

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	あかしあ株式会社
事業所名称	あかしあ訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都小平市学園東町1丁目4番18号101号室
事業所電話番号	042-208-6465

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) 介護職員（登録ヘルパーを含む）の地位向上と待遇改善を図る。 2) 事業の継続性を目的とした安定的な成長を目指す。 3) 従業員の正社員比率を1割から3割に上げる。 4) 会社の業務全般において標準化を図り作業効率を上げる。 5) 残業時間"0"への対策と意識改革を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者や家族等に、運営方針を明確に示すと共に、その運営方針に基づくサービスを提供するための具体的な取り組みを行っている。

運営方針では、利用者の意思や人格を尊重し、利用者主体のサービスを提供する、利用者の意向や適性、障害その他の個別の事情を踏まえたサービスを提供する、家族や地域との結びつきを重視すると共に、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携に努める、関係法令を遵守し、利用者や家族、地域等に対し積極的な情報開示を行う、研修体制の充実を図り、専門職者としての人材を育成する、等を掲げ、これらの実現に向けた取り組みを行っている。近隣で提供する訪問介護事業所が少ない喀痰吸引等のサービス提供を行っている。

・利用者、サービス提供責任者、訪問介護員が大幅に増加している（概ね倍増している）が、安定した訪問介護サービスの提供を行っている。

近隣の訪問介護事業所の閉鎖に伴い、利用者や訪問介護員等の引き受けを行った。利用者、サービス提供責任者、訪問介護員がそれぞれ倍増し、組織変更（吸収合併）のような大規模な体制の変化があったが、大きな影響もなく安定したサービス提供を行っている。利用者調査では、事業所が変わっても引き続き変わらないサービスの提供を受けることができおり良かった、訪問介護員の自己評価では、サービス提供責任者がしっかりサポートしてくれるので、安心して仕事をすることができる等、利用者調査と自己評価双方において、共に高い評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者や家族等からの意見や要望、苦情等に対して改善の取り組み等を行っているが、その一連の対応を記録する仕組みづくりに期待したい。

「苦情受付票」を備え、苦情を受け付けた日時、受付方法、受付者、苦情の性質（接遇に関するもの、職員に関するもの、援助や技術面に関するもの、設備に関するもの等）、苦情の概要、要望、想定される原因、対応、反省点と今後の注意点、改善策を記録する仕組みを整えているが、苦情等に対する取り組みの経緯や結果等が「サービス経過記録」に記録されている状況が散見される。また、記録を行っている場合と行っていない場合が散見される。「苦情受付票」を有効に活用し、これらを一貫して記録する取り組みや、確実に記録する取り組み等に期待したい。

・利用者一人ひとりに対して、どの訪問介護員がどのようなサービス提供を行っているかをリアルタイムで把握する

取り組みに期待したい。

利用者数や訪問介護員の数が増加したことに伴い、予定していた訪問介護員の変更や、予定していたサービス提供時間に変更が生じる可能性なども高くなっている。このため、現在、どの利用者に対して、どの訪問介護員が、どのようなサービス提供を行っているのか等を把握する取り組みに期待したい。サービス提供状況をリアルタイムで把握し、確実に訪問介護計画に基づく訪問介護サービスを提供する業務管理体制や、訪問介護員が変更になった場合等においても円滑にサービスの提供が行えるようにするための業務管理体制を構築する取り組み等に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・訪問介護員の知識や技術等を向上させるために、研修の受講を積極的に支援している。

訪問介護サービスの質を高めるために、訪問介護員の知識や技術等を習得する取り組みに力を入れており、2か月に1度の周期で研修を実施している。事業所においては、介護保険法の基本、接遇とマナー、訪問介護員が提供できないサービス、訪問介護員の倫理、認知症の理解、コミュニケーション技法等に関する研修を順次実施している。訪問介護員の受講を促進するために、勤務時間内で実施することや基本的な実施曜日、時間帯を明示している。また、研修費用や交通費を事業所が負担し、訪問介護員が外部の研修に参加することを積極的に奨励している。

・訪問介護員の安定的な確保のために働きやすい環境整備の取り組み等に力を入れている。

人員配置基準を大きく上回る（約1.5倍）サービス提供責任者を配置しており、正規雇用の訪問介護員を増やす取り組みに力を入れている。業務の効率化を図り残業を低減する取り組みを行っている。非常勤の訪問介護員に対しても、週の平均労働時間に対し継続勤務期間に応じた日数の年次有給休暇を取得できる仕組みを構築している。週の平均労働時間が2日未満の場合でも継続勤務期間が6か月に達した場合は1日の有給休暇が取得できるようになっている。これらの結果、訪問介護員の自己評価における評価も高く、登録訪問介護員数が大幅に増加している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/41

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	90.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
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	83.0%	13.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%
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%	20.0%	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	93.0%	6.0%	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%	16.0%	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	83.0%	10.0%	6.0%	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	80.0%	16.0%	3.0%	いいえ：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	6.0%	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	40.0%	36.0%	20.0%	いいえ：3.0%