

評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護千代田
事業所所在地	東京都千代田区飯田橋1丁目3番2号曙杉館1階
事業所電話番号	03-6272-6475

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<ol style="list-style-type: none">1) 礼儀・感謝・尊敬の気持ちを大切にす。2) 利用者本位・自己決定・自立支援・ケアの専門性を日々研鑽する。3) 多職種が連携し「よいケア」で地域貢献度ナンバーワンを目指す。4) 後進の育成に邁進する。5) ケアの受け手と提供者双方の満足度が最大化するような、継続可能な事業を目指す。 <p>。ソフトとハードの両面にわたる経営効率の在り方を追求し休むことなく成長を目指す。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 多様な窓口を設け、利用者の本音に耳を傾け、より良いサービスに繋がっています 利用者の言えないことをすくい挙げ、質の高いサービスを提供するために多様な窓口を設けています。利用者の意見や苦情を受け止める窓口として法人本部に「お客様相談窓口」を設け、専門の担当者が意見を徴収しています。徴収した意見は、一覧表にまとめられ、法人が運営する全サービスに事例としてフィードバックされています。緊急性の高い事例の場合、研修を行い、同じミスが繰り返されないよう学習を行っています。・ 自社開発の情報共有ツールを使うことで、状態の変化に早期の対応ができる体制となっています 自社開発の情報共有ツールである「Gフォース」が事業所のシステムとして設置されていて、職員が有効活用しています。また、当事業所では、職員にスマートフォンや携帯電話を貸し出し出していて、それらから経過記録等を入力するとGフォースに反映されて記録として社内のシステムに掲載されます。関連する職員はいつでもそれらの記録をタイムリーに確認することができ、状態の変化に早期に対応することが可能となっています。・ 職員の法令順守のために、法人本部にコンプライアンスホットラインを設けています 法人本部において「コンプライアンスホットライン」窓口を設け、職員からの意見を聞いています。介護保険制度に則りサービスを提供している事業者として、法令順守意識が高いことは大いに評価できると思われます。行政による実地指導や監査とは別に法人独自の取り組みとして社内窓口を設置していることはサービスの品質向上に貢献していると思われます。介護保険は公金をベースに財源が成り立っている仕組みであるため、行政に対しても利用者に対しても法令順守の取り組みをもっと積極的にPRしても良いと考えられます。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ より良いサービスの品質向上のため、職員のスキル向上の仕組みの構築が望まれます 社内システムを最大限に活用しながら情報共有を行っています。情報を共有した後のサービスの実施について職員によって差があるようです。マニュアル、手順書も整備されていて、情報端末でいつでも確認できるものの、訪問介護員の個別スキルは人によって異なるようです。介護は対人サービスであり、利用者の望むサービスは一律ではなく、利用者によっても要求水準は異なると考えられますが、訪問介護員が提供するベースとなるサービスの水準（調

理技術等)が職員によって異なる点において、さらなる育成体制が望まれます。

・利用者ごとのサービスの情報提供を平準化するためにサブ職員の育成が望まれます

当事業所では、常勤のサービス提供責任者と一緒に利用者を支援する職員として「サブ職員(サービス提供責任者の補助者)」をケアチームの中に設置しています。サブ職員は、サービス提供責任者をサポートするだけでなく、自らも担当の利用者のサービス等に関わることで、利用者の情報収集等をサービス提供責任者と一緒に行うことが職責となっています。しかし、まだまだ情報収集等ではサブ職員ごとにスキルの違いがあり、非常勤の訪問介護員からの質問等の対応にもばらつきがあることが見受けられるため、今後、更なる育成体制が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス提供責任者が変更になった場合には必ず関係各位に知らせている

訪問介護サービスの要であるサービス担当責任者の変更が生じた場合には、利用者はもとより、サービス担当者会議に出席する他事業所の担当者にも知らせています。利用者の担当責任者ともいえるサービス担当責任者は、利用者の信頼を得ている立場であり、情報伝達の要でもあります。そのため、変更が生じた際にはできるだけ速やかに関係各位に知らせることが、利用者の心理的不安と事業所に対する信頼感の醸成につながっています。

・法人開発の情報共有システムを使用し、情報の共有化、業務の標準化が図られています

当法人ではIT化が進んでいて、法人開発の情報共有システムを使用し、情報の共有化、業務の標準化が図られています。特に、勤務時間が異なる職員同士の情報共有化のための情報連携システムは、業務の標準化に大きく貢献しています。職員は情報端末を持参し、訪問先からでも法人のシステムに接続し、最新の利用者情報、業務マニュアルを確認することができます。さらに、年7回実施される支店研修において責任者同士が情報を共有し、法人すべてのサービスにおいてばらつきのないサービスを利用者に提供できるような仕組みが構築されています。

・法人内の他事業所等からの情報も活用し、利用者の生活を豊かにする体制を整えています

同一敷地内には、居宅支援事業所、訪問看護事業所等があり、居宅支援事業所のたてるケアプラン等でわからないことがあった場合でも、直接、担当のケアマネジャーに確認することができます。他事業所のケアマネジャーのたてるケアプランに関しては、併設する居宅支援事業所のケアマネジャーにアドバイスをもらうことでケアプランの対応に関して真摯に取り組むことができます。また、医療的な問題点等があった場合でも同様に、併設の訪問看護事業所の訪問看護師からの助言をもらうことで、利用者の生活が豊かになるような支援体制を整えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/95

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	90.0%	7.0%	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	67.0%	25.0%	5.0%	いいえ : 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	71.0%	15.0%	13.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	82.0%	7.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%	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	80.0%	11.0%	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	82.0%	11.0%	5.0%	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	76.0%	19.0%	3.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	11.0%	1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	57.0%	30.0%	9.0%	いいえ : 1.0%

評価結果概要版



平成28年度

訪問介護

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

事業者の理念・方針

理念・方針	
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) 利用者に深い共感を持つ 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切に 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る 5) 地域の方々に感謝する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・チーム制による支援、丁寧なOJTが、安全・安心な支援につながっている

利用者の状況及びサービス内容と訪問介護員の希望を踏まえて、派遣する訪問介護員を決定している。サービスの提供に際しては、一人の利用者に対して複数で支援にあたるチーム制を組んでおり、その日に訪問する予定の訪問介護員が行けない場合も、他の訪問介護員が代替要員としてサービスに入ることが可能である。また、新任の訪問介護員に対しては、丁寧なOJTを行い、利用者負担をかけることがないようにしている。このような仕組みが、支援を受ける利用者にとってはもちろん、支援にあたる職員にとっても、不安の軽減につながっている。

・利用者が地域の中で在宅生活を維持・向上できるように支援している

事業所は、特養、通所介護、居宅介護支援、地域包括支援センターなどからなる複合施設の一角を占めており、地域包括支援センターがある一階は、地域情報の発信の場所となっている。介護保険情報はもちろん、地域で開催されるお祭りなどの情報もある。また、訪問介護の利用者は、もともとこの地域で生活してきた方が多く、地域の情報を訪問介護員よりも多く持っており、様々なことを教えてくれる。そこで、利用者が参加したお祭りやイベントの情報をうかがい、参加できたことを共に喜び、利用者の意欲の向上に向けた支援を行っている。

・共通認識に基づく運営を行う仕組みを確立している

訪問介護および定期巡回・随時対応型訪問介護看護の2部門による合同会議を開催し、共通認識に基づく運営を図っている。登録利用者や利用者状況の確認といった支援状況の理解に加え、事業計画や報告体制の確認など、事業所として目指すべき重点目標などを認識した上で、一人ひとりの取り組みが、個人プレーではなく、組織的なものとなるよう図っている。こうした取り組みが、チームアプローチを下支えしている。

さらなる改善が望まれる点

・コミュニケーション能力や観察力の向上を通して手順書の更新につなげていく

訪問介護計画書のほかに、訪問介護員が提供する援助の具体的な介護技術を記した手順書がある。チームメンバーは、その手順書に沿って援助を行っている。チームリーダー等は、定期的にモニタリングを実施し、援助の手順について振り返りを行い、必要に応じて手順書を見直している。手順書の変更については、訪問介護員も一翼を担っている。従って、利用者によって手順書の更新漏れが生じないよう、サービス提供責任者は、引き続き、訪問介護員のコミュニケーション能力や観察力の向上に力を入れていくことを課題としている。

・利用者ファイルの蓄積された情報を整理し、訪問介護員等が一層情報を得やすくしていく

利用者の情報は、介護ソフトによる管理を基本としつつ、必要に応じて紙媒体としても利用し、個別の利用者ファイルに綴じて管理している。利用者ファイルの一枚目には緊急連絡先を掲示し、緊急事態に備えている。また、何が入っているのかわかるように項目立てを行い識別している。ただ、長期にわたる支援により帳票が増え、情報処理に時間がかかる面も出てきた。今後は、サービス提供責任者は、利用者ファイルを整理して、訪問介護員が必要な情報をすぐに得られるように工夫していくことを課題としている。

・学びに対する高い意欲に応えていく

今年度は、年間7回の内部研修を計画し、必要な知識や技能の習得、専門性の向上を図ってきた。組織としては、定期的な研修の実施により底上げを図っていく必要性を認識している。職員の側にも、様々なテーマに関する学びに対する高い意欲がうかがえる。一人ひとりの意欲に応え、また、組織として全体の質の向上を図っていくためにも、学びの機会を意識的に設定していくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者情報の一元的な管理、活用・共有のための仕組みを確立している

利用者の情報は、介護ソフトによる管理を基本としつつ、必要に応じて紙媒体としても利用し、個別の利用者ファイルに綴じて管理している。利用者ファイルの一枚目には緊急連絡先を掲示し、それ以降はフェイスシート、保険者証のコピー、アセスメント票、居宅サービス計画、訪問介護計画、経過記録、契約書などの項目を付けて識別し、綴じ方を統一しており、誰がみてもどこに何があるのか把握しやすくしている。また、部署会議や担当者会議を定期的に行い、利用者の状態がどのように推移しているかを把握し記録に残している。

・緊急時を想定した緊急時対応表を作成している

サービス提供責任者は、事前訪問時に利用者等と面談を行い、緊急事態を想定して連絡方法を確認している。事業所の利用者ファイルの冒頭には利用者の緊急連絡先を明記し、緊急事態に備えている。また、事業所として緊急時対応表を作成しており、利用者を担当する介護支援専門員、主治医、家族などの連絡先を明記して、敏速に連絡ができるようにしている。加えて、利用者によっては、援助手順書の中で、具体的な例を挙げて個別の対応方法を明記して、訪問介護員が困らないように指示を出している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/19

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	75.0%	25.0%		
	いいえ : 0.0%	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	75.0%	16.0%	8.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%	
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	91.0%		8.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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	83.0%		16.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%		8.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	
		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	66.0%	16.0%	16.0%	
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		16.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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%	16.0%	25.0%	
		いいえ : 0.0%		