



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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-0565

## 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) 質の高い安定したサービスの提供、～ケアウイングの有効活用による 効率化～ 2) 人材の育成 ～クレームゼロ化～ 3) 働きやすい環境づくりの推進

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各ヘルパーのスマホからも利用者一人ひとりの介護ソフトからの情報が確認できるようになっており、職員間の共有化を図っている</li> </ul> <p>パートで勤務するタイムヘルパーや登録ヘルパーのスマホからは、利用者一人ひとりのアセスメントシート、訪問介護計画書、手順書、活動記録、特記事項、申し送りなどの介護ソフトからの情報が確認できるようになっており、サービス提供責任者からの申し送りのも受けている。利用者のサービス時の様子などの変化や特記事項がある場合には、タイムヘルパーはスマホの法人内メールで報告し、登録ヘルパーは電話連絡をして共有化を図っている。また、毎月のサービス提供責任者会議やヘルパー会議などでも情報の共有化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当ヘルパーが手順書の支援内容を行うことにより、訪問介護計画書に沿った支援が行え、その内容は活動記録で確認をしている</li> </ul> <p>サービス提供責任者が、担当ヘルパーに訪問介護計画書を反映させて作成した手順書をもとに支援内容の申し送りを行っている。担当ヘルパーは手順書の支援内容を行うことによって、訪問介護計画書に沿った支援が行え、その内容は活動記録に記載している。毎サービス終了後に担当ヘルパーが記載する活動記録をサービス提供責任者が実績時などで、訪問介護計画書に沿った支援が行えているかを確認している。また、毎月、サービス提供責任者が実施するモニタリングでも訪問介護計画書が利用者の現状に合った支援になっているかの確認をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> </ul>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の情報を提供するHPには、概要やコメントのみの説明記載となっているため、リニューアル時には詳細な情報の掲載が期待される</li> </ul> <p>事業所の情報を提供するパンフレットには、事業所の概要をはじめ、職員体制、訪問エリア、介護保険外サービスの説明と料金などを掲載し、イラストを織り交ぜて見やすいようにしている。ただ、HPに関しては、法人全体のものということもあり、法人の概要や併設する特別養護老人ホームの写真などがメインで掲載され、訪問介護事業所としては、概要やコメントのみの説明を記載しているだけとなっている。HPのリニューアル予定があるため、その際には、訪問介護事業所の詳細な情報の掲載が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用サービス時の入退室はICタグのスキャンで確認しているが、スキャンの忘れがあるため、課題として挙げている</li> </ul> <p>支援内容を記載する活動記録には健康チェック、環境整備、相談援助、情報収集・提供、安否確認などの欄があり</p>

、利用サービス開始時に担当ヘルパーが確認を行っている。その際に、変化などがみられた場合には、タイムヘルパーはスマホの法人内メールで報告し、登録ヘルパーは電話連絡を行っている。また、担当ヘルパーの利用サービス時の入退室時には利用者宅に貼らせてもらったICタグをスマホでスキャンして、サービス実施の確認をしている。ただ、担当ヘルパーによってはスキャンの忘れがあるため、事業所としては課題として挙げている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者のパーソナリティに関する内容を詳細に聞き取り、職員間での共有化を図っている

利用開始前の担当ケアマネジャーからの事前情報、サービス担当者会議での担当ケアマネジャーやほか介護保険サービス事業所からの情報、契約後の利用者や家族からの聞き取り内容などをもとにアセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況や既往歴をはじめ、利用者や家族の意向、家族構成、住居の状況、生活歴、性格、趣味嗜好などの利用者のパーソナリティに関わる内容を詳細に聞き取るようにして、基本情報シートに記載し、職員間での共有化を図っている。

### ・モニタリング時にはサービス提供責任者が、利用者とヘルパーの相性を確認している

初回サービス時や担当ヘルパーの変更時には、利用者のパーソナリティに関わる内容を把握して、できる限り相性が合うようなヘルパーのコーディネートを行うようにしている。同行時においても利用者とヘルパーの相性や様子などの確認を行っている。ヘルパー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のモニタリング時には、再度、様子観察を行ったり、利用者や家族からの意見などを聞き取っている。それにより、利用者の負担がないかの確認を行い、円滑なサービス提供が行えるように努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/105

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	84.0%	9.0%		
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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	73.0%	19.0%	5.0%	
		無回答・非該当 : 1.0%		
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	80.0%	13.0%		
		いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	9.0%		
		いいえ : 1.0%	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	73.0%	13.0%	9.0%	
		いいえ : 3.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	19.0%		
		いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	15.0%		
		いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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	75.0%	13.0%	5.0%	5.0%
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	80.0%	9.0%	5.0%	
		いいえ : 3.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	5.0%	
		無回答・非該当 : 1.0%		
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	55.0%	25.0%	9.0%	9.0%