

2016 年度訪問サービスいずみ事業報告

訪問サービスいずみ 管理者 中館郁夫

【事業総括】16 年度の基本方針に対して

① 訪問サービスいずみは、住み慣れた家で自分らしく安心して生活できるように援助するために、安全安心できるケアに努めます」

⇒ターミナルケアも含めて概ね達成できたと思いますが、現時点では 365 日 24 時間サービスを提供できる体制は、出来ておりません。今後とも、人材の育成、確保が課題です。

② 訪問サービスいずみは、利用者の立場に立った視点で「利用者本位」「自立支援」を基本としたケアを実行します」

⇒利用者様の評価（クレーム等から判断）は、細かいアンケート等はないので正確な判断が出来かねますが、昨年実施した第三者評価における利用者アンケートを見る限り、概ね満足を得られたと考えています。2～3のクレーム、例えば、掃除が雑と言うクレームに関しては即時、見直しを指示し改善に努めていますが、必要に応じてヘルパーの交代等を行い、迅速に対応を行いました。

・自立支援に関しては、利用者様が持っている残存能力を奪わないように、ケアマネと連携してサービス内容つめ、またヘルパーに指示出しを行い、実行して参りました。

③ そのために職員が専門性を高め、法人理念の実現を目指します」

⇒法人主催の研修も含め、事業所内研修では、サービス時において困った事、また外部講師の研修を実施し、待遇に力を入れサービス業に従事する職員としての専門性を高める事を行いました。

④ サービス利用希望者に対してまた、何かしらの支援が必要な方々に対して訪問介護事業の枠に拘らず法人職員として、対応をして参ります」

⇒介護保険を利用することによって支援できる範囲を基本としていますが、自費サービスとの組み合わせによって、介護保険に対応できないニーズに対応して参りました。

・また、法人内の他の事業所のご利用者等、自身事業所の利用者様ではないので関係ないと言う意識を払拭する様にしました。

・事業所地域にお住まいの方々が、職員自身のサービスの対象である観点も進めて参りました。

・必要に応じて他事業所とも連携をとり、地域のニーズに眼を向ける意識を進めて参ります。

【事業計画（方針）とその評価について】

① 法令順守等

・「運営基準、人員基準を理解、実行できるように学べる機会を設けます」

につきましては、主任に対して、神奈川県介護保険課の運営の手引きを利用して、サービス提供責任者の法的業務範囲、運営基準等を 3 ヶ月に渡ってレクチャーを行いました。他職員に対しては、同 P D F を渡し、読み込み、分からなければ質問を行うようにと指示出しを行いました。

② サービスの質の向上

- ・「利用者様のニーズを多面的に捉え画一的なサービスの提供に繋がらないように努めます。
- ・事故やヒヤリハットの分析を行い、再発防止策を行います」
- ・サービス開始時に策定したサービス内容の見直しをサービス提供責任者によるモニタリング（原則2～3ヶ月毎）を行いニーズ、または状態の変化についていけるように行いました。また、事故等の再発については、事故原因を分析し、出来る限り再発防止策を打ち出し、再発防止に努めました。

③ ヘルパーの質の向上

- ・「質の向上を望むヘルパーを増やす為、また向上に対して、評価制度（賃金の上乗せ）導入の検討を行います」につきましては、介護福祉士資格を持っているヘルパーに対して時給の上乗せを行いました。が、それ以外の賃金の上乗せを始め、評価制度の導入を行えませんでした。

④ 常勤職員の質の向上

- ・「各職員の職務記述書を作成し、それを実行できるように既存の評価制度を活用します」
- ⇒既存の評価制度を活用するに留まり、新たに職務記述を作成運用評価するに至りませんでした。

⑤ 内部、外部研修を行います。

- ・法人研修の10の基本ケアにヘルパーも含めて積極的に参加しました。外部講師を招いて接遇の研修を行いました。

【事業実績】

① 利用実績

- ・ 月次総稼働時間：925.9時間（計画：966.5時間）
- ・ 介護保険稼働時間：863.6時間（計画：911.3時間）（利用者数：88.6人）
- ・ 障害稼働時間：17.2時間、自費稼働時間：45時間

サービス提供時間：年度当初月間1,100時間、年度末月間1,000時間

② 登録ヘルパーの確保（当年度で+7名）

- ・ 月間目標サービス提供時間を達成できませんでした。
- ・ ヘルパー人員につきましては、新規登録者が、7名でしたが、年度途中で退職者が2名発生しています。

<内部研修内容>

3月18日	接遇研修 1回目
5月20日	接遇研修 2回目

6月	お休み
7月22日	過去の接遇研修の振り返り
8月	お休み
9月23日	三つのテーマで研修（身体介助・生活援助・規程、法令関係）
10月21日	未定
11月18日	忘年会
12月	お休み
1月	お休み
2月24日	三つのテーマで研修（身体介助・生活援助・規程、法令関係）
3月24日	2016年度の総括と2017年度に向けて。

<サービス提供責任者内部会議>

- ・ 毎月 1～3回、状況、事情に合わせて開催を行いました。