



どうきょう福祉ナビゲーション

福祉サービス第三者評価

[サイトマップ](#)[前に戻る](#) サービス評価情報

平成15年度

[株式会社コムスン大久保ケアセンター](#)

評価実施期間 2003年12月16日から2004年3月12日

評価機関名 [株式会社 東京リーガルマインド](#)評価者 [修了者No.H0301018](#) [修了者No.H0202028](#) [修了者No.H0301035](#) 評価講評

* 特によいと思う点 *

- ・幅広い年代のヘルパーがそろっており、職員間の連携もよいこと

当事務所は、利用者が気軽に相談できる窓口であることを目指して、幅広い年代のスタッフによる多様なサービスの提供を行なっている。また、スタッフは全員直行直帰はせず、必ず事務所に顔を出して、情報の伝達や、ケアの相談などを行なうことになっている。そのため、職員の間でのコミュニケーションがよく取れている。

- ・24時間連絡体制による利用者中心の在宅介護

介護の必要な利用者の生活をサポートするために、当事務所では、365日24時間連絡がとれるように体制を組んでいる。また、チームケアによる利用者へのサービス提供を行なっている。これは、1人の利用者に対して2～3名のスタッフがローテーションを組んでサービス提供を行なうものである。利用者に対してスタッフを固定する場合よりも、利用者にとって最適なサービスは何かを常に検討できる点で優れている。

- ・利用者の要望・相談・クレームへの的確な対応

スタッフが利用者宅に訪問した場合の様子は、サービス実施記録に記載され、月に一度は利用者の状況を状況報告書によって事業所及びケアマネージャに報告するしくみになっている。これによって、当事務所では、利用者の状況を具体的に把握することができている。また、利用者に対してはコールセンターの電話番号を全国的に宣伝しているので、そこを通じて利用者の要望・相談・クレームを統一的に把握できている。それによって、本社の指導を受けながら、利用者の要望・相談・クレームに対応することができている。

* 特に改善を要すると思われる点 *

- ・スタッフの補充と計画的な人材育成

当事務所では、スタッフの継続的な勤務を目指しているが、さまざまな要因により、離職することもある。そのスタッフの補充が、現状では必ずしも充分とはいえない。そのため、サービスを利用したい希望者がかなりいるにもかかわらず、充分対応できていない現状がある。今後、現スタッフに対する計画的な人材育成を進

めるとともに、スタッフの補充を行なっていく必要がある。

- ・業務手引書の整備及び業務内容の記録化

利用者への日常のサービスについての手引書は、現状では市販のものを採用している。事業所の規模、地域性を考慮した上で、職員全員の参加による手引書の作成が望まれる。また、利用者の状況の変化に対応した手順書の修正のさらなる充実化が期待される。

- ・スタッフの業務遂行に関する質の維持・向上のための研修の強化

現状では、当事務所のスタッフにおいては、ヘルパー経験1年ほどの者が多い。また、それぞれの業務遂行において個人差が見られる。先輩職員による同行研修、実務研修などを事務所内において積極的に計画的に行なうことが期待される。また、経営運営幹部との相談のもと、スタッフ各個人の能力開発目標を立て、管理していくことが望まれる。

* コメント *

この欄は平成16年度からデータが表示されます

[事業評価結果へ](#) [利用者調査結果へ](#) [事業者のコメント](#)

[▲このページのトップへ](#)

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)
[制度・用語解説](#) | [財団ホームページ](#) | [サイトマップ](#) | [利用規約](#)

Copyright(C)2003（財）東京都高齢者研究・福祉振興財団



どうきょう福祉ナビゲーション

福祉サービス第三者評価

サイトマップ

前に戻る

サービス評価情報

平成15年度

[株式会社コムスン大久保ケアセンター](#)のサービスに関する[事業評価](#)結果

事業評価実施期間 2004年2月16日から2004年2月16日

評価機関名 [株式会社 東京リーガルマインド](#)

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供・案内 	■全国展開の会社であり、テレビCMや雑誌・インターネット等での認知度が高い。事業所は平成15年に開設したばかりで事業所独自のパンフレット等はない。「ハートページ」への掲載を申し込み、現在作成中である（平成16年4月発行予定）。 ■24時間（終日）対応の「コールセンター」があり介護全般にわたる連絡・相談を受け付けている。様々な相談を一元的に受け入れて、そこから適正部署にまわすので、お客様が連絡や相談の窓口を迷うことなく利用できる。 ■企業の対外的なアピールのための冊子「COMSN通信」を定期発行し、居宅介護支援事業者等に配布し企業活動の周知を図っている。今後は、事業所の特色を生かしたパンフレットの作成と活用が期待される。
利用開始時の対応 	■契約書は高齢者に配慮した大きい文字でつくられている。それに対して、重要事項説明書の文字はやや小さく、今後改善の余地がある。契約時の契約書と重要事項説明書は分かりやすい説明をこころがけ「ゆっくりとした口調」「不安の除去」に留意し勤めている。 ■契約時には、分からないことや不安なことを尋ね、即答を求めないようにしている。説明は、1時間ほどかけて担当職員が説明をしている。特に、支払料金の個所とキャンセル及び契約の終了に関する個所については、ていねいに説明をしている。 ■サービス開始時には、一方的なサービスにならないよう介護支援専門員・利用者・家族との協議に時間をかけて利用者の要望を汲んだ「作業手順書」を作成している。そして、サービス利用開始時には、ゆっくりと手順書を確認しながらサービスの提供を行なうようにしている。

標準的サービス水準の確保 	■全社的な研修としては、「職員マナー」 や 「身体介護」 についての研修制度を設けており、事業所内のパソコンでいつでも受けられるシステムがあり、その効果を検証するテスト、研修履歴の管理などが実施されている。研修制度は職員の研修受講履歴を「ケアスタッフ研修受講管理カード」（通称Kカード）で個別に追うことができる。ただし、研修を「誰が、いつ、何処で、どの様にして行うか」 明確にされていないため職員の受講状況にバラツキがある。 ■事業所内の介護サービスマニュアルとしては、市販の手引き書／冊子名「新しい介護」／を活用している。責任者は事業所独自の手引き書の作成・研修計画の必要性を感じているが、日々の運営に忙殺されてしまっている状況がある。職員調査から『責任者は自ら現場に出てケアを行っているのでの確な指示がもらえる』・『人手不足のため責任者が現場に出て、事業所に不在時があり不安だ』との訴えも挙がっており、責任者の多忙を伺い知ることができる。改善点としては、責任者への一極集中型業務の見直しも必要である。 ■職員は、日々の業務を「サービス実施記録」に記録し、月末には「サービス状況報告書」を上げるしくみになっている。センター長は、それらを把握し、標準的サービスの確保のために指導をおこなっている。また、職員が利用者宅に訪問する際には、事業所の出入り口に貼られた「身だしなみチェック表」 及び全身を映す鏡でチェックするようになっている。
個別対応の重視 	■個別の利用者情報がまとめられた 「個人ファイル」 がある。 全社的に統一された書式を用い必要事項が記載されている。 そのファイルには「訪問介護計画書」「緊急時連絡表」「ＡＤＬ調査票」「作業手順書」「サービス状況報告書」「介護記録」が系統的に整理されている。その中の１つ「サービス状況報告書」は、毎月担当者が利用者の現状や状況変化等を記載し、担当の介護支援専門員に送付する報告書の役目と、もう一方でモニタリングの役目を担っており推奨できる点である。 ■「チームケア方式」で、個人情報の共有化が進んでいる。頻繁にケースカンファレンスが行われ報告連絡が良くされている。 調査において『スタッフ間のコミュニケーションが良好で、情報が共有できている』 と、職員満足の意見が多いことから、活発な意見交換が出来る環境を備えていることが分かり高く評価できる。ただ、カンファレンス等の記録がなく、その決定事項の伝達の多くが掲示やＥメールで行われ、受け手に伝わったか否かの確認がされていないことを考えると、今後は記録の整備と、確実な情報伝達のしくみ作りが課題である。 ■「訪問介護計画」 は全ての利用者に作成されている。 今後の課題としては、「訪問介護計画」の見直し時期を定めて計画的に進める必要がある。
安全管理 	■職員の衛生面の徹底として各スタッフに薬用石鹸・消毒薬・手袋等が入ったポーチを携帯させている。事業所内の洗面所の壁に、手洗いやうがい等を徹底させるための掲示物 「さらば バイ菌 バイバイ菌」 と題する手引き書が貼られ衛生意識の浸透が図られている。 ■利用者の主治医や緊急連絡先を記載した連絡カードを事業所独自で作成し、利用者宅の介護記録「サービス実施記録」の裏表紙に貼り付けて緊急時の初動対応が行いやすい体制を構築しつつある。今後は緊急時の連絡カードの１００％普及とカード記載内容に変更があった場合の更新のしくみ等を確立していく必要がある。怪我や誤嚥予防に関する手引き書があり活用しているが、感染症予防・発生時の手引き書がないので今後の事を考えて準備する必要がある。 ■２４時間の緊急連絡体制が確立している。また、職員の健康上問題が起こっても「チームケア方式」のため容易に交代要員を出せる環境がある。

要望・苦情・トラブルへの適切な対応 	■「チームケア方式」を行っているため複数のヘルパーによる多角的な見方が可能であり，要望・苦情・トラブルが顕在化する前に察知できる環境がある。利用者や家族へのアンケートを年１回実施し要望・苦情を吸い上げるしくみがある。 ■「コールセンター」と呼ばれる要望・苦情の窓口が２４時間体制で稼働している。発生した要望・苦情・トラブルは，「お客様周辺情報電話受け付けシート」にその内容を書載して事業所に報告がおろされてくる。また，事業所も要望・苦情連絡を受け付けており，「苦情記録票」に記録を残し報告するしくみがある。発生した苦情等は，その当事者に伝え改善する指導が行われる ■本社に「リスクマネジメント室」があり，その係りはトラブル発生時のマニュアルに示され見やすい場所に掲示してある。各種事故は決められた時間内での報告が義務付けられている。あげられた「トラブル報告書」等はリスクマネジメント室で原因分析・予防対策が考えられ各事業所へフィードバックされている。その内容はファイルされ職員の誰もが見られるようになっている。しかし，「リスクマネジメント室」から発信されるヒヤリハット事例やクレーム解決予防策の全てを活用するまでに至っていない面があり，有効な活用方法を考える必要がある。
地域との交流・連携 	■利用者からの問合せがあれば，地域の様々な介護情報を提供している。積極的な情報提供は行っていないが，要望があれば幅広い介護保険サービスや保険外サービス情報（地域福祉情報含む）が整理されいつでも提供できる状態である。 ■各スタッフには，当事業所が行っているサービスについての簡単な説明書を携帯させ，必要に応じて説明できる様に準備している。 ■地域の居宅介護支援事業者との連携が比較的よくとれており，そこから利用者の紹介がなされることもある。また，逆に利用者からの求めに応じて，地域の居宅介護支援事業者を紹介することもある。

事業評価実施日 2004年2月16日から2004年2月16日
評価機関名 [株式会社 東京リーガルマインド](#)

サービスの実施項目

それぞれのサービスは利用者や家族の立場にたって行なっている 	■サービスの内容は最初から固定化せずに，複数回の訪問により利用者の要望を取り入れながら 「作業手順書」 を作成し，サービスの変更にも弾力的に対応できる。 ■利用者の意向や特性を捉えたコミュニケーション方法を考え 「作業手順書」に盛り込みサービスを行っている。訪問したときの入室方法や挨拶のしかたなども詳細に記入している。 ■職員体制の問題から，プラン作成のとき，日々のサービス提供のときなどにおいて，利用者の要望する時間帯に訪問できないことがある。今後，人材の補充などを含めて，職員体制の見直しが期待される。

サービス提供の時間が利用者や家族にとって快適なものになっている 	■職員は、研修担当者やコンピュータによって、「マナー」の研修が随時受けられるようになっており、利用者に不快な感情をもたれないように努めている。また、利用者宅訪問時は必ず「こんにちは、コムスの。です」と挨拶の徹底をしている。 ■利用者のクレームについて、職員が直接受けた時には、報告書に記載し、センターに報告するようになっている。また、コールセンターに寄せられたクレームについては、その内容を分析の上、各センターにおいて対応することになっている。その際、そのクレームの内容は職員に必ず伝え、改善に向けて指導している。 ■コムスのミッションとして「お客様のご満足こそサービスの質の評価」であることを明確にして、毎朝の「コムスの誓い」の唱和によって職員に対してもその自覚をうながしている。人手不足のため利用者の要望に充分応えきれない現状もあるが、できる限り利用者の意向に沿うように努めている。
プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している 	■「訪問介護サービス重要事項説明書」の中に守秘義務を唱っている。加えて職員の入社時に「誓約書兼身元保証書」を交わし、プライバシーの保護を徹底している。 ■各種書類には「社外秘」等のプリントがあり機密文書管理がされている。また、個人情報の持ち出しやコピーは禁止されている。 ■外部に出す事例等に個人情報が含まれることは最小限にしている。ただ、やむを得ず出す場合には、場合を限定して、重要事項説明書において予め利用者の同意を得ている。

[評価講評へ](#) [利用者調査結果へ](#) [事業者のコメント](#)

[▲このページのトップへ](#)

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)
[制度・用語解説](#) | [財団ホームページ](#) | [サイトマップ](#) | [利用規約](#)

Copyright(C)2003（財）東京都高齢者研究・福祉振興財団



どうきょう福祉ナビゲーション

福祉サービス第三者評価

サイトマップ

前に戻る

サービス評価情報

平成15年度

[株式会社コムスン大久保ケアセンター](#)の利用者調査結果

利用者調査実施期間 2003年12月24日から 2004年1月13日

評価機関名 [株式会社 東京リーガルマインド](#)

調査概要

調査対象：利用者全数を対象

調査方法：・施設を通じてアンケート・返信用封筒を配布。

・アンケートは無記名で行い、回答は施設を介さず、郵送回収にて直接評価機関へ返送。

利用者総数：70人 調査対象者数：46人 有効回答者数：35人

調査対象者数に対する回答率：76.1%

調査項目：[共通評価項目](#)

調査結果のコメント

今回の調査結果では、回答者の8割近くが総合的に「満足」している内容の結果が得られた。特に、回答者の8割以上がヘルパーが丁寧に接していることに満足されているようである。食事の嗜好や希望についての項目では、「はい」の回答率が低いが、これは食事に関する支援を必要としていない利用者が多かったためであり、ヘルパーの対応に不満があるということではない。

* 利用者調査の結果 *

読みあげソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読みあげは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の順番で読みあげられます。

■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当

サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか	48.6%	31.4%	17.1%	いいえ：2.9%
この事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	48.6%	25.7%	14.3%	11.4%
契約の際、内容について十分説明がありましたか	74.3%	14.3%	8.6%	いいえ：2.9%
事業所は、訪問介護計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか	74.3%	11.4%	11.4%	いいえ：2.9%
訪問介護計画について、十分な説明がありましたか	62.9%	8.6%	5.7%	22.9%
食事は、嗜好や希望に応じてくれますか	20.0%	14.3%	62.9%	いいえ：2.9%
トイレ介助、移動介助、調理、清掃等希望する日常生活での介助や援助が十分に受けられますか	57.1%	17.1%	5.7%	20.0%
ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮してくれていますか	65.7%	17.1%	17.1%	いいえ：0.0%
ヘルパーは丁寧に接してくれていますか（いやなことを言ったり、したりするヘルパーはいない）	82.9%	5.7%	11.4%	いいえ：0.0%
ヘルパーはあなたや家族のプライバシーを守っていますか	65.7%	8.6%	25.7%	いいえ：0.0%
ヘルパーはあなたや家族のことを気づかってくれていますか	77.1%	5.7%	17.1%	いいえ：0.0%
事業所に言ったことがヘルパーにきちんと伝わっていますか	60.0%	20.0%	20.0%	いいえ：0.0%
ヘルパー間の連絡は十分できていますか	60.0%	14.3%	22.9%	いいえ：2.9%
事業所やヘルパーは、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか	48.6%	20.0%	8.6%	22.9%
ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	25.7%	5.7%	65.7%	どちらともいえない：2.9%

各サービスにおける利用者調査結果

事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	25.7%	14.3%	60.0%	いいえ：0.0%
あなたの生活の質を向上させるための支援が行われていますか	45.7%	22.9%	8.6%	22.9%
サービス提供にあたってはあなたの意思が尊重されていますか	80.0%	8.6%	8.6%	いいえ：2.9%

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

[評価講評へ](#) [事業評価結果へ](#) [事業者のコメント](#)

[▲このページのトップへ](#)

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)
[制度・用語解説](#) | [財団ホームページ](#) | [サイトマップ](#) | [利用規約](#)

Copyright(C)2003（財）東京都高齢者研究・福祉振興財団