0%	16.0%	20.0%	いはいえ：3.0%