

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	かんだ連雀ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
事業所電話番号	03-3252-8815

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）	<p>家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。</p> <p>社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。</p> <p>利用者に深い共感を持ちます。</p> <p>地域の方々に感謝します。</p> <p>社会・地域の要請に応えること。</p> <p>人とひとの絆を大切にすること。</p> <p>水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・管理者が利用者の状況を日々把握し、情報共有の徹底に力を入れています

新システムの導入が開始されましたが、情報共有のし易さにより相談記録ファイルは継続しています。管理者は、家族からの連絡、訪問看護からの情報、担当者会議での周知事項、新規利用者の情報等、必要な内容を抽出し、相談記録ファイルにまとめています。相談記録ファイルは全職員が出勤時に確認することが義務付けられ、確認後、押印することになっています。職員全体で情報を共有し業務の標準化を目指す事に力を入れています。

・安定的した支援が継続できる体制になっています

利用者から、特定の職員を指名する様な要望を受ける事があります。しかし、指名を受けた職員が体調不良等に対応ができない状況になると、利用者は必要な支援が受けられなくなる事を対策し、複数の職員で対応する様に心掛けています。利用者宅への訪問は、管理者やサービス提供責任者が、定期的に職員を入れ替える様に調整を行っています。その結果、どの職員が訪問しても、チームで同じサービスができる様になっており、安定的で継続した支援が継続できる体制が確立しています。

・訪問介護に特化した援助マニュアルが整備され、個別の援助手順書も作成されています

訪問介護で実施される援助内容に基づき、入浴、食事、清拭、プライバシー保護等マニュアルが作成されています。必要に応じて内容を加筆したり、適宜、見直しや更新をしています。また、個別の支援方法が記された援助手引書も作成されています。現状に沿うように常に情報共有し、職員の気付きや、注意事項、援助ポイントを追記していきます。初めて援助に入る職員にも現状の理解ができるように配慮しており、高く評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・地域生活の継続を第一にサービスに取り組んでいる事を広くアピールした広報活動に期待します

訪問調査により、利用者の地域生活の維持に向けて、絶えず取り組みが継続されている事が解りました。例えば、利用者の残存能力やADLの維持を目指し、利用者と共に職員も努力する事、手助けしなくても冷静にな

り、本当に必要な支援か、やり過ぎた支援では無いか考える視点を、全職員が持てるよう配慮している点です。合同ヘルパー会議の記録からも、必要の無い支援が見直される等、取り組みの効果が見られています。こうした取り組みを評価すると同時に、事業所のサービスの特徴として、広くアピールして欲しいと思います。

・タブレット端末の支給等、さらなる効率的な情報共有システムの構築に期待します

利用者に関する全ての情報を、全職員が共有できる仕組みになっています。情報管理を目的としたICTシステムを活用し、連携記録の欄に内容を打ち込み、その都度プリントアウトしたものを毎朝確認しています。パソコンが苦手な職員も含め、全職員で情報を共有する事ができ、画一的ではない、チームメンバーに合わせた体制を継続しています。一方で、今後は操作が容易に行えるタブレット端末を職員毎に支給し、ICTシステムからタブレット端末に申し送り内容をメールする等、さらに効率良く情報共有が行える様に期待します。

・中長期的な視点での人材確保の方策について検討を深めることを期待します

介護業界の課題として、どの事業所でも人材採用難が最優先事項となっています。今後、人材採用難はさらに難しくなることが、公表されている雇用情勢数値からも、確実に見込まれます。特に、訪問介護系の事業所の人材確保は厳しく、人材不足を理由に事業継続を断念し、閉鎖する事業所も年々増えています。派遣人材や紹介人材による人件費の増加、東京都区内でも住宅街ではないという特殊な環境である事等を踏まえ、中長期的な人材確保、配置計画等の立案を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・固定ヘルパーを配置せず、複数ヘルパーを派遣する事に配慮しています

事業者の都合で通常のヘルパーが派遣できない等の事態を防ぐ為、固定ヘルパーの配置をしていません。その為、サービス提供時に利用者・家族がヘルパーと初めて会うという事が無いように初めてのヘルパーが家庭に入る場合は、必ず顔馴染みのヘルパーも同行するように配慮しています。また他のヘルパーが入る事で、利用者や家族が要望を言える機会にもしており、出された要望は直ぐに現場に持ち帰り、改善策が取られています。複数居るヘルパー同士の信頼関係が構築され、事業所の日頃からのサービスに対する意識の高さを表している事も評価できます。

・利用者一人ひとりのサービス対応マニュアルや手順書の整備に力を入れています

利用者一人ひとりの生活時間に応じて、必要なサービス内容をまとめたマニュアルが整備されています。例えば朝の着替えに際しては、洋服の準備までをする、鍵の置き場所は声掛けだけで確認できる、薬は捨ててしまうので与薬時にのみに出し他は棚にしまう等、きめ細やかに手順化・マニュアル化されています。利用者一人ひとりの状況を細かく配慮しているからこそ作成された個人対応マニュアルであり、高く評価でき、力を入れていると言えます。

・認知症を抱える利用者に気遣いをさせない様にしています

利用者に気遣いをさせない様に、試行錯誤を繰り返しコミュニケーションのあり方について工夫する様にしています。認知症の利用者との関わりは、拒否する言葉や受け入れてくださる言葉が様々で、職員間でどのような声掛けが有効なのかを個別に共有しています。例えば、訪問した際に利用者から「あなた何しに来たの」と疑問に問われる事がありますが、職員は近くまで来た事を利用者に伝え、その流れで生活状況の確認や支援を行う様にしています。認知症を抱える利用者へのアプローチに力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/41

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	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%	
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	70.0%	23.0%	5.0%	
		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	70.0%	17.0%	11.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	5.0%	
		いいえ : 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	70.0%	23.0%	5.0%	
		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	88.0%	5.0%	5.0%	
		いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	5.0%	17.0%	
		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	82.0%	11.0%	5.0%	
		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	76.0%	17.0%	5.0%	
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	11.0%	5.0%	
		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	52.0%	29.0%	17.0%	
		いいえ : 0.0%		

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護千代田
事業所所在地	東京都千代田区飯田橋1丁目3番2号曙杉館1階
事業所電話番号	03-6272-6475

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)新規依頼を迅速に対応する 2)サービスの質の保証、職員のスキルの向上 3)支援内容の統一（スキルの統一） 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・常勤職員が若い年代が多く、様々な対応がスピーディーに行える点

10代から30代前半の年齢層の職員が中心となって、訪問介護計画、手順書作成等のサービスに関わる運営をおこなっています。そのため、パソコン、スマートフォン等の使用も問題なく対応でき、社内システムの活用などもスムーズに行える職員体制となっています。若い年代の職員が多いですが、年齢層が高い非常勤の職員も多く活躍しているので、ベテラン職員のスマートフォンの利用による社内システムの活用にも丁寧にサポートできる仕組みとなっています。

・職場環境を規格化することで同法人の他支店でも同様に働ける仕組みづくり

職場環境を規格化することで同法人の他支店でも同様に働ける仕組みづくりをおこなっています。例えば、基幹システムはクラウドコンピュータのため、全国どこの事業所に配属されたとしても同様に作業が可能です。また、法人本部が中心となり主導している体制はオフィス機器や帳票類、マニュアル類も統一されており、異動が生じたとしても即戦力として働くことのできる環境が構築されています。サービスの質の標準化において先駆的な取り組みを実施していると考えられます。

・

さらなる改善が望まれる点

・常勤職員が常に利用者の変化に敏感に気づける点

常勤の職員が若い分、システム関連等の対応にはスピーディーに対応できる反面、利用者の変化への気づきについての経験が少ないこともあるため、少し気づきという面で弱いのではないかと管理者等が感じていると訪問調査の際に話されていました。そのため、社内システム等の更なる活用をして、チャットワークや連絡ノート等の記入を頻繁に行い、他の職員が感じる視点も取り入れながら、気づきに敏感な職員の育成が望まれます。

・ICT化によって業務の効率化は進んでいるものの、職員によって機器操作に濃淡がある点

ICT化により、業務の効率化は劇的に改善されていると考えられますが、職員によってICT操作に濃淡があることが課題と考慮されます。また、膨大な情報は人間が処理できる限度を超える場合もあると考えられ、見落としや失念に対してどのように対応していくかが課題と考えられます。もちろん、さらなるICTの進化によって入力業務の簡略

化、見落としのないシステムは登場してくると思われられますが、テクノロジーの過渡期において法人の試行錯誤は続いていくと思われられます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所内での多職種との連携によりサービスの質の向上が見られます

同一事務所内には、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス、居宅支援事業所、訪問看護事業所があり、利用者の課題など他職種の知恵を借りることが可能な環境となっています。例えば、医療的な課題等があった場合、併設の訪問看護事業所の訪問看護師からの助言をもらうことで、利用者の生活が豊かになるような支援をおこなっています。さらに訪問介護から定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスにつなげたり、その逆もあり、サービスの変更時に利用者のストレスを軽減するような体制ができています。

・職員の特性等を気づけるように社内システム等を活用しています

利用者の特性等を理解することで介護計画をスムーズに実行できるよう、当事業所では職員に気づきの機会を増やすために、社内システムの連絡ノートに気づいたことを1日2件以上は記載するように職員全体に管理者から伝えていきます。1日の数件の訪問の中で利用者の状態についての声掛け確認や目視すること等を意識的に行い、社内システムの連絡ノートに記載することで、他の職員と情報共有することができ、利用者の介護計画の実行もスムーズに進むことが増えてきています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/101

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	84.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	58.0%	28.0%	9.0%	
	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	66.0%	13.0%	7.0%	13.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	81.0%	15.0%		
	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	64.0%	18.0%	16.0%	
	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%	9.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	15.0%	11.0%	
	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	71.0%	16.0%	9.0%	
	いいえ：1.0%			
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	75.0%	20.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	20.0%	7.0%	
	いいえ：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	45.0%	30.0%	9.0%	15.0%