

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	相陽台ホーム 指定訪問介護事業所
経営主体(法人等)	社会福祉法人 相模更生会
対象サービス	指定訪問介護事業所
事業所住所等	〒252-0335 神奈川県相模原市南区下溝4303
設立年月日	平成6年5月1日
評価実施期間	平成23年9月 ～ 24年1月
公表年月	平成 年 月
評価機関名	公益社団法人 長寿社会文化協会
評価項目	東京都方式
総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）	
<p>☆総評(相陽台ホームの組織特性)</p> <p>相陽台ホームの組織は、施設長の下に総務課・地域支援課・生活支援課で構成されている。地域支援課は通所介護部門・訪問介護部門・居宅支援部門・地域包括部門で構成され、生活支援課は特別養護老人ホーム(ショートステイを含む)で構成され、全ての部門が一体となって組織運営に携わっているのが特徴である。この為地域包括部門を除く5部門を統括した形で組織マネジメントを評価し、総評はこの組織の特徴を十分に伝えるため、5部門に振り分けて記載している。組織運営の全体像を掴むためには5部門全ての内容を見ることを推奨する。</p>	
<p>☆特に良いと思う点</p> <p>1. 携帯メールを活用した情報収集及び情報の共有化を目指している</p> <p>全ヘルパーとサービス提供責任者とは、毎日携帯メールでその日の業務についての報告をやり取りしている。サービス提供責任者は、その内容を見て複数のヘルパーにとって有益な情報と判断した場合、転送機能で転送、さらに、毎月行われるヘルパー会議で情報を共有している。メール活用の利点は、文字として記録が残り、何度でも読み返すことが出来ることである。ヘルパーは、この機能を利用して必要な情報は何度も読み返し支援に役立っている。</p> <p>2. 「和顔愛語」をモットーに利用者本位の温かい介護を提供している</p> <p>施設の理念「和顔愛語」をモットーにベテランヘルパーと新人ヘルパーが一丸となって、利用者本位の心のこもった温かい介護の提供に取り組んでいる。日中は独居の利用者も多く、ヘルパーの訪問を楽しみして、話しかけてくる利用者も多くおり、聞き役に徹して傾聴する取り組みを行っている。家事のやり方も利用者のやり方を踏襲し、利用者の自立心を尊重した支援に取り組んでいる。ヘルパーの受け入れを拒んだ利用者も手料理を一緒に作ったり、コミュニケーションを語るうちに、人間関係が好転し相互信頼が生まれ、利用者満足度の向上につなげている。</p>	
<p>☆施設が特に力を入れている点</p> <p>1. 携帯メールを使い対応を早くし、安心・快適なサービス提供をしている</p> <p>利用者の意思・希望を最優先にした介護計画が立てられ、それに基づいた支援を行っている。緊急時や平常時でも日常的にサービス提供責任者とヘルパーがメールでやり取りし、リアルタイムの対応をし、コミュニケーションが取れ、信頼関係が築かれている。その結果利用者に対しても、独自の判断をせず、常にサービス提供責任者やケアマネジャーと相談しながら対処し、より良い支援につなげる取り組みを行っている。またメールのみならず、月末のヘルパー活動記録に利用者の様子を詳しく書き、利用者の状況把握に努め、情報を共有している。</p>	

総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）

2. ヘルパーが提供するサービスが手順等に沿っているかどうかを確認している
新人ヘルパーには、訪問介護マニュアルの理解や介護技術(身体介護の実践方法等)を教育指導し、ベテランヘルパーには介護保険制度の改正点やサービス提供内容の変更点などの知識習得に主眼を置き教育し、介護スキルの維持向上を図っている。サービス提供責任者は介護保険制度改正等でサービス提供方法や手段などに変更が生じた場合、業務の標準化を図るため手順やマニュアルの見直しに取り組んでいる。また、サービス提供責任者は、利用者宅訪問時に、ヘルパーの活動記録を点検することでサービスが手順等に沿っているかどうかを確認している。

☆さらなる改善が望まれる点

1. 着実に計画が推進できるよう取り組むことが望まれる
平成23年度の事業計画では、施設全体の事業目標(5項目)があり、訪問介護部門としての3項目の方針を挙げている。しかし、何のために(目標)、何を(具体的な取り組み内容)、誰がどの様な手段・方法で推進していくのか、どの様な指標・基準で効果を測定するのか(どの様な状態になれば効果が上がったと判断するのか)といった事柄が明確に示されていない。計画推進状況を一定期間毎に確認し、報告書で経営層へ報告・検討し、着実に計画が推進できるよう取り組むことが望まれる。
2. 利用者に対し地域情報の提供はされているが、組織として生かされていない
利用者の生活の幅を広げる為、地域の介護保険サービス、介護保険外サービス、地域の生活情報の提供がヘルパーにより行われている。しかし、十分とは言えないので、今後は、この取り組みを、法人としての取り組みとして強く意識し、仕組みに落とし込む必要があると思われる。さらに、この取り組みによる成果や利用者の変化も同時に評価できるようになることが望ましい。

領域ごとの特記事項

1.人権の尊重

- *個人情報保護法の趣旨を踏まえて、個人情報の収集・利用目的、保有個人情報の開示・訂正・利用停止請求への対応、個人情報漏洩防止対策、個人情報漏洩事故発生時の対応などが規定された個人情報保護規定がある。
- *重要事項説明書には、個人情報を利用目的に添って必要最小限の範囲内で使用(肖像権を含む)するとした同意書を取っている。
- *守秘義務・プライバシー保護に関する研修会を実施し法遵守の徹底を図るとともに、プライバシー保護マニュアルに従って日常活動を行っている。
- *神奈川県知事から個人情報取扱業務登録済証の交付を受けている。
- *外部との情報のやり取りについては、ケアマネジャーへの報告などを中心に、極力、訪問持参で対応している。これは、メールやFAX等で外部との情報をやり取りした場合の誤操作による情報の漏洩を防ぐことを目的としている。
- *忙しい中、訪問する時間を捻出することで、ケアマネジャーと顔と顔を合わせたコミュニケーションをとることが可能となるため、結果として利用者に対する詳細な情報を相互に取得でき、訪問介護の基本方針である「ケアマネジャーとの連携を密にする」の達成に取り組んでいる。
- *利用者の権利擁護や意志の尊重については、月一回、ヘルパー会議を開催し、全ヘルパー参加で勉強会を行っている。家族から受ける身体的虐待・心理的虐待・介護放棄などを未然に防ぐために、利用者の状況や言動などにも十分に気を配って支援を行っている。
- *暴力行為等の目に見える形で現れる虐待ではなく、無意識的に行われる不適切な対応にも気をつけ、万が一になることがあった場合は、ヘルパー自身で判断せず、すぐにサービス提供責任者へ報告し、サービス提供責任者はケアマネジャーと相談するルールになっている。

評価領域ごとの特記事項

2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

*訪問介護計画書が利用者、ヘルパーに渡されており、計画に則ったヘルパー活動記録が作られていて、計画に基づいた支援を行っている。

*趣味嗜好や希望・要望等、やりたい事、やりたくない事を明記し、その人らしく生活できるよう支援している。ヘルパーは家事援助、掃除の方法、洗濯の仕方、調理等すべて利用者が今までやってきたことをベースに取り組んでいる。サービス提供責任者が利用者の家を訪問した際、利用者から感謝の言葉が多く、利用者が満足の様子を見聞きし、計画通りの支援が行われていることを確認している。日中は家族が居ない家庭も多く、家族とはヘルパーが連絡ノートを使って細かく様子を知らせている。緊急連絡先カードを利用者宅に設置し、すぐ連絡が取れる様にしている。

*ヘルパーも家族・事業所の連絡先カードを常に持っており、事業所とは携帯やメールで連絡を密にして連携を図っている。ヘルパーが事業所に連絡し、サービス提供責任者からケアマネージャーに指示を仰いだり、利用者の体調が悪い時は施設の看護師にすぐ指示を仰ぐこともでき、関係職員との連携を保つように取り組んでいる。新任ヘルパーに対しては接遇マニュアルを使い、接遇教育を徹底している。笑顔で、利用者の気持ちを大切に、出来ることは自分で貰ったり、一緒にしたり、自立を促す支援を行っている。

*掃除・洗濯の仕方も利用者が今までしてきたやり方をベースにして、利用者に聞きながらするようにしている。

*契約時に利用者の特性やサービス内容を把握し、それに合ったヘルパーのコーディネートを行っている。その後サービス提供責任者が訪問した際、利用者・家族の負担感がないか確認し、細かい配慮を行うよう取り組んでいる。

*基本的に同じヘルパーでの対応にしているので、変更する時は利用者の負担を減らすように細かい配慮を行うよう取り組んでいる。

3.サービスマネジメントシステムの確立

*苦情対応については、契約書や重要事項説明書に明記して、契約時に説明するとともに、「苦情受付のご案内」を施設内に掲示している。

*苦情・相談プロセスは、苦情相談受付又は設置されたご意見箱で受け、担当者が「事故報告書／苦情報告書」に内容を記入し、苦情解決責任者を經由して苦情対応委員会で対応策などの検討が行われ、第三者委員や法人役員会へ報告する仕組みになっている。

*初回訪問はヘルパーにサービス担当責任者が同行し、利用者の生活状況・注意事項・意向・要望等をアセスメントして、ヘルパー活動報告書に留意事項・安全確認事項等を記載することで安全確保に取り組んでいる。

*サービスの開始に当たり、利用者やその家族に対し、契約書や重要事項説明書等の読み合わせを実施するなどの工夫をした取り組みを行っている。

*初回訪問時にサービス担当責任者は、組織が定めたアセスメントシートに基づき、利用者・家族から基本情報・意向・要望などを聞き取り、個別のニーズや課題を的確に把握し記録をしている。

*利用者の記録はヘルパー活動記録、ケース記録に過不足なく記載している。ヘルパー活動記録には利用者の様子を書く欄があり、日常の様子がよく分かるように工夫して記載している。

*各ヘルパーは訪問介護サービス実施計画、介護マニュアルを常に携帯しサービスを提供している。ヘルパーはサービス提供終了後ヘルパー活動記録簿を毎回作成し、支援が計画通りに実施されたかを確認している。

*毎月1回ヘルパー会議を実施し、利用者の個別ケースの事例検討を行っている。

評価領域ごとの特記事項

4.地域との交流・連携

*同一法人施設内に地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等が併設され、地域の介護サービス情報など数多くの情報を収集しやすい環境になっている。
 *各事業所から発信されている情報はチラシやパンフレット等で持ち帰れるようになっており、利用者にその旨も伝え、利用者が活用できるように情報提供している。
 *地域の介護保険サービスや介護保険外サービスについては、ケアマネージャーやサービス提供責任者から情報提供し、利用者の要望に対応するよう取り組んでいる。

5.運営上の透明性の確保と継続性

*施設の理念である「和顔愛語(わげんあいご)」と理念の解説文章をパンフレット、ホームページ、事業計画書に掲載し、職員会議で理念・事業目標等を説明している。
 *施設長は理事会で審議された重要な意思決定やその内容を職員に伝えるとともに、その意図したことがキチンと理解しているかどうかを職員とのミーティングや会話のなかで確認している。
 *職員自らの役割と責任を明示した職務分掌表を作成している。特に施設長は、常日頃から職員のみならず利用者・家族を含めて情報公開を心掛けており、開かれた施設にしようとする意欲的に取り組んでいる。
 *年度末に今年度事業計画の実施結果を検証して次年度事業計画を作成することになっているが、課題を明確にするルールや計画を作成する手順が予め決められているという客観的な根拠が得られなかった。
 *作成された事業計画書において、「どの様な利用者の意向、現場の意向、地域の福祉ニーズ、事業環境、想定されるリスクなどを踏まえたのか」に関する客観的な根拠が不明確であった。
 *コンピュータは起動時にパスワードが設定されており、USBメモリーなどの私物は持ち込み禁止になっている。
 *個人情報の記載がある契約書などの機密性を有するものには、改ざんできないようにロックをかける仕組みになっている。
 *利用者に関する情報は、個人別にファイリングし書庫で施錠管理され、各サービスの責任者が書庫の鍵を保管管理している。情報漏洩マニュアルに基づき、情報漏洩が起きないように予防に取り組んでいる。

6.職員の資質向上の促進

*施設の人事は、職員の力量を勘案して行うことになっており、職員に求めている人材像を研修マニュアルに記載し周知している。
 *職員の能力及び専門性の向上を図るために、研修委員会で感染症予防研修・認知症に関する研修などの年間研修計画(施設内研修)を立案している。
 *介護技術向上のための田中塾や職員からの申請による特別休暇を利用した資格取得などの育成制度が設けて職員育成を積極的に行っている。
 *職員一人ひとりの意向や能力向上に関する希望を個人面談で把握して個人面談表に記録している。
 *職員は評価シートに基づき、チェック項目毎に自己評価(第1ステップ)を行い、第2ステップとして評価記入欄にガイドに従って、個人目標の達成度等を記入する。これを上司に提出し、個人面談表や技術水準・知識・専門資格等の視点を取り入れた職階別の職員教育・研修マップ等を参考に、上司の評価を受ける仕組みを構築している。
 *個人面談表や評価シートの結果に基づき職員育成を行っているが、個人別育成計画がなく、これを策定することが望まれる。