

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都豊島区西巣鴨2丁目30番19号
事業所電話番号	03-5961-3033

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）利用者の意思を尊重し、訪問介護計画に基づく支援を行う 2）利用者の有する能力に応じた自立して生活を送れるように支援する 3）利用者の意思や人格を尊重し、利用者の立場に立った支援を行う 4）関係機関と連携を図り、総合的な訪問介護を行う 5）訪問介護における、技術を学び支援に生かしていく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・契約書類等は読みやすいよう文字を大きくするなど工夫して、利用者の状況に応じた丁寧な説明を心がけている

利用希望を受け付けた際は、担当ケアマネジャーからの「サービス利用依頼書」により利用者の基本情報や要望を確認している。その情報を基に、サービス提供責任者が利用者宅を訪問し、契約書と重要事項説明書に沿ってサービス内容や利用料金を説明し同意を得ている。契約書類等は、「小さい文字が見えづらい」という利用者が多いことから、読みやすいよう文字を大きくし、署名欄は書きやすいよう広めにするなど工夫して、利用者の状況に応じた丁寧な説明を心がけている。

・訪問介護の仕事に適したBCPを作成し、災害が発生した時に適切に対応できるようにしている

BCPマニュアルは法人で作成しているが、事業所でも訪問介護の仕事に適した感染症・災害のBCPや、処置方法のフローチャートを作成している。特に、支援中に災害が発生したことを想定し、電話やスマートフォンアプリを利用し、利用者・訪問介護員の安否を連絡できるサイトの公共の「災害伝言ダイヤル」の利用を隔月のミーティングで周知している。月に2度、1日と15日は電話やスマートフォンアプリで安否連絡を練習できる日があるので試してみるように訪問介護員に声掛けしている。

・それまでの生活をアセスメントすることで、その人らしい生活が継続できるような支援に繋げている

聴覚障害があり電話でのやり取りが難しい利用者・家族等の場合は、筆談で相互理解ができるようにする。訪問の約束を忘れた利用者・家族等には不在者票を利用し、必要な連絡ができるようにしている。家族が海外に在住している場合はメールを利用するなど工夫し、利用者にとって必要な支援を行っている。別居家族から「認知症状が出る前までは朝白湯を飲んでいた」との情報を得た場合は朝起床時に白湯を飲んでもらうことをサービス内容に盛り込み、その人らしい生活が継続できるように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・時期を定めて定期的に点検・更新することでマニュアルを更に有効活用して業務水準の向上を図るとよい

食事介助・入浴介助・排泄介助・移動移乗介助・口腔ケア等の身体介護マニュアル、調理等の生活支援マニュアル、鍵の取り扱いや金銭管理に関するマニュアルなど、20種類以上のマニュアルを整備している。マニュアルは、全て事業所内の職員全員がいつでも目を通せる場所に置いて活用できるようにしている。法改定や見直しの必要が生じた時にはサービス提供責任者間で意見交換を行い、管理者が変更・差し替えを行っているが、時期を定めて定期的に点検・更新することで、マニュアルを更に有効活用して業務水準の向上を図るとよい。

・訪問介護員が行かれなくなった場合の対応にはマニュアルがあるが、対応困難な現状を踏まえてさらなる改善が望まれる

訪問介護員が行かれなくなった場合のマニュアルは「体調不良の場合」、「事故等で急遽訪問出来ない場合」で用意しており、どちらも管理者・サービス提供責任者に連絡し、代行の訪問介護員を探し派遣するようにしている。その場合は日時、訪問介護員の変更を利用者に連絡し了承をえている。現在はサービス提供責任者が自分の担当以外の利用者状況も把握することで急な対応が必要になった時に代行訪問対応をしている。しかし訪問介護員の数が少なく、急な代行時の対応が困難な現状があるので、さらなる訪問介護員の増員の方法を考えていくとよい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者等からの問い合わせや相談には丁寧な説明と迅速な対応に努めている

新規の利用については、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターからの問い合わせの他、直接利用者本人や家族等からも相談がある。「デイサービスの送り出しや迎え入れを頼みたい」、「掃除をしてほしい」などの相談内容に、サービス提供責任者が個別の状況に応じて丁寧な説明を行っている。事業所は営業時間外でも、転送電話により急な問い合わせや相談に応じている。新規の緊急を要するサービス依頼に対しても、可能な限り迅速に対応できるよう力を入れて取り組んでいる。

・多職種連携会議に参加し必要なサービスを利用者に提供できるように取り組んでいる

地域包括支援センター主催の多職種連携会議に参加している。会議の参加者は、介護保険サービスの事業所、デイサービス・訪問看護・訪問診療・地域の医師・行政の地域担当である。情報の内容は、例えば「独居で医療ニーズの高い高齢者が増えている」などの地域の高齢者の現状や、地域に新設された高齢者施設などの情報が多い。新設のデイサービスができた時は、新規利用に伴い、送り出しが必要になることも多いので、各利用者の必要な支援に盛り込めるように力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/53

■ 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%	15.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	無回答・非該当：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	47.0%	36.0%	10.0%	5.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	63.0%	36.0%	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%	15.0%	5.0%	5.0%
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%	5.0%	21.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	15.0%	15.0%	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%	10.0%	10.0%	15.0%
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	47.0%	21.0%	5.0%	26.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%
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	42.0%	21.0%	15.0%	21.0%