

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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	めぐみ園ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
事業所電話番号	042-461-2021

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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援 2) 利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される 3) 地域社会への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員の急な休みにチームで対応する仕組みを整え、休暇が取りやすく安心して働ける環境を築き、職員がストレスを溜めないよう図っている

事業所は複数担当制を導入し、突発的な担当ヘルパーの不在に備え、サービス提供責任者や登録ヘルパーが代行できるように調整している。職員の急な休みにチームで対応する仕組みを整えることにより利用者へのサービス提供の一貫性を確保できている。同時に、職員が休暇を取りやすい仕組みを整えることは、職員の健康と働きやすさを考慮したものである。職員のストレスや疲労を軽減し、虐待の予防に寄与すると考えられる。職員アンケートからの「私達を大事にしてくれている」との声もあり、組織全体の健全性とサービス品質向上に貢献している。

・緊急時や想定外の事態に対しても適切な対応及び安定的で継続的なサービス提供が行える体制をサービス提供責任者が中心に担っている

利用者の体調変化や急変時に備え、緊急連絡先、利用者情報、救急車要請時の方法が利用者宅ファイルに明記されている。事務所には緊急連絡票の一覧の緊急連絡網が備えられており、状況に応じた指示や対応が適切に行えるような仕組みができています。パソコンでヘルパーの毎日のシフトやルートを管理しており、急な欠勤に対してもサービス提供責任者や代替職員が対応する仕組みができています。台風や大雪など悪天候時には職員がヘルパーを車で利用者宅まで送迎するなどし、サービスが止まる事で利用者に迷惑が掛からないようにしている。

・サービス提供責任者とヘルパーの情報共有、日々のコミュニケーションを高めるさまざまな取り組みがされている

当事業所では年間研修計画を立てており、リスクマネジメント、感染症、認知症、高齢者虐待防止、接遇・マナー、リスクマネジメントなどの項目を実施しており、高齢者虐待とリスクマネジメントには特に力を入れており年に複数回実施している。接遇・マナーと高齢者虐待防止をリンクさせる独自の研修も開催し、サービスの質の向上に努めていることも当事業所の特徴である。ヘルパーは日中稼働しているので全員で集まる機会がなかなか設けられない状況の中、当事業所は同じ内容の研修を夜間に日を分け3回開催することで、全員完全参加を実現している。

さらなる改善が望まれる点

・地域の期待に応えるべく安定したサービス供給継続を行う為の人材確保に事業所としての取り組みを期待したい

長年勤めている登録ヘルパーが多い一方でなかなか新しい登録ヘルパーの入職がない事は、当事業所だけでなく地域全体の悩みでもあり、実際に事業所を縮小したり、閉鎖する事業所も見られる。当事業所でもヘルパーの高齢化に伴い、腰痛で身体介護が辛くなってきたり、難しくなっている者、視力低下で夜暗くなつてからの移動に不安がある者も出てきている。ヘルパーの負担軽減や事故防止の為にも、安定したサービス供給により地域の期待に応える事業を継続する為にも、人材確保への更なる取り組みに期待したい。

・個人情報の取り扱いに関して、利用目的、利用範囲、保存期間などは、利用者等に対して詳細に説明する書式に改善することを期待したい

当事業所の個人情報確認・承諾書については、東京都が推奨するモデルのように、カンファレンス等で必要となる利用者及び家族等の情報、ケアプランに掲載される関係機関との連絡調整に必要となる情報、請求・行政関係調査などに関する情報、介護事故が発生した場合の行政や保険会社への報告などの目的や取り扱いの範囲及び解約後の保存期間などが記載されているため、利用者等がより安心して個人情報の取り扱いに同意できる書式に変更することを期待したい。

・移動を伴う訪問介護に固有の課題に焦点を当て、通行や通信困難に対応した事業所独自のBCPの整備が期待される

事業所は、ヘルパーの転倒事故を回避する対策やヘルメット着用など、基本的な安全対策を講じており、様々な事態を想定している。しかし、具体的な対応として、例えば訪問途中での緊急事態や通行困難な状況への対処に関するガイドラインが求められている。また、法人全体のBCPは整備されているが、移動を伴う訪問介護に固有の課題に焦点を当てたBCPが欠けていると思われる。特に自転車での訪問時のリスク管理や通信困難対策を十分取り込む必要が認められる。これらの特殊事情に対処するために、事業所独自のBCPの整備が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・契約時には、利用者とヘルパーの安全・安心のため基本ルールを説明し、同意を得ている

契約時には、利用者とヘルパーの安全・安心および信頼関係構築のため、重要事項説明書に基づいて料金やサービスの内容など基本ルールを説明している。さらに自立支援の視点に立った計画、暴言や暴力、ハラスメント、計画外サービスができないことなどを具体的に説明している。また、感染拡大防止の観点から、訪問時には可能な限り、マスク着用、室内の換気、体温測定（本人家族に難しい時はヘルパーにて実施）すること、必要に応じて感染予防着を着る場合があること、を明示している。これにより、サービスの受け入れと提供が円滑に行われている。

・物理的にも心情的にも利用者の大切な空間に入る事の繊細さを十分に配慮している

個人情報に関しては書類や会話などの媒体から外部に漏れないよう取り扱いに十分に気を付け管理体制も厳重に行っている。訪問介護は他人が利用者のプライベート空間に入って支援するサービスである。そのため、利用者が知られたくない、見られたくない事などにも十分に配慮し、サービスに臨む必要がある。その事をヘルパー一人ひとりに自覚してもらえるように研修や日々の関わりで指導している。利用者の背景を知る上で、アセスメントを行う事はとても重要で、その事が利用者一人ひとりの思想の自由を守るために大切であると当事業所では説いている。

・積雪時や強風時は安全に利用者宅を訪問するため、ヘルパー送迎を行っている

事業所のヘルパーの平均在職期間は10年と長い。ホームヘルパー不足で廃業せざるを得ない訪問介護事業所もあるなか、事業所ではヘルパーの安全に力を入れている。ヘルパーは自転車で利用者宅を訪問しているので、自転車事故に対する備えは極めて重要であり、自転車の点検整備、安全運転指導、ヘルメット着用などの安全対策を実施している。さらに、積雪や強風などの時の訪問にはヘルパーを送迎する措置を取っている。積雪時にも安全に送迎するため、4輪駆動車を保持している。これにより、ヘルパーの転倒事故を回避している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/118

■ 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	93.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 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	88.0%	8.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	85.0%	8.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%		
	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	82.0%	9.0%	6.0%	
	いいえ：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	8.0%	8.0%	
	いいえ：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	8.0%	9.0%	
	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	79.0%	8.0%	6.0%	6.0%
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%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	9.0%	11.0%	
	いいえ：3.0%			
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	64.0%	16.0%	14.0%	
	いいえ：4.0%			