

評価結果概要版



令和5年度

訪問介護

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2404

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・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。 2)利用者・家族の幸せと、ご満足いただける利用者本位のサービスに努める。 3)社会福祉法人としての役割を地域の中で果たしていく。 4)職員の仕事に対する満足度の向上を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新規利用者を受け入れる際は丁寧に対応し、早期に利用者および家族等とサービス提供責任者や担当ヘルパーとの信頼関係を構築している

利用契約締結後の初回の訪問では担当サービス提供責任者が事前に打ち合わせたサービスを提供する。丁寧なアセスメントにより詳細に情報を把握し利用者および家族等の意向やニーズを把握して、訪問介護計画に反映させている。具体的なサービス提供の内容や方法はケア手順書で明示し、サービス提供責任者からヘルパーへ引き継いでいく。利用者と家族等の不安軽減、担当ヘルパーとの早期の信頼関係構築のためにサービス提供開始後もサービス提供責任者が必要に応じて同行訪問をする。この丁寧な対応によりヘルパーの交代を希望する利用者は少ない。

・地域の福祉拠点となるよう地域ネットワークの充実に取り組んでいる

地域社会福祉協議会や地域の福祉関連団体と協力して児童・高齢者・障害者などが集える多世代多機能型交流拠点の運営に協力している。法人の地域包括支援センターでこの拠点の機関紙の発行なども担っている。地域の情報をまとめた「いこいの便り」や地域町会の「買い物便利マップ」などの作成にも協力している。利用者および家族が社会資源を活用しやすいよう法人として、また事業所として地域ネットワークに参画して情報の提供を実施している。

・ヘルパー個々のサービスの質の安定および向上に向けて、計画的に研修計画を立てて、ミニ研修を実施している

月に一度、ミニ研修を実施している。研修は介護保険制度や人権擁護、感染症、認知症等について勉強会形式で行われている。事前に研修の告知をして開催している。ヘルパー全員対象の研修であるが、毎回の参加人数が少ないことと同じメンバーの参加になってしまっている現状があり、開催方法の検討を行い、できるだけ多くの方が参加できるような方法を模索しているところである。今後、個々のヘルパーの経験だけに頼らないこの取り組みがより深められていくことが期待できる。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護事業で長く働ける体制を作っていくことを課題としている

訪問介護で長く働ける体制（勤務形態や給与等）を作っていくことを課題としている。ヘルパーの雇用形態を常勤化していくことで、一定の収入を確保し安定した就労が続けられるようにしていくことに取り組んでいる。また、中期計画として終末期や緊急対応への知識を深めるとともに経験を積みながらヘルパーとしての役割や心構えを培って

いくことを計画に盛り込んでいる。ヘルパーの技術や知識を充実させ就労環境の充実を図っている。

・常勤職員と非常勤のヘルパーのさらなるサービスの統一化を目指している

利用者ごとに作成されるケア手順書に、具体的なサービス提供の内容や方法を明示しており、それに基づいた支援をしている。利用者からの意向・要望や状況の変化等に対応して、ケア手順書は随時見直しを行っている。ケア手順の変更や追加は、軽微なものも含めて手順書に加筆しており、状況変化に応じて速やかな対応がなされている。また、緊急時や終末期のケースに関しては、常勤職員に比べて非常勤職員は経験が不足しており、事例などを通してサービスの統一化を目指している。

・より効率的なものとなるか判別してのICT（情報通信技術）化を進めることが期待される

業務支援ソフトを導入し、部署ごとに管理されている。各部署ごとにフォルダを作成し、事業所の職員のみがみられるようにしている。ICT等の活用により、可能な限りスピーディーに情報共有が図れるシステム構築を目指している。IT機器利用について職員やヘルパーにおいてパソコンなどのスキルに格差があるのが現状となっている。今後、各職員などの現能力を活かした現状の方法と変革を進めることがより効率的なものとなるか判別した上でのICT化を進めることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・計画策定より職員全員が係わることで主体的に業務に取り組める仕組みを整えている

法人全体で各部署の係長を中心に担当部署の意見を集約し中長期目標を策定している。職員全体が策定に係わり、中長期目標は3年ごとに見直しをしている。中長期目標を基に単年度の事業計画を策定している。事業計画の進捗について目標管理シートを作成し半年に一度評価をしている。事業所の運営や業務の改善、課題の解決など、可能な限り個々の職員が意見を発信できるアプローチをして職員が主体的に業務に取り組める仕組みを構築している。

・事業所の特性から介護保険サービスに関し利用者に多角的な情報提供をすることができる

当事業所は地域の高齢者のための総合福祉施設の中にある。その特性から職員は同施設内の短期入所生活介護事業や居宅介護支援事業、通所介護事業など、様々な介護保険サービスに関わることができる。介護保険サービスを総合的に把握することで利用者に対して多角的な情報提供や関わり方をすることが可能になっている。

・利用者等とのよりよい信頼関係を築くための接遇・マナーなどを学ぶようにしている

事業所が大切にしている方針として、「利用者・家族の幸せと、ご満足いただける利用者本位のサービスに努める」を掲げている。月1回のミニ研修を実施しており、その中で利用者や家族への接遇・マナーについて学んでいるほか、ヘルパーに対しては、その都度の指導を通じて利用者や家族の思いを尊重した対応ができるように努めている。今後も利用者や家族との信頼関係をよりよいものにするために、接遇・マナーの向上や緊急時に迅速に対応できるよう事例検討等の研修を行うなど、取り組みの強化をしていきたいと考えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/100

■ 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	97.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
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	73.0%	21.0%	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	86.0%	5.0%	7.0%	
	いはい : 0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%		
	いはい : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
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	81.0%	10.0%	7.0%	
	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	94.0%			
	どちらともいえない : 2.0% 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	89.0%	7.0%		
	どちらともいえない : 2.0% 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	84.0%	10.0%	5.0%	
	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	92.0%	5.0%		
	いはい : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	13.0%	10.0%	
	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	55.0%	18.0%	5.0%	21.0%