



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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	うらら多磨ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都府中市多磨町2丁目56番地2
事業所電話番号	042-367-8803

## 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>法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。</p> <p>「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。</p> <p>「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。</p> <p>資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・看取り前提の受け入れも、希望者がいれば積極的に行っています

職員に求める人材像や役割、あるべき姿として「どのような状態の方へも、在宅生活が伸長できるように心のこもったサービス提供を行う」と掲げています。この宣言通り、今後のサービスが長く続かないと思われる方でも、最期まで住み慣れた自宅で過ごしたいと言う方の受け入れを積極的に行い、希望を叶えています。新規契約から、2回程度で看取りに至り、終了するケースもあります。しかし、職員の誰もが、自分達のサービス提供により、本人・家族の助けになるのであればと、在宅生活の伸長を自分達の喜びと感じ、支える姿勢には感銘を受けます。

### ・ヘルパーチームは、利用者から高い評価を得ています

利用者調査では、総合的な満足度についての設問に、回答した方の85%は、「大変満足・満足」と回答しており、高い満足度が示されています。また、「いつも優しく接してくれる」、「あまり干渉されないのがよい」、「担当してくれる方々の人柄がよい」、「利用者に適したヘルパーさんが来てくれる」、「細やかにケアしてくれる、家族との連携もしっかりとやってくれる」、「何があってもいつも利用者のペースを理解してくれる」等の好評も多々上がっています。地域を支えるヘルパーさん達の質の高いサービスは、第三者としても高く評価できます。

### ・事業所内ヘルパー会議での情報共有・意見交換を通して、チームワークを高めています

月に1回のヘルパー会議により、正規職員・非常勤登録ヘルパーが全員参加して情報共有・意見交換を図っています。議題としては、例えば、社内での連絡事項の共有、年度事業計画の読み合わせ、マニュアル更新の読み合わせ、利用者1人ひとりのサービスについての意見交換等を実施しており、事業所運営についての重要な機能を担っている事がわかります。、第三者としても、特に良い点として高く評価すると共に、長く地域を支え続けている事業所・ヘルパーチームとして、今後もチームワークを維持して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

### ・職員の安全・体調管理等の強化に期待します

日頃より職員への声掛けや天気予報等により、職員の安全・体調等への配慮をしています。今後も、現在所属の職員の年齢構成や、自転車を使った移動等が多い事から、水分の配給等の熱中症対策や自転車の定期点検等の強化等も必要と思われます。職員の安全・体調管理等の継続的な強化に期待します。

#### ・事業経営についての中長期的な見通しが必要です

職員自己評価では、急な欠員への対応や、ヘルパー職員の増員等についても顕在化しているリスクとして認識されている事がわかります。少子高齢化の影響もあり、昨今のニュースでもヘルパーのなり手が減少している事が報じられています。これらを踏まえ、事業所単位ではなく、法人単位で現状の認識を深め、今後の介護保険制度の改定を踏まえた中長期的な見通しの立案も必要と思われます。例えば、近隣同法人特養や通所の連携による運営の安定化、ICTの導入強化による効率化、人材のローテーション等の検討に期待します。

#### ・法人単位での買い物難民対策に期待します

事業所周辺は地域的に買い物できる場所に乏しく、また車が多く狭く危険な場所が多い状況です。移動販売等のサービスもなく、実際に車椅子の利用者と一緒に近隣店舗に行くとなれば1時間～1時間半の時間が必要となります。それでもチラシを確認しながら買う物を決め楽しみにされている方や買い物が1番の楽しみだとおっしゃる方もおり、ヘルパーがその思いに応えています。これらの現状を踏まえ、同法人近隣の特養・通所・訪問介護、別法人近隣障害者施設等、事業所間で協力し、買い物支援の新たなサービスを構築できないか検討して欲しいと思います。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・職員間の引き継ぎ・情報共有に力を入れています

職員は常勤・非常勤・登録と多様な働き方で成り立っています。全職員が集合し顔を合わせての申し送りは難しいながら、電話・メール等を利用し、漏れなく完璧に行われています。また、周知する際には職員の負担軽減の為、『返信不要』の一言を加えて配信する等、気遣いがあります。基本的な考え方・職員への指導として、何かあった場合にはすぐに連絡をと常に伝えており、それにより素早く謝罪したり、状態を見に駆け付ける事が可能となっており、早期対応・解決に繋がっています。職員1人ひとりが問題を抱え込むのではなく、全員で共有しています。

#### ・多様なリスクに備える事に力を入れています

訪問介護事業所として、緊急時・災害時マニュアルを整備しています。マニュアルは、内容を絞って簡潔に、職員が携帯しやすくB5判で印刷されており、好事例なマニュアルと言えます。例えば、利用者自身の身体状況等で緊急を要する場合等を想定して、対応策が列挙されています。また、家族が居る場合・独居の場合等のように実用的な想定や、交通事故に遭遇した場合、避難場所の一覧等も掲載されている点も好事例と言えます。多様なリスクへの備えに力を入れていると言えます。今後も継続して欲しいと思います。

#### ・個別の特性、拘りに対応した支援をチーム一丸となり実施する事に力を入れています

利用者の希望する暮らしが継続できるよう、1人ひとりの想いや拘りを受け止めた支援を行っています。例えば、本来の日常生活動作の中では、自宅の浴槽は難しく機械浴レベルであっても、どうにか望む入浴方法で入れないかと、職員2人対応で安全を確認しながら要望に応えています。また、別のケースではスロープを使いたくない利用者の拘りに、毎回30分かけ、2人対応で玄関を出るサポートを継続してきた事例もあります。各々の要望や拘りを職員が受け止め、チーム全体で諦めないサポートに力を入れています。今後も継続して欲しいと思います。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/23

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	92.0%	7.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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%	7.0%	7.0%	
	どちらともいえない：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	53.0%	7.0%	7.0%	30.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	どちらともいえない：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	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	7.0%	7.0%	15.0%
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	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
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%	7.0%	7.0%	
	どちらともいえない：0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
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	61.0%	15.0%		23.0%
	どちらともいえない：0.0%			