

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ヘルパーステーション六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0308

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)相手の立場で見る、聞く、考える 2)相手の笑顔、自分の笑顔 3)その人がその人らしく生きること 4)地域に貢献する総合福祉事業の展開 5)弛まぬ業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人全体で研修やスキルアップに力を入れ、訪問介護員としての高い業務水準確保に努めている

法人全体で法人内研修をはじめ、eラーニングを活用し、さまざまな研修を通して訪問介護員としての専門性を高める取り組みをしている。法人全体でよりよいケア実現への取り組みとして、「2023・ま・ご・こ・ろ計画書」とし、職員全員が複合的に各種取り組みを行うことでより良いケアを実現して行くことを目的としている。気づきとともにやりがいを感じ、働きがいを持つよう活用されている。部署を超えての協力体制を整えることにより、適切な助言や指導を受けることが出来ている。事業所が一体となって高い業務水準確保に努めている。

・利用者の価値観や生活習慣を尊重したサービス提供を目指し、満足度の高いサービスを提供している

利用者の価値観や生活習慣に配慮したサービス提供ができるよう、利用者情報を詳細に収集、把握している。サービス提供にあたり、経験豊かな訪問介護員が支援することにより、利用者や家族が望んでいるサービスは何か、はっきりした意思表示が出来ない利用者や介護拒否のある利用者に対しても日頃から積極的に情報を収集し、利用者に安心感を与えている。各訪問介護員が気づいた点などを互いに報告、共有し、利用者の意思や尊厳を尊重した支援にできるよう常に心がけているため、満足度の高いサービスが提供されている。

・

さらなる改善が望まれる点

・全ての情報を職員に対し効率的に共有できるよう努めている

現在サービス提供責任者が訪問介護員に情報を伝える際にはメールを活用し、緊急時の連絡や報告については、電話での対応となっている。一方、訪問介護員がサービス提供責任者に連絡をする場合は電話が多く、訪問介護員は必ず1日1回事業所へ訪問し、密なコミュニケーションを図っている。しかし、事務所にサービス提供責任者が不在であることも多く、電話は転送されるが、業務中で出られないこともある。今後は、スムーズなコミュニケーションを図るためにも常に情報共有を図れる対応が期待される。

・若年層を中心とする新たな人材の獲得に努めている

経験豊かな訪問介護員が多数所属しており、利用者との信頼関係も厚くなっている。一方、利用者のニーズに応えていくためには、更なる登録ヘルパーの増員が必要となっている。訪問介護員の高齢化に伴い、利用者のニーズに沿った提供に応えることが難しくなりつつあり、身体介護に対応していくためには、より若年の人材の確保が不可欠と

なっている。求人に関しては、公共媒体や掲示板を利用し、募集し続けている。今後も引き続き新たな人材の獲得に取り組んでいくことを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・虐待の疑いのあるケースでは、事前に適切な支援が取れるよう配慮している

虐待に関する知識を深めるとともに、虐待防止に関する内容を、ヘルパーステーション会議で検討し、事例を施設内各事業の管理者が集まる虐待委員会で報告し、検討している。また「虐待の芽チェックリスト」を活用して、定期的に振り返りを実施している。高齢者の人権擁護や虐待防止の研修も実施し、訪問介護員一人ひとりの意識の向上に取り組んでいる。虐待を受ける疑いのあるケースにはケアマネジャーと相談連携して、サービス内容の見直しを行い、家族への介護負担が軽くなるよう配慮している。

・定期的なモニタリングを通じて、計画書通りの支援が行えているのか確認している

サービス担当責任者は、月1回訪問し、利用者意向の聞き取りを丁寧に行い、提供サービスに反映できるように家族・ケアマネジャーと連携を図っている。自立に向けた支援となるように、訪問介護員が行うべき介助と、利用者に行ってもらふ動作を訪問介護計画書及び手順書に落とし込み、担当する訪問介護員に共有している。作成された訪問介護計画書は定期的にモニタリングを行い、実際のサービス内容とズレが生じていないか確認を行いつつ利用者の満足度についても適宜確認を行い、利用者ニーズに沿ったサービス提供につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/70

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	89.0%	5.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	いいえ：0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%		どちらともいえない：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	84.0%	15.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	5.0%	5.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	15.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	15.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	84.0%	10.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	5.0%		どちらともいえない：0.0% 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	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%