

# 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	株式会社さかえケアサービス
事業所名称	株式会社さかえケアサービス
事業所所在地	東京都練馬区豊玉北5丁目11番4号さかえビル201号室
事業所電話番号	03-3993-7309

## 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) 医師、訪問看護、居宅事業所、訪問介護事業所と連携し包括的にサービスを提供する 2) 利用者・ご家族にこころと耳を傾けて未来を語り、共に歩む介護の提供 3) 自立支援を支え、在宅生活をよりよく過ごせる為に、利用者・ご家族に寄り添う介護の提供 4) 住み慣れた地で、在宅療養を可能にする為、訪問歯科や訪問マッサージとの連携 5) 自宅生活が難しくなった方の受け入れとして、弊社グループホームへの入居をサポート

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・切れ目のないサービスで包括的に利用者支援するというサービスの提供を目指している

訪問や買い物同行の際に近隣住民とあいさつを交わすなど、日々の援助の中で、利用者が地域の一人として生活する状況を支援している。利用者の生活の幅を広げるための取り組みは、ケアマネジャーと連携して行なっている。利用者が一番身近にいる訪問介護事業所の役割としては、利用者の声に耳を傾け、要望を聞き取り、利用者がどのような情報を必要としているか、把握することと考えている。その情報をケアマネジャーに伝え、切れ目のないサービスで包括的に利用者支援するというサービスの提供を目指している。

### ・職員の研修制度を整備・確立して、様々な機会を通して全ての従事者の能力向上に努めている

研修体系は職場研修としてOJT、職場内実務・専門研修と職場外研修として、各関係機関が主催する外部研修に積極的に参加している。職場内研修を月1回～2回開催し、研修内容は記録され、外部研修結果は報告されることにより、職員のスキルアップを図っている。法人内における他職種との研修は、サービス提供への視点等を知ることができるなど、相互理解を深め意識向上に役立っている。また、登録型の訪問ヘルパーは定期的に来所し業務報告をする際に、必要な情報を直接伝えたり顔を合わせてミニ面談をする等、全ての従事者の能力向上に努めている。

### ・常に利用者を中心に考慮、作成した書類や手順により、充実したサービスの提供に繋げている

サービス開始時には、利用者の心身状況や生活環境等の個別の状況を把握することを大切にしている。アセスメントにより明らかになった課題は訪問介護計画に明記され、手順書により訪問介護員に対しての指示を明確にしている。常に利用者を中心に考慮、作成した書類や手順により、利用者の自立支援の視点に立ったサービス提供に努めている。研修等を通し訪問介護員がサービス内容の理解を深めることや、モニタリングに際し、都度利用者や家族に対して確認を行っている。これらの取り組みが、充実したサービスの提供に繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・サービス内容を向上させる為に、協議して実行するまでのスピードアップを目指している

利用者・家族の希望や意見を尊重して計画を立て、協議して実行するまでのスピードアップを目指している。それに伴い職員の育成が急務となっている。また、医療・介護が連携して在宅生活を支援するには、職員が現場で、双方

の視点で対応・判断できる力も求められてくる。管理者としても、利用者との馴染みの関係だけではなく、均一の支援の提供が重要と捉え、各職員の実践的な力量を高めたい考えである。今後は、同一法人に医療機関を持つ強みを活かし、法人内の勉強会等を活用しながら、実践的なケアの向上に繋げていく事が期待される。

・ **業務目標設定などに視点を置き、今以上のサービスの向上に努めていきたいと考えている**

契約の締結からサービスの提供、契約の終了に至るまでサービス提供責任者の果たす役割は大きい。訪問介護計画書の作成、訪問介護員等との同行訪問、利用者提供サービス内容の質の管理、訪問介護員の指導と連携、関係機関との連携など、業務は多岐に亘っている。その中で、サービス現場での業務を通して利用者の要望、希望を聞き取り、課題の把握に努めている。今後はサービス提供責任者の更なる業務効率化を図り、訪問介護員等の業務指導や評価、業務目標設定などに視点を置き、今以上のサービスの向上に努めていきたいと考えている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **業務の効率化を視野に入れた、業務の標準化に力を入れたいと考えている**

業務の均一化を図るため、健康管理・緊急時の対応・安全管理など、様々な業務や支援場面ごとの手順を示したマニュアルを作成している。マニュアルはファイリングされ職員はいつでも手順を確認することができる。見直しは、利用者・家族からの声や職員からの提案や改善点についての意見をもとに業務マニュアル検討会議を経て、改善や新たなマニュアル作りへと繋いでいる。今後は、非常勤の訪問介護員が多く在籍している中で質の高いサービスを提供するために、業務の効率化を視野に入れた、業務の標準化に力を入れたいと考えている。

・ **サービスの向上に繋げる為に、毎月課題を決め研修会を行っている**

毎月開催される社内研修においては、介助方法、権利擁護、医療管理、事故防止等の講義が行われている。新入職員研修や職員研修においては、サービス提供責任者が中心となり、マニュアルを活用しての職場研修（OJT,実地指導）が行われている。研修内容は記録され、外部研修結果は報告されることにより、職員のスキルアップを図ると共に業務改善に取り組んでいる。法人内における他職種との研修は、サービス提供への互いの視点等を知ることができ参考になることも多い。今後は非常勤のヘルパーの参加率を上げていくことで、支援に繋げていきたい。

・ **3 訪問看護、医師と連携を密に図り、在宅生活を支援している**

ヘルパーが訪問先で計画書に基づく支援ができるよう、詳しい手順書を作成している。サービス担当者会議では本人、家族、介護サービス事業所、法人の母体である医療関係者の出席で情報の交換をしている。主治医や看護師からの病状の状況が把握できサービス計画を作成する時は重要なポイントとなり利用者や家族も納得いくサービスに繋がっている。緊急時対応については訪問看護事業も行なっているので、医療専門職による指導や助言を受け連携を密に図っている。訪問看護、医師と連携して在宅生活を支援している。

## 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	83.0%	16.0%	0.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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%	25.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 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	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	8.0%	0.0%	0.0%
			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	83.0%	8.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	75.0%	16.0%	8.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	25.0%	8.0%	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	50.0%	25.0%	8.0%	16.0%