

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社はぎ介護センター
事業所名	有限会社はぎ介護センター
所在地	目黒区目黒2丁目8番10号 アーバン目黒ビル7階
連絡先	03-5725-1105

○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) 住み慣れた地域に密着し、自立した日常生活を実現すること。その為に個々人の想いや尊厳を尊重すること
- 2) ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること
- 3) 法令遵守と透明性の高い事業運営
- 4) 効率化への適切な取り組みと質の向上の両立
- 5) 従業者一人一人、及び組織全体の資質の確保とその底上げ、そしてその為の研鑽

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域ネットワーク作りに積極的に関わることで得られる情報を、事業所のサービスの質の向上にむけた状況把握と分析に活用している】

区の事業者連絡会に役員として積極的に関わり、訪問介護分科会ではリーダーシップを発揮している。また地域包括ケア推進委員会では、介護事業者の代表として参加し、介護・医療連絡会議では他職種間のチーム連携について関わるなど、関係者のネットワークを通じた業界や行政の情報を収集している。その他にも、区が行っている各種事業の情報も収集し、利用者のニーズに合わせて提供している。地域ネットワーク作りに積極的に関わることで得られる有用な情報を、事業所のサービスの質の向上にむけた状況把握と分析に活用している。

【職員の研修制度を整備・確立して、様々な研修を通して全ての従事者の能力向上に努めている】

研修体系は職場研修として OJT、職場内実務・専門研修と職場外研修として、各関係機関が主催する外部研修に積極的に参加している。職場内研修を月1回～2回開催し、研修内容は記録され、外部研修結果は報告されることにより、職員のスキルアップを図っている。法人内における他職種との研修は、サービス提供への視点等を知ることができるなど、相互理解を深め意識向上に役立っている。また、登録型の訪問ヘルパーは定期的に来所し業務報告をする際に、必要な情報を直接伝えたり顔を合わせてミニ面談をする等、全ての従事者の能力向上に努めている。

【常に利用者を中心に考慮、作成した書類や手順により、充実したサービスの提供に繋げている】

サービス開始時には、利用者の心身状況や生活環境等の個別的状況を把握することを大切にしている。アセスメントにより明らかになった課題は訪問介護計画に明記され、手順書により訪問介護員に対しての指示を明確にしている。常に利用者を中心に考慮、作成した書類や手順により、利用者の自立支援の視点に立ったサービス提供に努めている。研修等を通し訪問介護員がサービス内容の理解を深めることや、モニタリングに際し、都度利用者や家族に対して確認を行っている。これらの取り組みが、充実したサービスの提供に繋がっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様なサービスの各部門毎の連携を今以上に密接にして、利用者に切れ目の無い「介護」更に質の高いサービスの提供が期待される】

サービスの提供にあたっては、利用者および家族の意思が反映された、細やかな対応を心掛けている。利用者からの要望や事業所として必要性を感じた場合はケアマネジャーの意見も取り入れ、早い対応を心がけている。特に居宅介護支援事業所とは同一建物内にあり、介護計画などについて随時質問することができ、共通の利用者に関しては連携がとりやすいメリットもある。多様なサービスの各部門毎の横の連携を今以上に密接にして、対象となる利用者に切れ目の無い「介護」を提供していくことを心掛けている。更に質の高いサービスの提供が期待される。

【サービス提供責任者は訪問介護員等の業務指導や業務目標設定などに視点を置き、今以上のサービスの向上に努めていきたいと考えている】

契約の締結からサービスの提供、契約の終了に至るまでサービス提供責任者の果たす役割は大きい。訪問介護計画書の作成、訪問介護員等との同行訪問、利用者に提供するサービス内容の質の管理、訪問介護員の指導と連携、関係機関との連携など、業務は多岐に亘っている。その中で、サービス現場での業務を通して利用者の要望、希望を聞き取り、課題の把握に努めている。今後はサービス提供責任者の更なる業務効率化を図り、訪問介護員等の業務指導やび評価、業務目標設定などに視点を置き、今以上のサービスの向上に努めていきたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス内容の説明にはイラストを用いるなど、工夫してわかり易さに配慮している】

サービスの開始にあたり、サービス内容について利用者が十分理解できるよう、契約書や重要事項説明書により、サービス提供の流れ、利用料金、苦情処理、個人情報の取扱などを詳しく説明している。理解していない点があると思われるときには、十分な時間を取るようしており、具体的なサービス内容については、身体介護、生活援助の例や介護保険では対応出来ないサービス例をイラスト・図柄を用いるなど、理解し易いように工夫している。関心の高い利用料金については、料金表を示して利用者によりわかり易さに配慮した説明に努めている。

【業務の効率化を視野に入れた業務の標準化に力を入れたいと考えている】

業務の均一化を図るため、介助方法・健康管理・緊急時の対応・安全管理など、様々な業務や支援場面ごとの手順を示したマニュアルを作成している。マニュアルはファイリングされ職員はいつでも手順を確認することができる。見直しは、利用者・家族からの声や職員からの提案や改善点についての意見をもとに業務マニュアル検討会議を経て、改善や新たなマニュアル作りへと繋いでいる。今後は、非常勤の訪問介護員が多く在籍している中で質の高いサービスを提供するために、業務の効率化を視野に入れた、業務の標準化に力を入れたいと考えている。

【利用者や家族の要望や意向を反映した介護サービスの提供に努めている】

訪問介護計画書は、利用者が自立した生活が送れるように、利用者本位の視点にたち作成している。計画書作成にあたってはケアマネジャーからの情報提供と個別アセスメントを行い、利用者の心身の状況や家族の介護力等を丁寧に聞き取って記録し、要望や意向を反映した計画書となるよう努めている。介護計画の実施においては、利用者や家族の意向を確認して、利用者や家族が納得できるサービスの提供に努めている。介護計画の変更が必要な場合には、利用者本人、家族に丁寧に説明している。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	82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	92.0%	7.0%	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	71.0%	20.0%	7.0%	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	89.0%	10.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%	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	76.0%	10.0%	12.0%	いいえ:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	12.0%	7.0%	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	87.0%	10.0%	2.0%	いいえ:0.0%
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	89.0%	7.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	5.0%	10.0%	いいえ: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	58.0%	20.0%	5.0%	15.0%