

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	ヘルパーステーション敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番地3
事業所電話番号	042-306-3193

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) 利用者の基本的人権が保護される支援を実践します。 2) 利用者が安心して家庭的な生活ができるように支援します。 3) 利用者が生き甲斐を持って生活できるように支援します。 4) 利用者の健康が維持できるよう医療関係と連携を図り支援します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・敬愛の森【3つの10箇条】の柱のひとつに「敬愛・接遇（愛する心をもって）」を掲げて利用者や家族などへの対応に十分配慮している <p>敬愛の森【3つの10箇条】では いつも笑顔と優しい心で接します。 人生の先輩として尊敬の心で接します。 利用者のペースに合わせて行動します。 誠実、謙虚、思いやり。 丁寧な言葉遣いで接します。 身だしなみに気を遣い、相手が不快に思わないように 表情や態度に気を付けて接します。 介護はサービス業 電話の対応は適切な表現を心掛けます。 家族・来客者への対応の言葉遣いの10項目を基調とし、職員やヘルパーが接遇、マナーの徹底することで利用者や家族などに安心してもらい、信頼を得られるように日々努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・法令順守を心掛けながら、利用者が望む生活が継続できるようにケアマネジャーなどと密接に連携している <p>事業所は介護保険関連法規などの法令順守を心掛けながら、利用者が望む生活を送れるようにサービスを提供している。利用者の意向が替わった場合や、サービスを通じて新たな課題が見つかった場合には担当のケアマネジャーなどに報告して、必要なサービスが受けられるように臨機応変に対応している。こうした対応で利用者にとって必要な他の介護サービスや、介護保険外のサービスを利用者が受けられるように支援している。職員にも法令順守に対する研修も定期的実施しており、適正な事業所運営とサービス提供がこれからも継続されることが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none">・定期的にサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、訪問する職員が変更になった場合でも利用者が混乱しないようにしている <p>通常訪問している職員が急な予定の変更や、体調不良などで利用者宅を訪問できなくなった場合に備えて、日ごろからサービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問して、顔の見える関係を築いている。こうした対応で緊急時の職員の変更でも利用者がいつも通り安心してサービスを受けられるように配慮している。また、こうした定期的な訪問は、提供されているサービスの標準化や、新たなニーズの把握にも役立っている。担当職員一人が考えるのではなく、事業所として利用者の自立した生活のための支援を考えていこうとする事業所の姿勢が評価される。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が安心して勤務できるよう、事業所としてサービス提供の質を評価する方法を確立していく必要がある <p>訪問介護サービスの特性として同じ内容のサービスであっても、利用者の特性や住環境やその立地など影響で同等の質を維持したサービス提供を行っても、利用者からの評価や職員の達成感が異なってしまうことがある。こうした背景により、業務の質を数値化することが難しく、職員が不安を感じることなく自信を持って業務に精励できるような評価方法の確立が必要となっている。事業所はこの課題に対して客観性を持った評価方法を作成することは困難と</p>

の見解であるが、職員が自らの業務を公平公正に評価される仕組みが確立されることを期待する。

・敬愛の森の理念の普及や待遇面の見直しなどを行い人材確保をすることで今後、事業拡大や質の確保が取り組めるように期待したい

常勤の非正規社員がいる頃は体制が十分であったが、退職してしまい補充ができていない状況で、管理者やサービス提供責任者が二人で調整や管理業務を行いながら突発的な対応や緊急時などの対応もに担っている。現在の利用者数であれば、何とか対応はできているが職員二人の負担も大きく、事業拡大に向けた取り組みができない状況にある。公募を掛けるが近隣にも同事業の他事業所が数か所あり、時給がそちらの方が高い事もあってか、なかなか人材確保が難しい状況である。敬愛の森の理念の普及や待遇面の見直しを図る事で人材確保できるよう期待したい。

・コロナ感染拡大予防の為に皆での対面によるミーティングや研修を中止している事で情報共有や質の確保の確認がしづらい状況を改善したい

コロナ感染拡大予防の為に法人内でも事業所内でも対面による会議や情報交換などの機会が大幅に減っている。事業所としては対面による非常勤のヘルパーとの日々の報告、連絡、相談のやり取りや研修、ミーティングなどを増やして、関りをもっと密にする事で利用者へのサービスの質の向上やヘルパーの知識や技術のスキルアップを図って行きたいと考えている。一部のヘルパーとは今も個別では行っているが皆が顔を合わせて意見交換や交流することで相互の気づきや啓発につながる有意義性もあるので感染対策には十分配慮しつつも、早期再開を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「心得」を中心にチームワークの良いサービス提供で、利用者の生活を支えている

事業所では各種業務手順や職員としての姿勢をまとめた「心得」を中心に業務の標準化を図り質の高いサービスの提供に努めている。また、職員数が少ないことにより一人ひとりの業務の負担を増やすこともあるが、それにより職員間の意思疎通を良くしてきていることもある。それ例として、事業所内の業務について実状に合わないマニュアル類の変更が速やかに行えることがあげられる。法人より事業所内で完結するルールの制定改廃についてはその権限を委譲されており、日々変わる事業所に対するニーズに臨機応変に対応できる事業所の体制が大いに評価される。

・日々の関りの中での気づきをサービスに展開することで利用者の安心につながっている

サービス提供時には、利用者がいつも同じ洋服を着ているが定期的に着衣交換しているか？洗濯はできているか？お風呂の水がいつも綺麗で同じ状況だが、定期的に入浴できているのか？手摺が一部設置しているが移動がおぼつかなく増設が必要ではないかなど、利用者の変化やリスクに常に気を配るようにし、必要に応じてケアマネジャーに報告や提案を行い、利用者の生活がより安全で快適なものになるように努めている。また緊急時に備えて、管理者などが常時、2名が事務所に待機しており、いつでも調整、指示出し、必要に応じて出向ける体制を取っている。

・敬愛の森が地域住人の自己実現の場の拠点となりようにさまざまな取り組みを行っている

館内のタッチパネルや月刊誌発行、チラシ設置などで利用者や地域住人が各種サービスや地域情報などがいつでも情報収集できるように努めている。施設開放や地域行事を通して、施設が地域の情報収集の拠点となるべく活動を模索し、敬愛の森からの情報発信だけでなく、地域住人同士の情報交換、共有の場となることが新たなニーズの開拓へのヒントになり、展開することで利用者や地域住人の生活の幅が広がるように新たな試みにつながっている。現在、コロナ感染拡大予防の為に、一部の機能を停止しているが類型移行に向けて再開の準備を進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/40

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	86.0%	10.0%			いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	80.0%	16.0%			いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	80.0%	13.0%			いいえ : 3.0% 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	83.0%		13.0%		どちらともいえない : 3.0% 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	70.0%	6.0%		20.0%	いいえ : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%			13.0%	どちらともいえない : 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	63.0%	16.0%		16.0%	いいえ : 3.0%
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	60.0%	16.0%		20.0%	いいえ : 3.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	13.0%		20.0%	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	50.0%	16.0%		30.0%	いいえ : 3.0%