

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	有限会社おひさま
事業所名称	有限会社おひさま
事業所所在地	東京都世田谷区深沢5丁目28番3号
事業所電話番号	03-5758-7077

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）	<ol style="list-style-type: none">1) 従業員がやりがいを持てる職場環境づくり2) 地域に密着した事業所であること3) 従業員の良好なチームワーク4) 安心して在宅生活を送ることを最大限支援すること5) 常日頃スキルアップに努めること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・独居や認知症利用者など対応が困難な事例にも積極的に対応している

利用者本人とのコミュニケーションが十分図れない利用者に対しては、家族との連携を図りその都度確認することを原則としている。また、独居利用者や認知症状の利用者に対しては、サービス担当者会議やサービス提供者会議（月4回事業所内にて開催）などの機会を通じて情報を共有し、個別の対応ができるように努めている。訪問介護員からの要請があった場合には、サービス提供責任者が同行訪問を行い、利用者や家族とその都度確認することにしていく。必要に応じてケアマネジャーに確認し、関係機関の指示を仰ぐ流れとする。

・意向や要望に対して迅速に対応することが定着している

今回の利用者調査の「不満や要望を言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問に関しては、回答者の88.1%が満足と答え、大変高い満足度であった。自由意見では、「不満や要望がありませんので」という声がかかれた。非常勤の職員が多いことから、日頃から「事業所とヘルパー」、「ヘルパー間」のコミュニケーションを大切にしており、ヘルパーにはいつでも相談できることを伝えている。今回行った職員自己評価の自由意見欄にも連絡事項などは迅速に提供され、事業所とヘルパーの一体感が醸成されていることがうかがえた。

・組織一丸となってサービス向上に取り組んでいる

ヘルパーを対象とした定例の勉強会をはじめ、サービス提供責任者には外部研修などにも積極的に参加を支援し、職員の資質の向上に取り組んでいる。認知症ケア専門士などの新たな資格取得にもチャレンジできるようにしている。また定例のサービス提供責任者会議では、情報共有をはじめ事例検討などを行い、安全性に配慮したサービス提供に努めているサービス提供責任者が同行訪問し、サービス提供の助言・指導を行っており、疑問点があった際にはサービス提供責任者の指示を仰ぐよう指導している。

さらなる改善が望まれる点

・収集した情報の分析力を高めることを目指している

利用者情報については支援経過シートや月の報告書、利用者マスターシート等に細かく記録することに取り組んで

おり、利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載する仕組みが整っている。定例の幹部会議やサービス提供責任者会議などで報告を行い、計画内容や個人記録を共有し活用できるようにしている。また、ヘルパーからの日々の報告も共有しているが、受け止めただけに留まらず内容を分析し、次回訪問時に役立てるようにすることを目指している。

・ **計画の進捗状況が確認できるようなモニタリング力の向上が望まれる**

事業所ではサービス提供責任者によるモニタリング訪問を実施しており、利用者の意向や要望を把握し、適切なサービスが提供できるように取り組んでいる。モニタリングは、「モニタリング訪問記録」に訪問時に把握した内容を落とし込むことにしている。訪問時の確認内容については満足度に留まらず、ケアプランの目標に対する達成度の確認になっているかを記録することも必要とされる。計画の進捗状況が確認できるようなモニタリング力の向上が望まれる。

・ **ウェブサイトを活用した情報提供も検討されたい**

介護サービス事業所ガイドブック、介護サービスの情報公表、福祉サービス第三者評価等で利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している。現在、併設の居宅介護支援事業所と外部の支援事業所（地域包括支援センターを含む）では、概ね7：3の利用者紹介比率になっており、日頃より併設事業所と連携を図って空き情報の提供に努めている。事業所の収支、ヘルパーの定着率や稼働状況などからは、安定した運営（経営）になっていることがうかがえるが、引き続きウェブサイトを活用した情報提供を検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **サービス終了後も支援の継続に配慮している**

現在のサービス提供者は64名、平均介護度2.17、昨年度のサービス終了者は30名になっていることが報告されている。また、最近の傾向としては、サービス利用期間が短くなっていることや、終末期は自宅で看取る傾向が増えていることなどを認識しており、そのためのスキルを向上させることにも取り組んでいる。サービスの終了時には、家族等の心理状態を観察し、孤立感や喪失感が軽減するように対応できている。利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている。

・ **適切な管理基準の個人台帳を設け利用者情報を共有できるようにしている**

個々の利用者情報は、個別ファイルに綴じられいつでもヘルパーが閲覧できるように事務所の書庫に収められている。個別ファイルには、緊急時の連絡先・契約書・個人情報の同意書・重要事項説明書・契約書別紙・フェイスシート・訪問介護計画書・ケア手順書・サービス担当者会議の要点・モニタリング訪問記録・薬関係などになっている。ファイリングの手法についても統一されており、適切な仕組みになっていることがうかがえる。

・ **利用者個別の状態に応じて訪問するヘルパーを決定している**

事業所のヘルパーは基本的に「直行直帰型」であり、利用者1件ごとの「個別計画型」としている。サービス提供責任者は利用者の個別の状態に応じて訪問するヘルパーの決定を行い、利用者本位のサービスが提供できるような選定に力を入れている。また、モニタリング訪問を行う際には、決められたサービスが適切に実施できているか否かに加え、ヘルパーとの相性の不一致や仕事内容の不满などについて傾聴し、利用者一人ひとりが不安なく生活できるように支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/64

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	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	73.0%	9.0%	16.0%	
		いいえ : 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	90.0%		7.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	85.0%		7.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%		9.0%	9.0%
		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	80.0%		7.0%	11.0%
		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	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%			9.0%
	どちらともいえない : 2.0%	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	57.0%	14.0%	7.0%	21.0%