

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番地1
事業所電話番号	042-399-2110

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)常に利用者の立場に立って良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努めます。 2)利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努めます。 3)住み慣れた地域での生活が継続できるよう在宅サービスの充実に努めます。 4)円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場づくりを進めます。 5)様々なニーズを有する人々に対する支援の拠点として地域とともに発展する組織を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・マニュアルの見直しは高齢部門の責任者と事業所管理者による訪問会議で毎月行っており、丁寧且つ全体の整合性の取れたものになっている

マニュアルは各種介護場面の他、虐待防止や災害など多岐にわたって作成されている。事業所の建物には居宅介護支援事業所、通所介護事業所等も併設されている為、単体事業所だけで作成や見直しが出来ないマニュアルも多く存在しているが、事業所では毎月管理者と高齢部門の責任者による「訪問会議」を開催し、その中で各種マニュアルから2〜3つを選定して見直しを行っている。全てのマニュアルは年1回、必ず見直す仕組みとなっており、全体の整合性に配慮しながら、活用できるマニュアルにつなげている。

・利用者の緊急時だけでなく、災害や虐待、ヘルパー変更等あらゆる場面を想定した多種のフローチャートを作成し適切な対応を可能にしている

利用者の急変に当たって、ヘルパーが冷静に対応できるようにフローチャートが作成されており、実際に利用者の安全を図り、求められる行動を実行できるよう事業所内の利用者個人ファイルに保管している。また、必要時にすぐ取り出して対応できるように、利用者の自宅にも保管してある。フローチャートは地震・火災・虐待・ハラスメント・不審者対応の他、休み連絡、ヘルパー変更、病院内連絡等の連絡事項や訪問介護計画変更時などについても適切に対応できるよう、多種類のフローチャートがわかりやすく作成され活用されている。

・利用者のニーズ、身体状況、認知精神面の対応等とヘルパーの個性を考慮したマッチングによって円滑なサービス提供に努めている

事業所では、利用者とヘルパーの良好な関係が、より円滑なサービス提供の実現に不可欠と考えている。少ない人員の中で、ヘルパーと利用者とのマッチングに配慮して、高品質のサービスを実践することが、利用者の満足度の向上に寄与している。例えば、身体的な配慮が必要な利用者には、介護技術の高度なヘルパーや、場合によっては、特養勤務経験のあるサービス提供責任者が担当することもある。認知・精神面での課題を抱えて対応が難しい利用者には、その方面の学びを習得し、さりげなく自然な対応に秀でたヘルパーが担当する等の工夫をしている。

さらなる改善が望まれる点

・BCPは法人として作成中であり事業所としても正式なものは作成していないため、災害や感染症のリスク防止に向

けた計画の策定に期待する

震災や台風被害等天災の他に新型コロナウイルス感染症等のリスクは常に存在し、それらの事象から利用者だけでなく職員や事業そのものの継続計画は優先的な課題として位置づけられている。その為BCPについては災害時と感染症について作成を求められているが、現在法人として作成中であり、事業所としてもそれを基に作成予定である。事業所では災害等に関して検討を重ね、利用者にも災害時の備蓄品や避難について説明や救援カードを事業所で作成、配布する等の支援を行っているが、今後全体の方針が統一されたBCPの作成が期待される。

・事業所では紙による管理が中心でありヘルパーやサービス提供責任者の負担になっているため、ICT化への検討を期待したい

現在事業所の情報管理については紙による書類作成とファイル保管が中心となっている。訪問介護記録が手書きの為ヘルパーの負担になっており、まとめて持ってきた報告書をサービス提供責任者がデータ入力する労力と時間が膨大であり、マニュアルや手順書等も事務所に来ないと確認できない状況になっている。費用や入れ替え時の手間など課題も多いが、職員の情報伝達ツールとしてビジネスアプリを導入したことで効率化や迅速化といった良い成果が表れており、このような成功例を基にICT化についての検討が期待される。

・ヘルパーの高齢化が進んでおり、法人として人員不足に対する手立てを早急に検討することが必要となっている

事業所はヘルパーと利用者とのマッチングを工夫しながら適切なサービスの提供に努めているが、ヘルパーの高齢化、人員不足は、事業所単体の努力では対応に限界がある。ヘルパーの多くが70代であり、数年後を見据えれば新規ヘルパーの採用が事業所の継続運営に不可欠であり、採用後のヘルパーの育成・定着を勘案した場合、ヘルパーの採用は緊急性を帯びている。更に事業所の公共性の観点から、総合事業緩和型サービスの受け入れを想定した場合、サービス提供責任者の増員も望まれる。これらの状況について法人として検討を進められることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の情報がSNSで共有される事で効率的かつ迅速に伝わる仕組みを整えている

訪問介護のヘルパーは業務の性格上サービスを提供する利用者宅へ直行し、終了したら直帰する事が多く、事業所で顔を合わせた申し送りや書類上の確認が難しい状況が一般的である。その事から情報の漏れやタイムラグが生じてサービスの変更が伝わっていない等の不徹底も見られた為、事業所では無料通信アプリを導入して情報を共有している。ヘルパーとサービス提供責任者間の情報共有に加え、利用者ごとのグループ、全体のグループとアプリを使い分ける事で効率的且つ迅速な情報共有や相談、指示が行える仕組みとなっている。

・毎月カンファレンスを行い、利用者の状況やサービス内容について見直しを行っている

利用者の状況や変化については担当ヘルパーが把握しており、日常的にサービス提供責任者に報告する仕組みが整っている。その上で、毎月定期的にサービス提供責任者と数名のヘルパーが集まり、ヘルパーが担当している利用者についてカンファレンスを行っている。対象の利用者はサービス提供責任者が選定し、ヘルパーから日常の様子を聞きながら利用者の日常生活、ADL、ニーズの変化等について確認した上でサービス内容を変更する必要があるかを確認している。最低でも年に1回は全てのヘルパーと利用者について実施し見直しが行われている。

・利用者の生活を守るために多量の研修を少人数で実施することで効果を高めている

事業所では接遇、人権保護、虐待防止、個人情報とプライバシー等多量の研修を実施している。コロナ禍以降集合研修を辞めて毎月2～3名を対象とし、全員が年1回は受講できるように研修方法を見直した。研修を少人数で行う事で、全体的な内容の他に、職員のレベルに合わせた個別研修も可能となった。又少人数で行う事で一方的な講義形式ではなく、各自が現場で抱えている課題を話し合える等の利点もあり、職員の意識と行動が高まっている。更に利用者へのサービス内容についてのカンファレンスも行う等少人数で研修を行う事の副次的効果も表れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/40

■ 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	78.0%	10.0%	10.0%	いはい：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	89.0%	5.0%	5.0%	いはい：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	52.0%	15.0%	31.0%	いはい：0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	73.0%		26.0%	どちらともいえない：0.0% いはい：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	63.0%	5.0%	31.0%	いはい：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68.0%	5.0%	26.0%	いはい：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%		31.0%	どちらともいえない：0.0% いはい：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	57.0%	15.0%	26.0%	いはい：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	63.0%	10.0%	26.0%	いはい：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	57.0%	10.0%	31.0%	いはい：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	47.0%	21.0%	5.0%	26.0%