

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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0974

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)人間大好き 2)笑顔をいつも絶やさずに 3)感謝の気持ちを忘れずに 4)自分の食生活を大切に 5)右手にロマン左手にそろばん（お客様満足）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者へ満足いく支援が提供できるようにOJTや情報共有に力を入れている

サービス提供責任者が利用者への定期的なモニタリングを行いサービス実施状況を確認しつつ、訪問介護員のサービス手順や介護技術を指導して質の向上に努めている。手順に沿った支援が提供されているかをモニタリングしつつ、利用者への満足度の確認や意向の変化を記録化して訪問介護員へ共有している。情報共有は全訪問介護員へスマートフォンを貸与し、各記録や利用者情報をネットワークを通じてその場で確認できるようにシステム化されており、迅速な情報共有を実現させている。

・利用開始時の不安やストレスの軽減に力を入れている

訪問介護サービスの開始時にあたっては、初回サービス提供時（必要に応じて2回目以降も）はサービス提供責任者が担当ヘルパーに同行して、担当ヘルパーと利用者の信頼関係が早期に構築出来るようリレーションを図ることにしている。利用開始時の利用者の不安やストレスを軽減させることを目的に、担当ケアマネジャーの情報や事業所のアセスメントにより生活習慣などを把握して訪問し、当初から予定内のすべてのサービスの実施を目的にせず、利用者、家族との信頼関係の構築を優先させている。

・その人らしい生活ができるように利用者と相談しながら支援している

利用者一人ひとりがその人らしい生活ができるように、アセスメントから得た情報をもとにした訪問介護計画書と手順書を作成している。生活面では、個々の方法ややり方に沿って手順書を作成し、継続した暮らしを支援できるように努めている。訪問介護員とサービス提供責任者は、今まで以上の方法を提案することができれば利用者と相談しながら自立に向けた支援につながるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・新規利用者申し込み幅広く対応出来るように、人材確保へのシステム構築に取り組まれたい

パンフレットやホームページ、広報紙を活用して事業所情報を関係機関へ提供出来ている。また、第三者評価やサービス公表制度によりサービスの質や事業所の特徴を打ち出しており、他法人の居宅介護支援事業所からの新規利用者申し込みも定期的に受けている。しかし、人材の確保が課題となっており、朝・夕の依頼が集中する時間帯の調整が難しくなっている。人材不足解消を目的とした訪問介護員の魅力を伝えられるような動画を作成し、ホームページから発信できるような計画を検討していることから、早期着手に期待したい。

・サービスの質を更に高めることを目指している

現在、常勤ヘルパー17名、非常勤ヘルパー32名の訪問介護員を配して、幅広いサービス提供に取り組んでいる。また、毎月2回定期的に開催しているヘルパーステーション会議をはじめ、法人内で開催している委員会などに管理者を出席させ地域の福祉ニーズやリスクマネジメントに関する情報を収集して資質の向上に取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に独居者や認知症状を伴う利用者や家族の支援に力を入れることを目指している。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・全訪問介護員が共通の支援を行えるように訪問介護計画書内容を共有している

訪問介護計画書の見直しを行う際は、利用者からの意向や要望に対して丁寧に聞き取りを行い、計画内容に反映できるように努めている。利用者調査による利用者からの声の中に「(要望)よく聞いてくれる」「分かりやすい説明で感謝しています」との回答が見られており、利用者からの満足度の高さがうかがえる。訪問介護計画書やアセスメント、モニタリングなどは介護支援ソフトにも入力されているため、外出先からでもすべての訪問介護員が確認出来るようになっており、計画書に沿った支援の提供につながっている。

・援助方法を計画書に詳しく落とし込んで、適切なサービスが提供できるようにしている

ケアプランや居宅サービス計画に基づいて訪問介護計画書を作成していることに加え、計画書には援助方法を詳しく落とし込んで、計画書に沿った支援が提供できるようにしている。さらに、個別のケア手順書を作成し、サービス提供責任者によるモニタリング訪問の際に計画に沿ったサービスが行われているか確認し、利用者特性及び状態変化の把握を行い、ケア手順書の見直しに取り組んでいる。可能な限り家族の意向も反映させてケア手順書作成し、利用者ニーズとケア手順にズレが生じないように、定期的なモニタリングで確認している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/80

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%		
	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	13.0%		
	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	91.0%	8.0%		
	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	73.0%	11.0%	15.0%	
	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%	8.0%		
	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	80.0%	6.0%	13.0%	
	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	77.0%	11.0%	11.0%	
	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	71.0%	17.0%	8.0%	
	いいえ：2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	15.0%	22.0%	
	いいえ：2.0%			
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	46.0%	26.0%	6.0%	20.0%