

# 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	株式会社ニューエイジ
事業所名称	ニューエイジサービス
事業所所在地	東京都板橋区大谷口1丁目28番3号スペースガルボ101号室
事業所電話番号	03-5917-3801

## 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)ご利用者の「自律」または「自立」した生活に向けて支援を行う 2)職員は福祉の専門家であるとともに、一人の生活者としての視点も大切に 3)ご利用者やご家族、同僚や関係者への笑顔とユーモアを忘れない 4)事業所が地域の一員となり、福祉課題に取り組む 5)適正な経営・運営のもと、事業の継続性を確保する

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・職員間の連携や併設の居宅介護支援事業所とも連携し、利用者本位の支援に繋げている

事業所の統括責任者の配置とともに、管理者やサービス提供責任者との連携が強化され、利用者の情報の共有とともに利用者本位の支援に繋がられている。さらにサービス提供責任者と訪問介護員は支援の都度連携し、自立支援にも繋がられている。また、当事業所は居宅介護支援事業所と併設されているため、利用者や家族の情報はケアマネージャーからも伝えられ、連携した支援が行われている。同一の利用者に複数の介護職員が関わり、サービス提供責任者を中心に連携しているため、利用者や家族に安心も提供している。

- ・併設の居宅介護支援事業所と連携し、地域に開かれた事業所として存在している

事業所は当地域での歴史もあり、飛び込みや口コミでの相談も多くいつでも快く受け入れている。毎朝近隣の清掃活動も行い、開設当初から地域に根差し、地域密着型事業所と同様に近隣の人たちと接している。犬の散歩途中で当事業所に寄り道する人たちもいる。また、職員も地元の人たちが多く、行事や祭り等も含めた各地域の情報も共有、利用者へも伝えている。併設事業所のケアマネージャーとも利用者とともに地域の情報を共有している。

- ・キャリアパス制度を導入し、自己評価とともに職員の資質向上に対する目標等を共有している

キャリアパス制度を導入し、各項目ごとの自己評価や上長評価とともに職員一人ひとりの資質向上に対する目標等を設定、上長と共有している。評価項目は、介護職員としてのマナーや専門技術、対人関係等幅広く設け、それぞれへの点数化により振り返りの機会を提供、年度での目標設定に繋がられている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・職員一人ひとりに応じた研修の受講により、さらなる資質向上に繋げることが期待される

当事業所はキャリアパス制度を導入している。そこで、キャリアパス制度や目標管理のための個別面談等を活用し、職員一人ひとりの育成に繋がる研修計画を作成、支援を行うことが期待される。その内容は上長とも共有し、内外での研修を受講したりOJTでの研修により、事業所全体の業務水準の向上に繋がるものと思われる。

- ・事業所独自のマニュアルや手順書等の再構築が期待される

現在は介護関連の講座のテキストやインターネットを活用してマニュアル化し、事業所業務の標準化を図っている

が、事業所オリジナルのマニュアル化が期待される。利用者の安全を確保するためのマニュアルもフロー化等での再構築に繋がっていきたい。担当をつくったり分担したり等、職員参加型も一案と思われる。

- ・ヒヤリハットについてのルールをさらに徹底し、より多くの収集が期待される

事業所は事故ゼロの状態が続き、ヒヤリハットの報告件数も少ない状態が続いている。そこで、ヒヤリハットに関しては報告の基準や簡素化した報告書等々、ルールを再構築してより多くの報告を収集することが期待される。収集したヒヤリハット報告書を集約することで、安全のための利用者個別での手順書に繋がるものと思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の希望を第一に取り入れた自立支援のための計画を作成している

「利用者本位」且つ「自立支援」のための計画を作成し、支援を行っている。そのため、担当する訪問職員だけでなくサービス提供責任者も利用者や家族とのコミュニケーションを図り、その思いを傾聴、アセスメントやモニタリングでの評価や満足度の確認に繋がっている。さらにサービス担当者会議でも利用者の思いを共有し、利用者本位の計画作成とともに支援に向けている。

- ・利用者の状況は、訪問の都度サービス提供責任者に集約され全体で共有している

利用者への支援の記録は手書きとともに介護ソフトへも入力し、関係する職員間で共有している。そのため、職員とサービス提供責任者間の連絡を密にし、直接の報告や連絡帳での報告等、リアルタイムでの共有に繋がられている。利用者の状態により、事業所内幹部職員間でミーティングを実施したり、併設の居宅介護支援事業所との相談もでき、その内容は関係する職員間で共有している。

- ・サービス提供責任者が中心となり、職員への指導・助言とともに相談も行われている

当事業所は、併設の居宅支援事業所等とのさらなる連携の強化のため、統括責任者を設置し、さらに管理者やサービス提供責任者と、組織体制の強化を図っている。ベテラン職員も多いが、新しい職員の育成や業務水準の確保・向上に向け、サービス担当責任者を窓口とした指導や助言も徹底している。そのため、話しやすい雰囲気も構築され、全体的な業務水準の向上に繋がられている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/43

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	78.0%	18.0%	いいえ : 2.0%	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	63.0%	26.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	10.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	73.0%	18.0%	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	84.0%	15.0%	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	76.0%	7.0%	15.0%	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	84.0%	13.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	73.0%	18.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	7.0%	10.0%	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	50.0%	23.0%	7.0%	18.0%