

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	株式会社エーナ
事業所名	株式会社エーナ介護センター
所在地	大田区東矢口2丁目18番17号
連絡先	03-3757-3389

○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) 利用者及び家族の満足度
- 2) 信頼を得て頼りにされる事
- 3) 向上心を引き出せる支援
- 4) 喜びを共感できる心
- 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者それぞれの特性を見ながらコミュニケーションを取っている】

個々の特性をアセスメントした上で認知症、高齢者の個々の疾病や機能の低下からくる不安・ストレス等個人差を考慮しながら記載し、心身機能の状態に合わせたコミュニケーションの方法を取り入れ対応している。個々の特性に配慮し、笑顔でゆっくり「話を聴く」という姿勢を心がけることで家族や利用者と信頼関係を築いていけるよう努めている。ベテランヘルパーが多く、利用者との良いコミュニケーションをとり利用者の状況に応じ対応している。ケアマネジャーとも連携をよく取りながら対応している。

【訪問した際利用者の状態や環境の変化を確認し必要に応じ関係機関との連携を速やかに行っている】

利用者宅訪問時、利用者の声の様子、顔の表情、体の動き、居室の様子等を観察し変化が窺えた時は、サービス提供責任者が利用者宅を訪問しモニタリング、アセスメントを行った上で同事業所内の介護支援専門員等に連絡し、迅速な対応が取れるよう図っている。常に利用者の安心に繋がっていくよう心がけている。また利用者や家族の日常生活を尊重しながら訪問時を快適にするための工夫をしている。テレビの健康番組を参考にし独自の支援を行ったりの工夫もしている。

【訪問介護員に対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している】

利用者に接する際の言葉使い、笑顔、傾聴の接遇の指導に気配りがなされ、利用者との信頼関係で繋がっているため、利用者調査結果の自由意見では「一人暮らしで大変助かっています、安心して暮らしています」「困ったことがあるとすぐに対応してくれます」「どなたもいつもニコニコして話をよく聴いてくれるので元気を貰います」「頭に三角巾を被っている」等多くあった。今日、大方の事業所で三角巾をつける姿を見かけなくなったが、調理時等、髪の毛を落としたりしないよう衛生管理がしっかり守られている点が、大いに評価できた。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【記録はすべて電子化し職員全員が素早く閲覧できる体制を取っているが、その更なる実効性が期待される】

電子化の体制は評価できているが、十分に職員たちに共有されていないように思われる。パソコンの新システムの改良にあたり常に変わるパソコンの操作等に職員たちはとりつき難いと感じている所が見える。パソコンになじみの薄いヘルパーの苦手意識をなくすように気長に指導し、煩雑な部分のさらなる改善の取り組みが期待される。

【職員全体が高齢化してきており、その対応策が望まれる】

ベテランのヘルパーが多くやる気に満ちて動いているが職員全体が高齢化してきている。改善策として①若い人を採用して維持していける新体制を整える。②マニュアルの有効な実践活動として、直行直帰体制なので会議を複数回実践することで更なるチームワークと職員のサービスへの向上心が利用者との信頼関係に繋がることが望まれる。

【地域の生活情報の更なる収集と地域参加へのより一層の広がりが期待される】

地域の生活情報をもっと積極的に収集し利用者に広く提供できるようにすることで、利用者が今以上に地域に関心を持つようになり、地域での催し物や活動に参加したいという意欲に繋がりと、地域での生活が広がっていくことを期待している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の羞恥心に配慮した支援を大切にしている】

利用者が「恥ずかしいこと」と感じていることを介護職は十分察知していけるよう心がけている。排泄介助、入浴の介助、失禁等の介助時はタオルを体にさり気なく掛ける、窓のカーテンを閉める、利用者の気持ちを傷つけるような言動に気をつける、利用者の立ち入って欲しくない所には入らない等十分に注意している。入浴拒否をする利用者の思いをゆっくり傾聴したことで入浴に繋がったこともあった。利用者のプライドには十分配慮するように気をつけている。

【職員はわからないことが起きた際に必要に応じ指導者たちに相談し助言を受けている】

職員たちはわからないことが起きた時は現場のことをよく把握しているサービス提供責任者や介護支援専門員にすぐに質問・相談している。専門性による回答が即座に得られるため、職員たちは安心して仕事に邁進できる上、利用者の安心・安全とよりよいサービスの提供に繋がっている。

【訪問介護員が訪問できなくなった時または変更になる場合は代替要員を派遣している】

基本的には2人体制を取っているため代替要員が必ず行くことを利用者にも伝えている。訪問介護員が何らかの理由で行けなくなった場合は至急利用者に連絡を入れ、その日、その時間に代替要員を派遣するように心がけている。また訪問介護員が辞めたり等の理由で変更になる場合はサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、変更の説明を行い利用者の同意の上派遣を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	49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	95.0% どちらともいえない:4.0% 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	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%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0% 6.0% 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	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%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0% どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	97.0% どちらともいえない:2.0% 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	97.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 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	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%
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	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%

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

法人名	株式会社アイケアパートナーズ東京
事業所名	訪問介護ステーションアイケア蒲田
所在地	大田区蒲田3丁目23番7号松本ビル2階
連絡先	03-3738-2945

○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) 3つの「どなたでも」・生活費にお困りの方どなたでも・日常の暮らしでお困りの方どなたでも・日々の健康不安と慢性的な疾患でお困りの方どなたでも
- 2) ご利用者様への「目くばり」「気くばり」「心くばり」
- 3) 在宅医療機関との強固な連携
- 4) ご家族との密な連携
- 5) 地域との積極的な交流

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【詳細な指示書をもって誰もが同じサービスをできる工夫がなされています】

開設1年目の事業所です。法人が運営するグループホームからの職員、一般採用での職員と介護事業所での経験がある職員で構成されていますが、訪問介護サービスの経験者が比較的小ないため、事業所ではサービス提供について詳細な手順を記載した指示書を作成しています。それぞれの介助について、平易な言葉でわかりやすく表現されています。職員には指示書、アセスメントシート、訪問介護計画書をよく読みこみサービスにあたることを徹底しています。どの利用者にも同じようにサービス提供ができるよう職員に指導しています。

【事業所内の風通しの良い関係性が構築されており利用者へのサービス提供に一体的に取り組んでいます】

職員は管理者も含め、法人内のグループホームから異動した職員であり、このため職員間の関係は非常に風通しの良いものであることが職員アンケートからもうかがえます。必要に応じてミーティングが開催され、利用者や家族からの要望があった場合にはサービス提供責任者がその情報を集約し、さらに相談事があった場合には管理者が迅速に対応する体制が整備されています。お互いのこういった良好な関係性から利用者のサービス向上に一体的に取り組んでいる様子もうかがえます。

【事業所のサービス改善への高い意欲があり、解決に向け地道に取り組んでいます】

法人ではすでに大田区内で4つのグループホームを展開し、法人としての組織体制は構築されているため、サービス運営に関する仕組みはある程度は整備されています。しかしながら、事業所運営に関するマネジメントについて管理者を中心としてよりよいサービスが提供できるよう改善すべき点をしっかりと把握し、地道に取り組んでいる姿勢は非常に評価できます。現段階では、法人の高齢者住宅の利用者へのサービス提供が主ですが、今後在宅へのサービス提供も見込みこういった改善意欲の高さがよりよい事業環境への醸成につながるものと期待できます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【在宅へのサービス提供を想定した事業所運営の強固な組織化が期待されます】

現時点では、高齢者住宅を利用している住民へのサービス提供のため、小規模事業であるがための利点もあり、さらには管理者や職員の熱意と努力によりサービス内容には問題はありません。しかしながら、今後は在宅でのサービス提供も想定されていますので、職員や利用者も増えることが見込まれることから現時点でのサービス内容が継続的・安定的に供給されるには、組織化に向けた仕組みづくりを構築することが期待されます。

【事業所運営の進むべき方向性を確立し、それに合わせた役割分担の明確化が期待されます】

開設初年度ということもあり、利用者へのニーズに応えるべく日々精いっぱい努めている様子はいかががえです。しかし残念ながら事業所運営については、手探り状態という感が否めません。訪問介護事業所として進むべき方向性ははっきり確立しているとはまだ言えない状況であることを管理者も受け止め状況を打破するために、さまざまに取り組んでいることは評価できますが、事業所運営に一体的に取り組むためにも職員全員で意見交換を交わし、進むべき方向性を明確にしそれを実現するために役割分担の明確化が期待されます。

【小規模事業所の利点を生かし、より一層の業務の標準化が期待されます】

職員間のコミュニケーションもスムーズで管理者との風通しの良い関係も構築されていることから、業務上で困ったことがあった場合には口頭で完結しているようです。現在は小規模な中でそういった仕組みでも困らない部分はあるかもしれません。さらには、詳細な業務の指示書があるためサービス提供における標準化は確立されていますが、今後は、書式や手順の統一、記録の整備や整理、利用者への説明等々の見直しのルール作りなど、より質の高いサービス提供が安定して実現できるための取り組みが行われるものと期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者や家族の要望をもれなく聞き取り訪問介護計画に反映させています】

病院から退院して利用を開始する利用者には看護サマリーを提供してもらっていますが、ある一定期間の情報のみで利用者の状態やニーズを把握するためには、不十分な面もあることから、利用希望者にはケアマネジャーとサービス提供責任者が2人でアセスメントシートを用いて面談を行い、利用者情報を把握しています。利用開始時には職員全員で訪問介護計画、アセスメントシート、業務指示書の読み込みを徹底しています。

【利用者とのコミュニケーションから情報収集をしてモニタリングに反映させています】

3か月に1回モニタリングを行い、訪問介護計画書を更新しています。日々利用者とのコミュニケーションをとるなかで得られた新しい情報や職員の新しい発見などについては、サービス提供責任者が情報を一括で収集しており、モニタリングの際に活かされています。モニタリング表は①サービスの実施状況（計画に沿ってサービスを提供できたかどうか）、②利用者及び家族の満足度、③利用者の生活状況及び心身の状況の変化、④サービス変更の必要性の4つの項目について、実施や必要性の有無などを確認しています。

【訪問介護員が変更になる場合も利用者に不安を与えないよう努めています】

利用者の情報は個別にファイリングされ、一目でわかるようになっています。訪問介護計画書やアセスメントシート、業務の指示書などサービス提供に不備が無いように必ず読み込むことを徹底しています。また、訪問介護員がやむを得ず変更となる場合には、必ず前任者とサービス提供責任者が同行をして、利用者に不安を与えないよう努めています。

○利用者調査結果

有効回答者数	3人
利用者総数	8人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当
 ■ 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	96.0%	どちらともいえない:2.0%	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	83.0%	11.0%	5.0%	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	85.0%	7.0%	6.0%	いいえ:0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	82.0%	13.0%	3.0%	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	91.0%	4.0%	0.0%	無回答・非該当:4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	5.0%	4.0%	いいえ:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	17.0%	6.0%	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	81.0%	10.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	いいえ:0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	7.0%	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	61.0%	24.0%	12.0%	いいえ:2.0%