

評価結果概要版



平成29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	有限会社妙徳ビハーラ
事業所名称	ワークスタッフ鶺の木
事業所所在地	東京都大田区鶺の木2丁目17番3号ライオンズマンション鶺の木 1階
事業所電話番号	03-5741-8239

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><理念> 住み慣れた家で、安心して生活して頂けるよう、笑顔と優しさ、真心を込めて介護します。</p> <p><基本目標> ・利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、その有する能力に合わせた自立を目指す日常生活を営むことが出来る様、入浴、排泄、食事の介助、その他生活全般のサービスの提供を行う。 ・地域の保健、医療、福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。</p> <p><基本戦略> ・他事業所と連携しつつ、在宅生活が続けられる様に衛生面を保ち、障害物をなくす。 ・利用者様を不安にさせない為に、客観的に広く大きな心を持ち冷静に対応する。 ・心を込めて利用者様の気持ちに寄り添い身体面に合わせてサービスをする。 ・訪問中プライベートは持ち込まず、利用者様の事を好きになるような気持ちで声掛け先回り行動をする。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所内の人間関係が良好であり、職員間の報告・相談が円滑に行われている <p>職員がいつでもサービス提供の方法やわからないことが起きた時に、相談できる雰囲気や管理者とサービス提供責任者で作っている。その結果、職員アンケート一般職員からのコメントとして「風通しが良く、意見要望が言いやすい。」「自分の仕事の不安材料に対して助言してもらえる。」等が、寄せられている。また事業所に専属の事務員を配置し、情報を集約し職員が情報共有するための窓口となり、各スタッフへの申し送りを速やかに行っている。種々の取り組みにより、職員間の報告・相談が円滑に行われている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者から急遽訪問依頼があった場合でも対応できる体制がある <p>利用者やケアマネジャーから要請があり、急遽支援に入らなくてはならなくなった場合であっても、シフトや時間を調整し訪問介護員を確保するようにしている。また電話で要請を受け、緊急で支援に入ることも行っている。日頃からの柔軟なサービス提供が、利用者からの感謝の声に繋がっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の働きやすさを考慮した、職場環境の整備が行われている <p>訪問介護員は、原則自転車を利用し事業所から利用者の自宅までの移動を行っている。事業所は、電動自転車を用意して職員の移動に使用してもらっている。電動自転車は、従来の自転車からすると導入コストは雲泥の差であるが、職員の身体的な負担を少しでも軽減したいという、事業所が職員を思う気持ちからの導入である。</p>
--

さらなる改善が望まれる点

- ・人員不足を解消するためにさらなる採用活動が望まれる

今や介護業界の人手不足は、社会問題に発展するほどの課題であり、ご多分に漏れず事業所においても人員不足は継続的な課題である。事業所としてもただ手をこまねている訳ではなく、事業所ホームページやハローワークへの求人票提出さらに折込広告やWEB広告に求人を掲載し採用活動を進めている。これからは、さらに新たな採用活動として、例えば、新卒者の採用活動や職員への紹介料支払い制度など、様々な方法での採用活動を期待したい。

- ・有給休暇取得率の向上を図る取り組みが望まれる

有給休暇取得について、取得はしているが全員が同じような条件で出来ていない。今後は、事業所内でルール作りを行い有給休暇取得の向上が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・専属の事務員配置より、問い合わせ窓口の体制を強化し迅速に情報提供している

事業所に専属の事務員を配置し、個別の状況に合わせた対応がいつでも出来る体制が敷かれている。専属の事務員は、絶えず管理者ならびにサービス提供責任者と連携し情報の共有を図っている。そのため管理者・サービス提供責任者の不在時、サービス利用にあたり細かい内容について、問い合わせがあっても速やかに対応することが可能となっている。また、連携する訪問看護事業所や居宅介護支援事業所からの問い合わせに対しても同様に、管理者・サービス提供責任者の不在であっても、事務員で対応が可能である。

- ・独自で作成したアセスメント様式を用いて、定期的にあセスメントする仕組みがある

アセスメント様式は、これまで事業所が蓄積してきたノウハウを反映させた独自で作成されたものを用いている。アセスメントは、利用開始時だけでなくその後も定期的に行われている。事業所として支援を行う上でアセスメントを重要視しており、事業所内ではアセスメントについての研修が定期的に行われている。アセスメント様式については、これまで以上にきめ細やかな様式作成を検討しており、さらなる進化を遂げようとしている。

- ・サービスの質の向上を図るため、定期的なミーティングと研修を実施している

事業所内のミーティングは、月1回定期開催している。ミーティングでは、一定水準のサービスを担保するためサービス内容ならびに利用者情報についての共有や、提供しているサービス手順等の見直しを行っている。サービス手順の見直しにあたり、ミーティング等で出された職員からの意見を反映させている。また支援の中で職員の工夫により上手くいった事例は、ミーティングで報告し職員全員で共有し事業所全体でサービスの向上に努めている。また定期的な研修開催により、職員一人ひとりのスキルアップにも努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/35

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	82.0%	10.0%	6.0%	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	86.0%	13.0%	0.0%	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	86.0%	6.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% 無回答・非該当：3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	82.0%	17.0%	0.0%	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	79.0%	13.0%	6.0%	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	75.0%	20.0%	3.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	24.0%	3.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	68.0%	17.0%	6.0%	6.0%
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	68.0%	20.0%	6.0%	3.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	20.0%	3.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	68.0%	17.0%	10.0%	3.0%