

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文京
事業所所在地	東京都文京区小石川2丁目19番1号林田ビル1階
事業所電話番号	03-3868-2875

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

・ICTの活用で職員の作業効率の向上を図っています

事業所では、法人の自己作成の「Gフォース」というソフトを活用し、計画書、手順書、経過記録、連絡ノート、活動日誌等の訪問介護員やサービス提供責任者が本来パソコンや手書きで作成する書類を、基本的にはスマートフォンで作成できる仕組みを数年前から整えています。これは、国がICT化へ乗り出す以前から先駆的におこなっており、職員のほぼ全員がスマートフォンを配布されていて、スマートフォンやソフトを積極的に活用することで、職員の作業効率を上げることに寄与しています。

・定期的なアセスメント等を活用し利用者の意思や価値観を確認する仕組みを整えています

アセスメントは利用者からの要望があったときに担当のサービス提供責任者が聞き取りを行い、利用者の希望や意思を確認し、利用者の持つ価値観を受け止めることを基本として検討をしています。変更になる内容についてはサービスの整合性を確認し、その内容を基に訪問介護計画書と手順書を作成し実行しています。また担当ヘルパーを通して要望が上がった時は、その都度利用者に声掛けをして意思の確認を行うことや、サービスの現状を伺い変更点の改善に対して、リアセスメントを実施し必ず代替案を提示して対応しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・虐待や権利擁護に対して、各職員がさらに意識を持つ取り組みを検討していきたい

虐待や権利擁護に対しては、法人研修を年1回、事業所内研修を必要に応じて適宜行う仕組みが事業所として整っています。虐待等が起きた際の事後の対応方法や心構えが各職員に芽生えてきていますが、それより更に一歩すすめた、虐待や権利擁護に関して予見する視点を各職員が持てるような知識を養う研修の機会は、まだまだ準備し開催することができていません。今後は、起きてしまったからの対応ではなく、起きる前の歯止めができるような体制を構築できる職員の育成を目指すことが望まれます。

・担当職員の変更に当たり、変更する時間等を利用者へ事前に連絡する仕組みを整えていきたい

当事業所では新規サービス利用時のヘルパー体制は同一担当ヘルパーを固定せず、一利用者に対し4名程のチームを作り、ヘルパーの急な休みに対し利用者へ負担を掛けず援助内容が円滑に運ばれるようにしています。しかしなが

ら急な対応が必要になった時にはその利用者宅に訪問しているヘルパーを優先して調整を行うために、訪問時間や曜日を変更して実施していますが、特に訪問時間変更に対しては事前連絡が不十分で利用者から戸惑うとの意見がありました。変更になる時の連絡方法について円滑に確実にできる仕組み作りを整えることが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・計画書、手順書は関連職種の意見も参考に立案する仕組みとなっています

利用者の計画書、手順書の作成に当たっては、本来、訪問介護員やサービス提供責任者が相談しながら、ケアマネジャーから交付される居宅支援計画を基に作成されます。当事業所では、このような通常の作成方法の他に、事業所に併設している訪問看護ステーションの看護師や理学療法士、作業療法士等の医療職からの意見も参考にしながら、訪問介護だけの視点に偏らず、医療職等から得た様々な視点を持つことで、より一層、利用者が日常生活の充実が図れる計画書や手順書の作成を行う仕組みとなっています。

・利用者との対話を丁寧に行えるようにマナー研修を定期的で開催して対応しています

マナー研修は定期的に行われており、法人としての研修は3か月ごとに1回、支店研修としては1年に1回、事業所内研修はテーマを変えて毎月おこなっている中にワンポイント研修として取り入れています。事業所研修では「ことば使い」「あいさつ」「気づかい」等の接遇・マナーを毎月の研修テーマの中に組み込み、言葉の掛け方や基準としたい行動、良好な態度や姿勢を理解し示すことができるように、利用者に対して丁寧に対応できるように研修を重ねています。また利用者とのトラブルがあった場合は、聞き取りから指導を行い改善に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/87

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%	8.0%		
	いいえ：1.0% 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	67.0%	25.0%	7.0%	
	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	69.0%	25.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	81.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 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	76.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	81.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 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	69.0%	22.0%	5.0%	
	いいえ：2.0%			
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	77.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	76.0%	15.0%	5.0%	
	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	43.0%	29.0%	11.0%	15.0%