

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ホームヘルプセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0989

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）	<p>1) 真心を込めた丁寧な福祉サービス （本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。）</p> <p>2) 「ご利用者・家族との信頼による絆」 （サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。）</p> <p>3) 福祉コミュニティの協創 （私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。）</p> <p>4) 仕事を通じた職員の自己実現 （自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。）</p> <p>5) 法令遵守の履行 （法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知り得た個人の秘密と情報を守ります。）</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・「養護老人ホーム改善プロジェクト」において、訪問介護を含め各部署が多角的な意見を出し合ってより良いサービス提供に繋げている <p>併設施設では「養護老人ホーム改善プロジェクト」を立ち上げ、稼働率向上や利用者サービスの改善に向け取り組んでいる。その一環として、介護保険サービスを利用することで、利用者の個別性をより尊重した生活が送れるよう支援しており、施設での入浴が難しくなったケースでも、通所サービス利用により入浴が可能となったり、また、近隣への買物同行サービスを再開するなど、日々の支援や毎月のモニタリングを通して、利用者の顕在化しないニーズを掘り起こし、サービスへ繋げた結果、生活の幅が広がりつつある</p> <ul style="list-style-type: none">・今年度より新たな記録システムを法人として導入したことで、法人内における利用者情報が一元化できる仕組みが整った <p>法人として今年度新たに利用者情報の共有ソフトとして「ケアカルテ」を導入した。この情報は関係職員がいつでもデータで閲覧が可能となっており、職員は業務に入る前に日報やケース記録を確認することで適切な支援を行うことが出来る。又法人として統一したことで、施設内だけではなく訪問介護やデイサービスを利用している場合、情報を事業所間で共有できたり、法人内の特養に入所した際には今までの養護老人ホームでの生活や健康状態、嗜好、介護サービス利用状況など必要な情報が一元化でき、継続性のある支援が可能となる仕組みが整っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・併設の養護老人ホームと一体となり、ハード・ソフトの両面で施設との連携を図りながら、利用者の望む生活が維持できるよう支援している <p>事業所は、併設の養護老人ホームにおける介護ニーズに対応するという目的をもって開設されているため、サービスの導入、訪問介護計画書の策定、毎日の利用者状況の把握、カンファレンスへの参加等、ハード・ソフトの両面で施設との連携が図られている。また、訪問介護員の慢性的な人員不足を打開するため始めた、施設職員による訪問介護員兼務のサービス提供体制も継続しており、併設施設と一体となって、施設での生活が困難になりつつあるケース</p>

でも、できる限り住み慣れた環境での暮らしが維持できるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・**東京都による大規模修繕計画が遅れており、事故防止の観点からも利用者の安全を最優先に修繕工事の早期着工に期待したい**

施設では開設時からの機器及び設備の不具合や故障に対する修繕について、建物設備を委託している事業者からの助言、提案を受け利用者の安全を最優先に実施している。また、東京都による大規模修繕計画が進められているが利用者人数減による「居ながら工事」は認められないとして計画の大幅な見直しが行われることとなった。利用者調査においては床が剥がれている所が多く危ないという意見が出ている。東京都と連携を図りつつ利用者の生活環境の安全性を確保するために事故防止の観点からも大規模修繕工事の早期着工に期待したい。

・**新記録システム導入により業務の効率化が進んでおり、今後は、運用に関連したマニュアルも整備されていくことを期待したい**

昨年度末より法人全体で新しい記録システムを導入し、既存システムからのデータ移行を進めている。職員の異動だけでなく、高齢者総合福祉施設であるメリットを活かして、養護老人ホームから特別養護老人ホームへ移籍する利用者もいるため、共通のシステムを使用する利点は多く、訪問介護事業所でも今年度は、業務の効率化が大幅に図られている。一方、新システム運用に関連するマニュアル整備はまだ追いついていないため、今後の進捗を期待したい。

。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**日々のミーティングや新に導入した記録システムで利用者の状況を共有している**

施設ではグループウェアを用いて業務日誌に日々の連絡情報を入力している。職員は業務に入る前に必ずそれを確認、非常勤には必要な情報をノートに抜粋して情報提供することで、必要な情報が漏れなく共有できる仕組みがとられている。又、毎日朝夕2回のミーティングを行っており、当日出勤職員全員と訪問介護事業所のサービス提供責任者も同席している。これにより利用者の状況が夜勤から日勤、日勤から夜勤へと正確に引き継がれるだけでなく、利用者の小さな変化や日々の気になった事、支援と介護の連携等を全職員が共有する仕組みが整っている。

・**接遇やマナーについて日常的に意識し、利用者との信頼関係構築に力を入れている**

養護老人ホームにおける介護ニーズに対応することが事業所の大きな目的であり、ヘルパーは、生活能力に問題を抱えていたり、社会適応が困難なケースに接することが少なくない。そのため事業所では、訪問介護計画に沿った円滑なサービス提供のためには、利用者との信頼関係構築が重要課題の一つであると認識しており、「接遇表」や「ヘルパー業務にあたっての心得」を定めている。利用者に不快な思いをさせないマナーと気遣いを大きな柱とし、利用者の立場や思いに寄り添うこと、身だしなみや言葉遣い等について注意喚起を図っている。

・**働きやすい環境となるよう様々な工夫をし、ヘルパーの高い定着率を維持している**

非常勤職員を含め9名の職員で事業所の運営を行っている。常勤職員の平均年齢は高く、次世代を担う新しいヘルパーの獲得という課題はあるものの、在籍中のヘルパーの定着率は良好となっている。サービス提供責任者は、一人ひとりのヘルパーが長く働き続けられるよう、併設施設とも連携してシフトを調整している。コミュニケーションを大切にすることで、業務上の困りごと等を聞き取ってヘルパーをフォローし、また、支援に必要な利用者情報等を収集して、タブレット端末やノートで細やかに伝達するなど、働きやすい環境作りに努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

8/11

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	87.0%				12.0%
	どちらともいえない：0.0%				いいえ：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	75.0%				25.0%
	どちらともいえない：0.0%				いいえ：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	12.0%	12.0%	50.0%		25.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0%				12.0%
	どちらともいえない：0.0%				いいえ：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	87.0%				12.0%
	どちらともいえない：0.0%				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	75.0%				25.0%
	どちらともいえない：0.0%				いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%				12.0%
	どちらともいえない：0.0%				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	12.0%	37.0%	37.0%		12.0%
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	37.0%	12.0%	37.0%		12.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%				25.0%
	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	25.0%		50.0%		25.0%
	どちらともいえない：0.0%				