

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ホームヘルパーステーション
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0908

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にしたい支援をする 2) 利用者の心身機能の維持活性化を図る 3) 職員の人間性や専門性を高める 4) コロナ禍であっても工夫をし地域の連携、交流を図る 5) 環境整備に努める

全体の評価講評

特に良いと思う点

・全員参加のヘルパー会議とヘルパー研修会でサービスの質を高めています

毎月のヘルパー会議と隔月のヘルパー研修会に全ヘルパーが参加してスキルの向上を図っています。ヘルパー会議のテーマは介護事故や緊急時の対応、感染症などがありヘルパーは利用者の支援に必要な知識や技術を学んでいます。また事例検討も行い、困っていることや悩んでいることを話し合う機会も設けています。そのほか外部研修にも積極的に参加を促しており、介護についての実践研修等、他の職員にも必要な内容については、研修報告を基に伝達研修を通して共有することでケアの質の向上につなげています。

・サービス提供責任者は毎月利用者を訪問して様子を聴き取り信頼関係を結んでいます

サービス提供責任者は毎月の請求書・領収書を郵送する代わりに月1回利用者宅を訪問し、手渡ししながら話を聴いています。訪問ヘルパーのサービスの状況や、今の身体の状態、困っていることなど要望、相談があれば傾聴し親身になって答えています。優しく丁寧な対応を心がけており、利用者と家族から信頼を得ています。本人や家族からの相談や要望の内容によって介護支援専門員や関係者にすぐにつなげて、利用者の安心につながっています。担当しているサービス提供責任者2名は全利用者の状況を把握しており利用者にとって安心な体制を整えています。

・サービス担当者会議やMCSなどのシステムを活用し関係者との連携をして、利用者の在宅生活を支えています

MCS（メディカルケアステーション）を活用して得た利用者の情報を、個人の記録にファイルしています。例えば通院時の利用者の状況、薬の処方、退院時のバイタルなどを、看護師、介護支援専門員、医師などとタイムリーに情報を交換できるような体制を整えています。介護支援専門員とは密に連携を図っており、訪問ヘルパーからの情報やモニタリングなどで利用者の状況に変化があったときにはすぐに連絡を取り報告をしています。そのほかサービス担当者会議にはできる限り出席し、家族や関係する職種の担当者とともに同じ方向性で支援をしています。

さらなる改善が望まれる点

・鍵の取り扱いや、買い物の金銭のやり取りなどについては重要事項説明書などに基本的な方針を明記されることを望みます

利用者の自宅の鍵は預からないことになっており、家族にはキーボックスを設置してもらうようお願いしています。買い物をする場合に具体的な手順を明記した手順書に沿って行ない、個々の利用者の希望に沿ったやり方で細心の注意を払っています。サービス提供責任者はサービス開始の説明時には口頭で説明をしていますが重要事項説明書や、サービスの開始時配布する資料には記載されていません。無用なトラブルを避けるためにも、鍵や金銭の取り扱いについての事業所としての姿勢や取り決めを明記しておくことをお勧めします。

・サービス手順書の見直しを図り、登録ヘルパーの誰が見ても仕事ができるよう詳細にまとめる必要があるでしょう

当事業所はベテランの訪問ヘルパーが多いのが特徴です。ベテラン職員は豊富な経験から現場対応力があるなどの利点がある一方で、自分のやり方にこだわりがあったりすると仕事が属人化しやすいという短所が出てしまうこともあります。また現状は1人の利用者に複数の登録ヘルパーが配置されることもあります。今まで以上により一層、詳細なサービス手順書が必要です。そのため、サービス手順書の書式や様式を見直し、決まった書き方や事柄に対して、共通したやり方に統一して誰が見ても分かるように、詳細にまとめてみる必要があるでしょう。

・事業部内の内部人材の活用で訪問ヘルパー要員を確保していくことを期待します

介護人材が不足する中、特に訪問介護職は成り手がいないと言われています。また登録ヘルパーの高齢化による離職が進んでいる現状があるようです。この解決策として、事業部内の通所介護や特別養護老人ホームなどの介護の有資格者を対象に既存業務と兼務させる内部人材の活用を進めています。引き続き人材の確保を進め訪問サービスを安定して提供できる体制を確立していくことを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者がその人らしく現存機能を十分活かして在宅生活が送れるよう支援しています

サービス提供責任者は、利用者の現在の認知機能や身体機能を詳しくアセスメントして、個々の計画を立てています。利用者が自分でできることはなるべく見守り、できないところを補っています。利用者や保護者の希望を細かく聴き取り、どのように自宅で暮らしていきたいかを一緒に考えてその人らしい生活ができるような介助をしています。いつも利用者を尊敬する態度で接し、穏やかに会話し、利用者からの言葉に耳を傾けています。利用者ができる限り自宅で暮らしていけるよう、家族、介護支援専門員他の専門職と連携し訪問介護を行なっています。

・利用者ごとのファイルには詳しい手順書や緊急時対応などが網羅されています

訪問介護に必要な利用者の個人の情報は一つのファイルにまとめられています。ケアプラン、アセスメントなどのほか訪問介護計画書と詳しいサービスの手順書が作成されています。訪問時の掃除や買い物など実際のサービスの手順、買い物の際の金銭のやり取りの仕方、声かけの際に注意すること、留意事項などがそれぞれの利用者ごとに詳しく記載されています。計画が変わるたびに更新され、訪問ヘルパーに知らせています。そのほか緊急時対応シートには、フローチャートにより対応方法がわかりやすく記載されており、迅速に対応できるようになっています。

・初回の訪問やヘルパーの急な交代などにサービス提供責任者がきめ細かく対応しています

初回訪問時にはサービス提供責任者が同行して、手順書に沿って内容を指導しています。利用者に週2回以上訪問する場合には、担当を複数名にし急な代替などに対応できるようにしています。現在急な交代には訪問ヘルパーの人員不足から、担当しているサービス提供責任者2名のどちらかが対応しています。担当者を変更する際には引き継ぐヘルパーに手順書を基に説明しサービス提供責任者が数回同行して前任者と変わらないサービスを提供するようにしています。担当しているサービス提供責任者2名は全ての利用者の状況を把握し対応できる体制にしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/33

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	88.0%	8.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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	72.0%	16.0%	8.0%	いいえ : 4.0%
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%	12.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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	76.0%	12.0%	12.0%	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	92.0%			どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	12.0%	8.0%	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	80.0%	8.0%	12.0%	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	80.0%	12.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	12.0%	8.0%	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	68.0%	16.0%	12.0%	いいえ : 4.0%