

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 J I C C
事業所名称	ジャパンケア南阿佐ヶ谷
事業所所在地	東京都杉並区成田東4丁目38番19号朝日生命杉並第二ビル4階
事業所電話番号	03-5306-0708

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）	<p>1) ケアマネジメント力の発揮により、高齢者に寄り添い、「高齢者の尊厳と自立」を尊重した一人ひとりの状態にあったケアを実践します。</p> <p>2) 介護職員の知識の修得、技術の研鑽・人間力の向上に取組むとともにケアマネジメント力の向上に常に努めることで介護サービスの品質ならびに組織力を高め、入居者様、利用者様及びそのご家族に最も信頼される介護事業会社になることを目指します。</p> <p>3) 介護のリーディングカンパニーとして誇りと自覚をもって職場環境の改善と介護職員の処遇改善を実現します。また、組織の活性化を積極的に図り、自由闊達・オープンで活力溢れる風土を実現し、魅力ある介護事業の構築を目指します。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・簡潔で工夫された各種帳票での記録・報告を徹底することで、確実なケアを提供し、より良いサービスに向けた改善・向上を実践しています

詳細に把握・記録された利用者の基本情報やアセスメントシートを基に、介護計画や介護計画手順書を立案し、調整会議での他者確認、オリエンテーションを通じてケア内容を関係職員間で共有化・標準化しています。日々の現場での連絡事項や気付きは留意事項伝達シートやフィードバックシートで汲み上げ、全体に周知して見直しに活用しています。分かりやすいマニュアルに基づき、簡潔で工夫された各種帳票フォームに必要な事項を漏れなく記録・報告することを徹底することで、確実なケアを提供し、より良いサービスに向けた改善・向上を実践しています。

・様々な仕組みの有効活用、雰囲気・環境作りが、職場の信頼関係やチームワークにつながり、職員の高いモチベーションとなって現れています

同行訪問や職員の個人目標シート、事業所内定例研修等、様々な仕組みを有効に活用して人材を育成し、職員間で学び合って適切なケアの提供に取り組んでいます。介護福祉士の有資格者が全体の半数以上と職員の能力向上への意欲も高く、ケアや業務での気付きや提案も活発で、定例会議や月間通信を通じて全体で共有化しています。日頃からリーダー層が挨拶や慰労の声かけに努め、明るい雰囲気や報告・相談等がしやすい環境を作っていることが、職場の信頼関係やチームワークの良さにつながり、職員の高いモチベーションとなって現れています。

・訪問サービスで生活を支え、いつまでも自宅で暮らし続けられるよう、併設事業者と連携して、その利用者に合ったサービスを提案しています

当法人では、定期巡回・随時対応型や介護保険外の生活支援のサービスを組み合わせることで、いつまでも自宅で暮らし続けられる、24時間365日安心な「在宅老人ホーム」を提案しています。地域全体をホームとして捉え、複数の事業所・ヘルパーが連携して高齢者の生活を総合的に支えるという考え方であり、当事業所でも併設事業所と連携・調整しながら試行錯誤を続けています。問い合わせ時点ではどのようなサービスが最良・最適か固まっていない場合でも、利用者、家族、ケアマネジャーと相談を重ね、その利用者にあったサービスを提案しています。

さらなる改善が望まれる点

・キャリアパスの明確化、「スキルレベルシート」の再構築を行い、個人別育成・研修の仕組みとして活用していく

ことが期待されます

ヘルパーのコーディネーターは、利用者の希望や各自のスキルを踏まえて選定しています。現在は経験豊富なベテランも多く、サービス提供責任者が個々の特性や事情等を把握しているためスムーズに調整できていますが、今後予想される身体介護ニーズの高まりに応じたスキルアップや新人職員の採用・後継者育成の必要性からは、キャリアパスの明確化、以前活用していた「スキルレベルシート」の再構築が求められます。各ヘルパーのスキルのほか、経験や長所も把握し、個人目標とも連動させた個人別育成・研修の仕組みとして活用できると良いと思われれます。

・**フィードバックシートの意義や記入方法をより明確にするとともに、年間の統計・分析結果を研修資料として活用していくことが期待されます**

現場で発生したひやりハット（危険事例の気付き）や事故、苦情・クレーム等については、「フィードバックシート」で報告し、事例は職員向けの月間通信に掲載したり、個人情報に配慮した上でコピーを配布する等、予防・再発防止に役立てており、優れた取り組みとなっています。今後に向けては、現在のフィードバックシートの意義や記入・活用方法等をより明確にするとともに、月ごとの集計結果だけでなく、年間の統計結果から種類や内容の傾向、経年変化を把握・分析してデータブックとしてまとめ、研修資料等として活用していけると良いと思われれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**現場の気付きを、ケアやサービスの見直し・改善に活用する仕組みを確立しています**

日々の現場での気付きは留意事項伝達シートで報告し、携帯メール等を通じて関係全職員に周知するとともに、ケア内容の変更や介護計画手順書の見直しにつなげています。また、ひやりハットや事故、苦情・クレームについては、品質マネジメントを考慮した「フィードバックシート」で状況や要因、対応、職員への水平展開方法等を報告し、重大なものは是正処置計画を作成して完了と有効性も確認しています。事例は毎月の定例会議や月間通信で周知し、併設の事業所職員も含めた全職員で共有化し、全体のサービスの見直し・改善に活用しています。

・**毎月の定例研修を工夫して実施し、職員間での学びの共有、振り返りにつながっています**

毎月、全職員を対象とした定例研修を事業所内で開催し、年間研修計画に沿ってコンプライアンスや接遇、認知症の理解と援助、障害の受容、排泄や移動についての能力向上等、様々なテーマについて学んでいます。今年度は特に、虐待防止の研修に力を注ぎ、コンプライアンスの自己チェックの実施、虐待事例や実際の音声例も取り入れた討議等、工夫して実施しています。職員からも、研修・勉強会を事業所の良い点として評価する意見が多く、さらに実技の研修充実を求める意欲的な声等も寄せられており、定例研修を継続・発展させていくことが期待されます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/70

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	83.0%	9.0%		
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 4.0%			
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	76.0%	9.0%	14.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	11.0%		
	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	85.0%	7.0%	7.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 2.0% 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	83.0%	14.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
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	69.0%	21.0%	7.0%	
	いいえ : 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	71.0%	19.0%	7.0%	
	いいえ : 2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	9.0%		
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 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	57.0%	19.0%	11.0%	11.0%