

# 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江東
事業所所在地	東京都江東区豊洲4丁目2番2号豊南堂ビル3階
事業所電話番号	03-6204-9633

## 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) 礼儀・感謝・尊敬の気持ちを大切にする。 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、継続可能な事業をめざす。 6) 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。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・社内にはいつでも、サービス提供責任者以外に相談の出来る職員を配置しています

非常勤のヘルパーやサブ職員（採用1年未満の職員）は、経験不足等により相談相手が必要な事が多々あります。しかし、利用者担当のサービス提供責任者が毎回事業所にいるわけではないので、相談できる先として、事業所には経験のある介護福祉士の資格を保持している事務職員を配置して、質問や相談の出来る体制を取っています。そこで、確認された質問や相談等は、情報共有ツール内の社内掲示板等を活用して、担当のサービス提供責任者や担当の職員間でも共有し、利用者支援に役立てています。

### ・自社開発の情報共有ツールを使い、いつでも担当職員は利用者情報を確認できます

自社開発の情報共有ツールは、利用者の計画、アセスメント、手順書等の基本的なサービスに関わる情報が、職員に貸与されているスマートフォンや携帯電話から確認することができます。また、利用者の小さな変化等を記載した個別支援記録等や事故報告等の利用者の安全、安心、安楽なサービスに必要な細かな情報等も担当職員はいつでも確認できることで、サービスの質の向上に寄与する体制を整えています。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・事業者間の連携を構築する為に、顔の見える体制を整えることが望まれます

サービス提供エリア内の地域包括支援センターに籍を置く総合事業等の計画作成者や、他事業者であるケアマネジャーに配布している事業所パンフレットには支店長と管理者の顔写真を掲載していますが、各サービス提供責任者については掲載していません。今後、各サービス提供責任者の顔写真も掲載し、更には様々な研修や区内の連絡会等には、基本的には管理者が参加していますが、そのような催事にも、各サービス提供責任者も参加させることを行いながら、他事業者との顔の見える関係を構築することが望まれます。

### ・書類作成等において、さらなる人材育成を期待します

サービスにおける手順書の作成において、ITの積極活用でタイムリーに携帯端末などでいつでも確認できるシ

システムが構築されていますが、利用者の急増などもあり現状は手順書作成が立ち遅れになってしまい、口頭での連絡が主になっていることが、職員間でも課題となっています。若手職員の育成をより一層積極的に行い、手順書等の作成が後手に回らない様、IT化の特性を生かせるような体制構築を期待します。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者のプライバシーの保護に関して研修で意識を高めることに努めています

利用者との関係性の構築には信頼関係が重要です。特に、プライバシーや個人情報等のデリケートな事由に関しては、きめ細かな対応が必要となります。その為、新任時の研修から積極的に研修等で法人としての考えを指導することで、職員の意識を高めることが重要です。契約時に使用する個人情報利用同意書や重要事項説明書等で記載されている個人情報保護について等を丁寧に紐解き指導することで新任時から個人情報等の大切さを知る事ができます。また、年一回の法人全体の研修でもその都度、確認することで職員への意識付けを促す事に努めています。

### ・利用者の特性やサービスの内容等を考慮して担当者を決めています

訪問調整は、利用者の日常生活にあわせて訪問できるように管理者とシフト調整者が週一回シフト調整会議を開いて訪問する職員の調整を行っています。しかし、利用者の急な状況の変化や担当する職員の体調不良等により、訪問日程や時間等が変更になってしまうこともあります。その際には、情報共有ツールの活用をしながら、事務を兼務している常駐職員での訪問や、同行訪問を常に重ねて対応できる職員を増やす事を行うことで、利用者に負担の無い訪問体制を構築するように努めています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/83

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	94.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	70.0%	17.0%	5.0%	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	73.0%	14.0%	11.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	91.0%		5.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	88.0%		8.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%		5.0%	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	85.0%		5.0%	8.0%
		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	85.0%		8.0%	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	67.0%	26.0%		
		いいえ : 2.0%	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	85.0%		11.0%	
		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	55.0%	23.0%	17.0%	
			いいえ : 2.0%	