

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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	訪問サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-7514

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>1) 【尊厳・自立支援】 その人のライフスタイルを尊重し、一人ひとりの有する能力に応じて、安心して自分らしく、日々、生き生きと暮らせるように支援します</p> <p>2) 【地域】 地域を支え、地域の身近な存在であり続けるために、市民、行政、関係団体等との連携を進めます</p> <p>3) 【サービスの質の向上】 サービスの質の向上を積極的に進めていきます。そのために、職員の資質の向上はもとより、いつでも地域へ私たちのサービス情報を公開し、広くご意見を求め、改善につなげます</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供責任者は事業所に常駐し、訪問介護員の疑問に答えている

当事業所は、管理者を含めて4名のサービス提供責任者が利用者を共同で担当し、同じレベルから利用者の状況を把握している。サービス提供責任者のうち、必ず1名は事業所に常駐して、サービス提供を行っている訪問介護員からの支援に関する相談や、居宅介護支援事業所などの関係機関からの問い合わせに即応している。そのようなしくみがあることで、訪問介護員は安心して支援が実践できている。このしくみをさらに有効にするため、サービス提供責任者は、毎朝のミーティング、毎月のケア会議、日常的なやり取りなどの情報共有の場を縦横に持っている。

・事業継続には利用者等との信頼関係の構築が重要であるとして、日々研鑽を続けている

当事業所の運営法人は、生活クラブ生協として、食の安全をキーワードに、長きにわたり地域に根づいた活動を続けてきた経緯がある。また、インクルーシブ社会の実現を目指して福祉事業を展開し、当事業所もその一つとして運営してきている。そうした事業所の成り立ちにより、地域からの信頼は厚く、それに応えるために管理者をはじめ職員は奮闘を続けている。さらにこの信頼関係を継続するには、訪問介護員等による利用者への接遇が重要と認識し、法人の「職員行動基準書」を手本とする接遇の研修への参加を通じて、訪問介護員等の意識を高めている。

さらなる改善が望まれる点

・新規利用希望の要請に応えるため、訪問介護員の増員に取り組むことを期待する

前年度の訪問介護員の離職はなかったが、その高齢化は進み、現状では70～80代も珍しくない。就業者を年齢により差別すべきではないが、支援内容によっては、体力的に無理が生ずることもあり得る。登録訪問介護員の確保の難しさは業界全体の課題であり、当事業所も例外ではない。新規サービスの提供を求める声は大きいですが、その声に応え切れていない現状がある。事業所の強みである管理者を含めた4名のサービス提供責任者によるサポート体制や

、働きやすい職場であることをアピールポイントとして、訪問介護員の増員に取り組むよう期待する。

・ **サービス終了後の報告が、適時・適切に行えるようしくみづくりを行うことを期待する**

当事業所の訪問介護員は全員登録制で、サービス提供に関しては直行・直帰である。介護員はサービス終了後、事業所へその日の利用者状況を電話で報告し、報告を受けたサービス提供責任者はパソコンに入力している。訪問介護員が作成するサービス提供記録は、基本的には10日後に事業所に届く。それによって、サービスが計画通り実施されたか確認している。モニタリングの根拠ともなるこの記録について、管理者は利便性からICT化を望んでいる。利用者に関する記録を介護員が10日間も保持することは、個人情報保護の観点からも課題であると感じる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者・家族の信頼に応えられる支援を提供している**

サービス内容、訪問介護員の経験値、利用者の特性や心身の状況に加え、相性にも着目して支援のコーディネートを行うように心がけている。初回訪問の際には必ずサービス提供責任者が同行し、訪問介護計画に沿った支援方法であるかを確認している。また、訪問介護員は、法人の「職員行動基準書」の内容に則り、社会人としての接遇・マナーを徹底することにより、利用者およびその家族からの信頼を得ている。そして、介護保険制度の制約のなかではあるが、利用者一人ひとりに寄り添った支援を行うように努めている。

・ **訪問介護員の離職率が低く、利用者に対する安定したサービスの提供につながっている**

当事業所では、全訪問介護員に対して、管理者を含めたサービス提供責任者4名が対応している。サービス提供責任者は、訪問介護員ごとの担当制ではなく、共同でその支援を支えている。そのため、訪問介護員は、どのサービス提供責任者に対しても、介護技術指導や支援方法についての相談などができる環境にある。訪問介護員は、子どもや自分の体調不良時などに急な欠勤をしなければならないときにも、サービス提供責任者に対応してもらえるという安心感がある。このように、ワーク・ライフ・バランスに配慮した事業所の方針が離職率を低くしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/80

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	83.0%	8.0%	5.0%	いはいえ：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	75.0%	8.0%	8.0%	8.0%
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%	8.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%	いはいえ：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	80.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	11.0%	13.0%	いはいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	11.0%	19.0%	いはいえ：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	66.0%	5.0%	25.0%	どちらともいえない：2.0%
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	75.0%	5.0%	16.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	5.0%	22.0%	いはいえ：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	33.0%	13.0%	11.0%	41.0%