

評価結果概要版



平成30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	株式会社ブーさんの家
事業所名称	ブーさんの家
事業所所在地	東京都中央区佃2丁目16番7号601号室
事業所電話番号	03-3536-0234

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)利用者の健全なる社会生活を円滑に行えるよう自立支援を目標としつつ、援助を目指す。 2)社会生活はもとより健康管理のお手伝いをする。 3)遵法精神の高い企業として社会の一員として、法律、社内規定を遵守する。 4)差別のない公平な企業である。 5)透明性の高い企業。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・待遇面などの良好な職場環境が、利用者本位のサービスに直結していることを評価したい

当該事業所の訪問介護員の離職者は非常に少ない。職員調査や訪問調査時のヒアリングからも良好な職場環境が存在することが推測された。特に職員調査では、職場間の人間関係の良さをあげる回答が多数を占めた。その要因として、給与や手当や福利厚生などが厚遇であることも関係しているものと推測される。併せて職員間のコミュニケーションが良く、「風通しのよい」職場であるとの意見が散見された。これら良好な職場環境の醸成が、利用者サービスの質にも好循環をもたらせていると思われる。

・かかりつけ医や訪問看護事業所との医療連携が機能している

緊急時の医療情報は個別に利用者宅に掲示してもらい、かかりつけの医療機関とは24時間オンコール体制や通院などバックアップ体制にも極力協力している。訪問介護員は看護師と常時連絡が取れる体制で不安が少ない。利用者の医療情報は在宅にある「連絡ノート」やサービス提供責任者からのメールなどで情報共有されている。このように利用者の健康状態に応じた併設の訪問看護ステーションや医療機関との連携が機能しており、利用者の疾病の重度化に備えに余念がないことがうかがえる。

・経営者を中心としたリーダーシップを元に、職員間で中長期的なビジョンを共有しながら運営を行っている

経営者は、サービス提供責任者の育成を計画的に行い、職員に対してその場で、助言指導を行うOJT（職場で行われる教育訓練手法）による指導も行っている。サービスのコンプライアンスに関しては、行政機関に情報開示しながら、顧問弁護士にも積極的に関与してもらい運営している。訪問調査からも、経営者のリーダーシップが事業所の特色として上げる声があった。また中間管理職を中心に法人の中長期的なビジョンが共有されていることも特筆すべき点である。これらのマネジメントがサービスの基礎となっており、サービス品質の確保にも繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・更なるサービスの向上を図るため、訪問介護員の個人別育成目標・計画を具体化することが望ましい

研修は弁護士を講師に迎えるなどコンプライアンスを中心に積極的である。また現場でもOJT的な研修も行われ、職員の能力向上が図られている。しかし、多様な人材を雇用していることもあり、訪問介護員のサービスの個人差を

埋める必要がある。そのためには、介護員個別の研修計画を立て、達成度を確認する必要がある。具体的には個人研修計画・評価シートを作成し、年度の本人課題、希望、管理者が求める姿を具体化するべきであろう。個人ごとの業務上の課題・成果・反省を確認する仕組みを作り、今後の更なるマネジメントの発展に期待したい。

・**モニタリングなどの記録の活用度には更に改善の余地が残されている**

電子媒体が訪問介護員の携帯端末と連動し、記録の省力化が進んでいることが特記事項である。しかし、知りたい事象を時系列に並べ替えたり、抽出することが出来にくいシステムである。1か月に1回ケアプランが作成され、その都度、アセスメントやモニタリングが行われているだけに、それが残念である。その改善と同時にすべての記録の電子化に舵を切り、誰もが容易に使えるようなユビキタス(偏在)にも考慮したものになるような工夫が加えられることを期待したい。

・**職務権限を更に明確にしボトムアップの職場風土を目指して欲しい**

社長のリーダーシップには安心感があり、職員同士も仲が良く、非常に雰囲気の良い職場風土である。その一方で、どうしても社長に頼りがちになったり、指示待ちという意識が抜けきれないことも、職員アンケートやヒアリングにおいて推測される。自立支援という理念に関わる現在の型は、しっかりと実行に移すことが出来ている。その実践に職員のボトムアップ型のマネジメントシステムが加われば、更なる高みを追求していけると思われる。そのために、新たに人材を育てる職場風土を生み出して欲しい。その追求こそが経営の安定にも繋がると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**記録のペーパーレス化に積極的に取り組んでいる**

日々の記録は「連絡ノート」などの紙媒体が存在するものの業務に直結する支援記録のほとんどは、スマートフォンから入力可能な電子媒体が中心である。また契約書や重要事項説明書などの利用者毎の関係書類もタブレット端末に手書きして契約締結する方式である。それらをサーバー保存するなどし、記録のペーパーレス化に関しては先進的な取り組みが多いことは特筆すべき点である。

・**利用者の意思決定支援には力を入れて取り組んでいる**

利用者が独居であったり、意思能力に障害がある場合においては、その人の有する能力に応じて契約説明を行っている。法人の顧問弁護士立会の元に契約を締結することもある。手間暇を厭わず利用者の権利を保護すると同時にコンプライアンス(法令遵守)にも力を入れて取り組んでいる姿勢の表れである。

・**職員を大事にする企業風土がある**

職員の給与は高く、手当等も厚遇であることが訪問調査から伺い知ることが出来た。その事が職場の人間関係が良好に保たれていることにも寄与している。経営者、管理者とも職場づくりに意識的に取り組んだ結果であると思われる。職員の満足度が高ければ利用者満足も高くなることにもつながっており、まさしく一番に「人財」に力を入れていることが窺える。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

6/12

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	83.0%	16.0%	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	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%	
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%	16.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%	
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	83.0%	16.0%	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	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%	
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%	16.0%	どちらともいえない : 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	83.0%	16.0%	どちらともいえない : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%	
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	83.0%	16.0%	どちらともいえない : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%	