

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルパーステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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)わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。 2)わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。 3)わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。 4)わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。 5)わたくしたちは、地域に開かれた運営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値あるよつや苑」を創ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が在宅で継続して生活できるように、できないところを補うのではなく、できる能力を活用するための声掛けや助言を行っています

支援内容を決める時の視点として利用者ができないところを補うことも大切ですが、できる能力を活用し増やすための声掛けや助言に重点をおいています。例えば食事バランスが乱れている方にバランス良い調理方法や買い物の助言をすることで、自己管理できるようになり食事量が増えて元気になった方や着替えなどを手を出しすぎず見守りながら自分で着替えられるように助言するなどを行っています。自宅に訪問して支援しているからこそ利用者が在宅生活における自立を重視したサービス提供を心がけています。

・ヘルパーが同行訪問を効果的に行うことでサービスの標準化が図られ、利用者の安心した利用が促進されています

各利用者に対して提供するケアの手順や方法、その利用者独自の価値観に配慮したケア提供方法などについて、担当ヘルパー以外のヘルパーも適宜同行訪問することで、提供するケアサービスの標準化が図られています。その結果、担当ヘルパーとは別のヘルパーが訪問しても、共通の手順や方法でサービス提供が行われ、担当者が変わることで利用者の不安感はなく、安心した利用につながっています。このサービスの標準化は、身体ケアのみならず部屋の掃除や買い物での購入物などの生活援助についても徹底して行われています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者が住み慣れた地域で暮らし続けられるために地域情報を収集し、提供することが期待されます

訪問時に詐欺と思われる電話があった時は利用者に助言し、警察に通報して未然に被害を防いだことや、ガスが止まってしまい業者とやりとりしている利用者へ助言することでガスの復旧支援を行ったことがあります。自宅に訪問する業務だからこそ生活の困り事を把握しやすく、必要に応じて助言することができていますが、必要な地域の情報を

伝えきれていないとが課題と捉えています。介護保険外のサービスや災害時の避難場所の情報を収集し地域と連携を行うことが、利用者の不安軽減となり住み慣れた地域で暮らし続ける取り組みとなることが期待されます。

・ **定型化されたパンフレットや広報誌による情報提供のみならず、事業所の特徴を積極的にPRすることが期待されます**

事業に関する情報は、ホームページや広報誌「ぬくもり」により、取り組み内容なども踏まえて情報発信しています。今後はホームページによる情報発信をより効果的に行い、また、事業所の同行訪問などを行うことでのサービスの標準化の取り組みとその効果、利用者の声なども活用しながら、併設の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所以外の関係機関に情報発信することや、地域住民に対しても併設の事業所と連携しつつ情報発信することを期待します。特に併設サービスと連携して提供されるトータルケアの視点からの情報発信、提供も期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/68

■ 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	92.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 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	83.0%	11.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	78.0%	9.0%	11.0%	
	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	88.0%	7.0%		
	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%		14.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	73.0%	14.0%	11.0%	
	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	73.0%	7.0%	19.0%	
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	9.0%	16.0%	
	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	54.0%	16.0%	26.0%	
	いいえ : 2.0%			