

# 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	株式会社ホームケア井上
事業所名称	株式会社ホームケア井上
事業所所在地	東京都大田区鵜の木1丁目16番24号HIビル
事業所電話番号	03-3750-2077

## 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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。 2) 笑顔をたやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。 3) 利用者の意思や人格を尊重し、虐待を見逃しません。 4) 利用者が自立。介護予防できるように計画をたてて、訪問介護を行います。 5) いつでも、質問・相談・苦情をよせることができるように努めます。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**職員の気づきや意見を利用者支援や業務改善に生かし、働きやすい職場環境の整備や職員のやりがいを作っています**  
ひとり一人の職員の働き方を大切にしながらサービスの質の向上と職員の育成に取り組んでいます。サービス提供責任者による同行指導体制や研修の実施、ヘルパーの体調や稼働実績・報告・技術・態度を5段階で評価し、担当ヘルパーを選定するコーディネーターが常駐する体制があります。毎月ヘルパーからサービス提供時の利用者の変化など気づきや意見を吸い上げ、利用者支援の充実と業務改善を進めています。職員が安心して働ける良好な職場環境の整備と仕事のやりがいを作っています。

・**様々な研修と業務サポート体制による職員の倫理的育成と、事業所内及び法人全体で協働してサービス改善する風土が醸成されています**

法令遵守や虐待防止、成年後見制度等の研修、顧問弁護士による個人情報保護などの研修を開催するほか、基本業務が法令順守で遂行するサポート体制も機能し、各ヘルパーの適切な業務遂行や倫理的行動につなげています。またヘルパーコーディネートによる利用者とのマッチングやサービス提供責任者の同行訪問、利用者個別の手順書等でサービスの統一化に努めています。法人内の他事業とも利用者支援の連携体制のほか、たんぼぼ通信や利用者アンケート調査等を協力して実施するなど、事業全体で協働してサービス改善を進める風土が醸成しています。

・**ホームページ・パンフレット・月刊誌等を活用して、利用者・家族・地域・関係事業所へ定期的に情報発信し、信頼と認知度を高めています**

事業所の特徴やサービス方針などの情報発信はホームページやパンフレットを活用し、月刊誌たんぼぼは、利用者・地域、関係事業者、職員向けの3種類があり、例えば利用者・地域向けでは、健康情報や災害避難情報、詐欺被害防止情報などの活用できる情報など、読み手の興味関心を引き出すような工夫をしています。また利用者を一緒に支援する関係事業所に、月刊誌たんぼぼや自社オリジナルカレンダーを配布するほか、事業所の玄関先にパンフレットを設置して、地域の方に介護保険や相談窓口の情報を提供し、事業所への信頼と認知度を高めています。

さらなる改善が望まれる点

・**利用者のことを知るための生活歴や趣味趣向、経験等の情報の蓄積と、職員の気づきや提案から支援内容を改善した成果の管理が望まれます**

毎月ヘルパーからサービス提供時の気づきや意見を吸い上げ、適切な支援につなげています。今後更に、生活歴や趣味趣向、経験等の情報を蓄積し、難しくなって作業や動作について、例えば、排泄はできる限り自分でしたい、お

風呂に入りたいなどの願いや希望を引き出し、能力に応じてできることを増やせるよう、目標に向かってチームケアで、どうしたらできるかを考え、利用者・家族の力を引き出していくことが重要と思われます。利用者支援の提案件数、改善した成果を管理し、チームでその効果を共有することが望まれます。

・ **運営方針を事業環境の変化を見据えた訂正と、職員の改善意向から研修内容やコミュニケーションの機会の充実の検討が望まれます**

法人の理念に基づいた訪問介護運営方針が策定され、ヘルパー業務手順マニュアルはサービスの基本として整備しており、介護保険制度の改正に合わせた改定のほか、定例の会議等で業務に対する利用者の意向と職員の意見を取り入れながら適時見直しを行っています。今後は、運営方針を事業環境や利用者ニーズの変化を見据えた点を踏まえて訂正する時期に来ていると思われます。また職員自己評価の改善意向からすると、これまでも工夫改善していると思われませんが、研修内容や意見交換・コミュニケーションの機会の充実の検討が望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

96/96

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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	87.0%	9.0%		
	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	81.0%	10.0%	8.0%	
	いいえ : 0.0%			
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 : 0.0%	無回答・非該当 : 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	85.0%	10.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	7.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	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	90.0%	7.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	5.0%	6.0%	
	いいえ : 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	68.0%	13.0%	7.0%	10.0%