

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

| | |
|------|----------------------|
| 法人名 | 株式会社京桃 |
| 事業所名 | ナイスサポート訪問介護 |
| 所在地 | 杉並区阿佐谷北1丁目3番5号京桃ビル3階 |
| 連絡先 | 03-3337-3339 |

○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) 『福祉を支えあう ナイスサポート』 地域の利用者様のあらゆるご希望に添えるように、また、そのサービスの質を日々高めて、「本当に喜んでいただける介護」を目指す。
- 2) 介護職の職業倫理の向上 介護保険制度を理解し、遵守することに努め、利用者様の生活を守ってゆくために、専門的な知識・技術の向上を意識し、介護サービスを適切に提供する。
- 3) 人権と尊厳を支える介護 介護を必要とする状態になっても、利用者が自分で適切に判断できるようなサポートをし、介護側の押し付けにならないように心がける。
- 4) 介護職としての『やさしさ』 介護を必要とする状態になっても、その人らしい生き方をサポートするために、残存能力を最大限に生かした支援を行ってゆく。「自立支援」とは何かを常に考えながらケアに努める。
- 5) 介護職としての役割・専門性と多職種との連携 介護を必要になった利用者の総合的な生活を支えるために、広い情報を集め、保健・医療・福祉の連携に参加できるように研鑽を深める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多機能な定例会を開催している。】

事業所は、サービスの質を維持向上を図るため毎月1回のヘルパー定例会を開催している。この定例会は、テーマを決めた勉強会の場でもあり、運営やサービスに関連する共有の場となっている。講師はテーマにより内部で確保したり、専門分野では外部講師に委託している。またヘルパー業務は単独で行うため他のヘルパーとの交流の機会ともなっており、モチベーション維持に貢献している。職員アンケートでも多くの職員が高評価を記している。また定例会後1週間以内に参加記録を書く仕組みもとっている。

【帳票や運営の自主点検を行っている。】

事業所は、サービス提供責任者の変更に伴い、外部コンサルタントを活用しケアマネジメントに伴う帳票類や運営状態の自主点検を継続的に実施している。それに伴い個人ファイルの整理も並行して実施され、緊急連絡票を始めケアマネジメント関連、支援経過記録、契約書関連が一元的にファイリングされ、見やすく共有しやすいことは元より、利用者をとっても大切にしていることが伺える。また今年度初めて福祉サービス第三者評価を受審するなど、更なるコンプライアンス体制の向上を目指している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【自主点検結果の活用に期待したい。】

事業所は、サービスや業務改善を課題として外部コンサルティングを入れたり、初の福祉サービス第三者評価の受審を行い、自主点検に努めている。これらから抽出された課題は、来年度の事業計画に反映されることに期待し、また利用者や職員アンケートからの意見も参考に更なる向上に期待したい。

【事業所体制からサービス提供の余力の活用に期待したい。】

事業所は、サービス提供責任者及びヘルパーの人員から換算して、サービス提供の余力があることを課題としている。また、土曜・日曜・祝日も運営していることから、ニーズとしても開拓の余地が考えられる。これらを元に更なる提供サービスの拡大に期待したい。

○利用者調査結果

| | |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 23人 |
| 利用者総数 | 60人 |

■ 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 | 95.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 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 | 65.0% 30.0% いいえ:4.0% 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 | 86.0% 8.0% いいえ:4.0% 無回答・非該当:0.0% |
| 4. ヘルパーの接遇・態度は適切か | 82.0% 8.0% 8.0% いいえ: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 | 86.0% 8.0% いいえ:4.0% 無回答・非該当:0.0% |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 78.0% 13.0% 8.0% いいえ:0.0% |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか | 95.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当: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 | 82.0% 8.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0% |
| 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 | 78.0% 8.0% 8.0% いいえ:4.0% |
| 10. 利用者の不満や要望は対応されているか | 78.0% 13.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0% |
| 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 | 56.0% 13.0% 21.0% 8.0% |