

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	有限会社おひさま
事業所名	有限会社おひさま
所在地	世田谷区深沢5丁目28番3号
連絡先	03-5758-7077

○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)従業員がやりがいの持てる職場
- 2)チームワークの良さ
- 3)地域に密着した事業所
- 4)安心して在宅生活をおくれる支援
- 5)スキルアップの向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【日常のサービス提供においては利用者の意思を尊重することを大切にしている】

サービス提供については計画書に沿った内容を提供することを原則としながら、訪問時に体調、気分などを丁寧に聞き取り、意向に沿ってサービスを提供することになっている。拒否が見受けられた際には無理強いしないことを原則とし、サービス提供責任者と連携を図りながら対処することになっている。今回行った利用者調査の、「プライバシーに配慮されているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの尊厳の尊重に関する設問においては、かなり高い満足度が得られており、事業所の真摯な姿勢が確認できている。

【ヘルパーの交代時などはサービス提供責任者が同行して円滑な申し送りに取り組んでいる】

ヘルパーの交代は、利用者の気持ちに配慮し、同意を得てから変更している。変更時には、現任のヘルパーに同行してもらって新任のヘルパーに今行っているサービス内容を確認してもらっている。サービス提供責任者は計画書に沿ってサービス提供を説明し、サービスに差異が生じないように引き継ぎをしている。サービス提供責任者は、必要に応じて同行を繰り返し、利用者が安心してケアが受けられるように努めている。直行直帰型が多いことを踏まえ、利用者、訪問介護員、事業所のコミュニケーションを日ごろより大切にしている。

【毎月の職員会議を研修の場として活用している】

併設する居宅介護支援事業所と合同の事業所内研修を毎月開催して、職員の資質の向上に取り組んでいる。研修参加者には、開催後1か月以内にレポートを提出してもらうことにしており、習熟度の確認や振り返りを自ら行ってもらっている。また、区の研修情報はFAXで届くようになっており、内容によってヘルパーの中から参加者を選出して声かけしている。日常においては、初回訪問に限らず必要に応じてサービス提供責任者は担当ヘルパーと同行して助言や指導に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプランの達成目標を確認するモニタリングが望まれる】

アセスメントやケアプランなど居宅支援事業者情報からの情報をもとに訪問介護計画書を作成し、個別支援が提供できるようにしている。サービス提供責任者は定期的にモニタリング訪問を実施しており、心身状況や特記事項などを経過支援記録に落とし込み、計画書に沿ったサービス提供内容を確認している。日頃のサービス提供が、ケアプランの長期や短期の目標達成に寄与しているかを確認できるようなモニタリングをさらに検討されたい。

【職員一人ひとりが高い専門性を持つ事業所運営を目指している】

昨年度も離職者はなく、事業所の職員の定着率は高い。また、毎月開催している職員会議を勉強の場としたり、区の件数に職員を派遣したりして資質の向上にも取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化などの傾向が著しいことを踏まえ、職員一人ひとりがより高い専門性を身につけてもらうことを目指している。特に認知症状を伴う利用者の対応や家族の支援をさらに充実させるため研修に力を入れることにしている。

【リーフレットやホームページの作成を検討課題としている】

利用希望者や家族への情報提供としては、地域の介護保険事業者情報誌、介護サービスの情報公表、福祉サービス第三者評価などを中心としている。また、平成13年よりすでに14年間地域にて事業を行っており、地域の関係者や関係機関への認知度も高く、併設の居宅介護支援事業所をはじめ地域包括支援センター、医療機関、利用者の周辺などからの問い合わせも多く、その都度個別に対応している。また、リーフレットやホームページについては検討課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービスの開始時には、ルールや料金を重要事項から説明し利用者の同意を得ている】

「サービス依頼書」によって新たな利用者を受け、訪問介護サービス開始前にサービス提供責任者が利用者宅を訪問して、利用者や家族の情報を詳しく聞き取り利用者マスターシートを作成している。さらに、利用者が必要とする情報として、事業所が提供できるサービス、出来ないサービス、サービス提供開始時期、月毎に発生する利用料金などについて説明し同意を得ることにしている。また、初回実態調査に赴く際には、できる限り担当ケアマネジャーと同行することになっている。

【訪問介護計画書には入室から退室までの詳しい業務内容を明示している】

事業所では入室から退室までの詳しい内容を計画書に明示しており、決められたサービス内容が齟齬なく提供できるようにしている。また、提供するサービスについては計画書の記載された内容のみとすることや、活動記録と内容が一緒になっているかをサービス提供後にその都度確認することをヘルパー業務の一環としている。また、日々の介護記録は、月単位で「支援経過シート」に利用者ごとにまとめて管理する流れとしている。

【研修を通して接遇とマナーの徹底を図っている】

毎月開催している職員会議ではテーマを設定した勉強会としても活用しており、サービスマナーとコミュニケーションなども盛り込んでいる。研修受講後に訪問介護員一人ひとりに1か月以内に報告書を提出してもらい、振り返りを行うことにしている。今回行った利用者調査の「訪問介護員は礼儀正しく丁寧に対応していますか」の設問に対しては、回答者の96.9%が満足していると答えており、自由意見では、「長いおつきあいですが、仕事も早く、問題は全くないです」などの声が聞かれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	32人
利用者総数	59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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	68.0%	12.0%	18.0%	いいえ: 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	87.0%	6.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	81.0%	15.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	93.0%	3.0%	3.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%	3.0%	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	84.0%	9.0%	3.0%	いいえ: 3.0%
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	84.0%	15.0%	0.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	6.0%	6.0%	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	50.0%	15.0%	12.0%	21.0%