



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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0863

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・登録している訪問介護員はサービス開始時と終了時に事業所へ連絡するルールを設けており、タイムリーな情報共有が行えるようになっている

登録している訪問介護員は、訪問介護計画書や利用者情報などの内容をまとめたケア指示書を各訪問介護員に配布して、説明を行っている。登録している訪問介護員は、サービス開始時と終了時には事業所に連絡するルールを設けており、利用者のサービス時の様子など、タイムリーな情報共有を行っている。毎月、サービス提供責任者間で行う職員会議ではケースカンファレンスを実施したり、登録している訪問介護員が参加するヘルパー会議でも情報共有に努めている。訪問介護員が新たに利用者を受け持つ際、個人ファイルから情報を読み取ることもある。

・毎サービス後に記載するサービス提供記録や毎月でのモニタリングによって、訪問介護計画書に沿った支援が行えているかの確認をしている

サービス提供責任者は、担当する訪問介護員にケア指示書を配付し、利用者情報や支援内容などの説明を行っている。ケア指示書は訪問介護計画書の内容を反映させており、訪問介護計画書に沿った支援が行えるように努めている。日々のサービスが訪問介護計画書に沿って実施されているかは、担当の訪問介護員が毎サービス後に記載するサービス提供記録によって確認することができる。また、サービス提供責任者が毎月でのモニタリング訪問を実施して、支援内容や目標達成度などの確認を行い、必要に応じて変更点の検討などを行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所のHPは更新頻度が少ないことを課題としており、パンフレットに関しても独自のものを作成するなどの検討が望まれる

事業所の情報が入手できるホームページには事業所の基本情報をはじめ、訪問介護についての説明や各サービス内容をイラストを織り交ぜながら説明しており、職員の写真も掲載して見やすいものとなっている。ただ、事業所としてはホームページ更新頻度が少ないことや初めて介護保険、訪問介護を利用する利用者でも分かりやすい利用の流れなどを掲載していないことを課題としている。また、パンフレットに関しても法人施設全体のパンフレットということもあり、訪問介護事業所としての情報が少ないため、事業所独自のものを作成するなどの検討が望まれる。

・利用者と担当訪問介護員の相性の確認を行っているが、利用者から声が挙がってから対応する場合があることを課

題としている

初回サービス時や訪問介護員の変更時には、できる限り利用者との相性が合うような訪問介護員を担当にするとし、担当サービス提供責任者は、同行時に利用者との相性の様子などの確認を行っている。訪問介護員が継続してサービスを行えるようになった後もサービス提供責任者の毎月でのモニタリング訪問時に、相性の様子などの確認をするようにしているが、利用者から声が挙がってから対応する場合もあり、事業所としては相性の様子の確認の段階で対応を行うことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が安心できるまでサービス提供責任者での同行訪問を行っている

サービスに訪問する担当訪問介護員は、アセスメントで聞き取りを行った利用者のパーソナリティーに関わる内容を考慮してサービス提供責任者間で検討を行い、可能な限り利用者とのマッチングしそうな訪問介護員を決定している。また、初回サービス時には、利用者が不安にならないように、必ず、サービス担当者会議に出席したサービス提供責任者が担当訪問介護員との同行を行っており、必要があれば、利用者、担当訪問介護員、双方とも安心できるまでの同行訪問も行っている。

・併設する施設内の接遇やマナー研修では事例検討などを行い、対応方法に力を入れている

登録している訪問介護員が参加するヘルパー会議内では毎月、テーマを決めて研修を開催しており、その中で接遇やマナーに関する研修も開催している。その際には、接遇マニュアルを活用して研修を行い、登録している訪問介護員には接遇マニュアルの内容を抜粋したレジュメを配付している。また、事業所が併設する施設内でも接遇やマナーに関する内部研修を実施し、サービス提供責任者が参加している。その際には併設する施設内のほか事業所の職員と事例検討やディスカッションを行い、接遇やマナーに関する対応方法などに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/79

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	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 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	83.0%	12.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	77.0%	9.0%	12.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 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	74.0%	16.0%	9.0%	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	87.0%	9.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	77.0%	16.0%	6.0%	0.0%
			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	77.0%	16.0%	6.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	9.0%	19.0%	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	54.0%	22.0%	19.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	