

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	株式会社ホームケア井上
事業所名	ホームケア井上
所在地	大田区鵜の木 1-16-24 HI ビル
連絡先	03-3750-2077

○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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。
- 2) 笑顔をやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。
- 3) 利用者の意思や人格を尊重し、虐待を見逃しません。
- 4) 利用者が自立。介護予防できるように計画をたてて、訪問介護を行います。
- 5) いつでも、質問・相談・苦情をよせることができるように努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の意見を大切にしてサービスや業務改善を進めることで、職員の働きやすい職場と利用者支援の充実につなげています】

職員の指導・人材育成の仕組みの基盤が整備されており、月1回のヘルパー研修や各種のミーティングを計画的に実施し、職員の意見を大切にしてサービスや業務改善を進めています。一例として、自費の短時間サービスの開発や利用者向けの情報提供として、「たんぼぼ」の発行など職員が主体的に且つ常にサービスの質の向上を目指した活動を展開しています。これらの取り組みを組織としてバックアップしており、職員のやりがいや働きやすい職場に充実につなげています。

【コーディネーターの体制を構築することで、利用開始からサービス継続に必要なヘルパーの対応の充実につなげています】

利用者との良好な関係作りや新規利用者への早期対応の取り組みとして、コーディネーター3名が常駐し、利用者の特徴やサービス内容、希望の把握すると共にヘルパーの体調や稼働実績・報告・技術・態度を5段階で毎月評価し、担当ヘルパーを選定しています。その他にサービス提供責任者が、利用者や家族の不安が軽減できるよう何度でもヘルパーを同行する指導体制など職員の育成に力をいれています。ヘルパーの個性・力量に応じたコーディネート体制を構築することで、利用開始からサービス継続に必要なヘルパーの対応の充実につなげています。

【事業所方針や法令順守の考えが職員に浸透し、相応しい形で業務を遂行させるための業務遂行及び改善する組織風土が醸成されています】

事業所のサービスや業務が法人理念や方針に相応しい形で遂行・改善されるように、会議体や研修において事業方針や業務の意図の共有化を図りつつ、法令遵守や倫理的行動、成年後見制度の研修等の他に、弁護士の方の専門的視点を入れた研修や帳票類が法令や事業方針に相応しい状態にする仕組みを設けています。また、事例検討や日々の業務を通じて、利用者の尊厳の保持・自立支援の目的に沿った利用者支援のあり方を職員間で活発に意見交換が行われるなど、職員の事業所方針やコンプライアンスに基づいた業務遂行をする組織風土が築かれています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【目標を意識したモニタリングとアセスメントの情報活用し、支援の効果を検証する仕組みとスキル向上が期待されます】

利用者の健康状態や精神状態・医療情報、希望や要望をアセスメントシートに記録し、居宅介護計画と連動した訪問介護計画書を策定しています。毎月利用者の状態変化と目標の達成度合いなどモニタリングを実施していますが、サービスを利用によって、その方の望む自立した生活に近づいているか、また利用者・家族が日常生活の改善効果や満足度を実感しているか、目標を意識したモニタリングとアセスメントの情報活用をすることによって、提供した支援の効果を検証する仕組みとスキル向上が期待されます。

【利用者、地域住民の視点に立った情報発信や地域貢献の成果を検証し、今後もその効果を高めていくことが期待されます】

1998年から始めた月刊誌「たんぼぼ」は、情報共有から地域への発信へと発展し、利用者・家族・地域との連携・信頼確保に重要な役割を果たしています。また、当法人内の事業部と共に、毎年地域住民対象の福祉用具の展示会を実施するなど、多岐にわたる情報発信を実施しています。これらは、事業所のサービス情報の発信に止まらず、地域貢献活動と言えます。今後は、例えば月刊誌の発行先数や配布枚数のほか、問い合わせなどの情報発信による成果を分析することで取り組み効果を確認し、さらに効果的な活動に進展させることが期待されます。

【提供サービスの価値が利用者・家族に適切に伝わっているか調査方法や分析方法を検討し、利用価値の成果を高めていくことが期待されます】

利用者ニーズの変化や提供するサービスへの満足度を把握するために、法人内の事業部と協働して利用者がサービス事業に期待することを直接的・間接的に情報を収集しているほか、法人独自のアンケート調査などで満足度を把握しています。収集した情報やアンケート調査の結果は、各事業部のサービスや業務改善に活用され、年度毎の満足度推移を把握することで改善度合いを確認していますが、今後は総合満足度の把握に加え、事業所への信頼性や利用価値の実感度などを把握する設問を設定することで、今以上に利用者からの支持度合いの把握が期待されます

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所情報のみならず地域に貢献する情報発信をしています】

パンフレットやホームページのほか、1998年から継続・発展させている機関誌「たんぼぼ」等を活用し、事業所の特徴やサービス方針など発信しています。機関紙は、利用者、職員、行政・事業者向けの記事を職員が持ち回りで作成し、家庭で役立つ健康情報や地域情報、事業所サービス情報などわかりやすく伝えています。また、毎年地域住民の方を対象に福祉用具の展示会を行っているほか、独居の方には民間のサービスや緊急通報システム・大田区独自の見守り支援や包括主催のオレンジカフェを紹介するなど、地域に貢献する情報発信に力を入れています。

【事業所方針に基づいて職員が主体的に業務遂行をする組織風土が醸成されています】

サービスや業務が法人理念や方針に相応しい形で遂行・改善されるように、会議体や研修において事業方針や業務の意図の共有化を図りつつ、法令遵守や倫理的行動等の研修の他に、弁護士の方の専門的視点を入れた研修や帳票類が法令や事業方針に相応しい状態にする仕組みによって、コンプライアンスを確保しています。また、事例検討や日々の業務を通じて、利用者の尊厳の保持・自立支援の目的に沿った利用者支援のあり方を職員間で活発な意見交換が行われるなど、事業所方針に基づいて職員が主体的に業務遂行をする組織風土が醸成されています。

○利用者調査結果

有効回答者数	88人
利用者総数	105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: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
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	92.0%	5.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
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	85.0%	12.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%	2.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	85.0%	7.0%	6.0%	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%	5.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	5.0%	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	93.0%	4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	90.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	76.0%	15.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 4.0%