

# 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江東
事業所所在地	東京都江東区豊洲4丁目2番2号豊南堂ビル3階
事業所電話番号	03-6204-9633

## 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

### ・ホームページは利用希望者等に対する十分な情報源となっています

法人のホームページの内容は素晴らしいもので、介護サービスの提供を検討している人が知りたい初歩的なことをほとんど得ることができるように設計されています。トップページにはプレスリリースをはじめとする最新情報が表示されていると同時に、提供する全てのサービスが記されています。訪問介護へ入るボタンも複数用意されており、容易に目的とするページにたどり着くことができます。利用した場合に受けることができる身体介護、生活援助の内容が細かく掲載されており、利用希望者等に対する十分な情報源となっています。

### ・サービス利用時以外も利用者とコミュニケーションをとれる機会を設けています

利用者の不安等を軽減するために、サービス提供責任者等は、サービス利用時以外も利用者とコミュニケーションをとれる機会を設けています。例えば、通常のサービス時に担当の訪問介護員が利用者のいつもと違う状況の変化を感じた時には、携帯するスマートフォンより社内独自のソフトであるチャットワークを利用して担当者全員で情報を共有します。サービス提供責任者がそれらをもとに、訪問や電話にて利用者と連絡（コミュニケーション）を取ることで、利用者の不安の軽減や状況の把握ができる仕組みを整えています。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・プライバシーや個人情報保護について、職員の評価を可視化できる仕組みを整えていくことが望まれます

法人のすべての職員に対してプライバシーや個人情報の保護の研修を実施していることにより、新入職時研修や毎年の全体研修等でプライバシーや個人情報について職員が常に学ぶ機会を設けています。しかし、職員がそれらを学ぶ機会が多いのですが、利用者の声なき声があることが今回の利用者調査で見られました。訪問調査で対応して下さった管理者も職員の理解度を確認することが可視化できていないところがあると言われていたので、職員の評価を可視化できる仕組みを今後整えていくことが望まれます。

### ・担当ヘルパーの急な変更の際して、利用者不安の一層の軽減が望まれます

独自開発の情報連携ツールを活用して担当ヘルパーのシフト調整をおこなっています。たとえ緊急に担当者の交替を余儀なくされても、サービスに不足を生じないよう業務手順書により、統一したサービス提供を心がけています。

しかし、今回の利用者調査では、担当ヘルパーの交替に対するネガティブな意見も寄せられています。ITシステムの活用による効率的なシフト調整と、利用者不安の軽減法とを今一度見直し、利用者満足度の一層の向上が期待されま

ず。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者の急変等、緊急時に迅速な対応が取れるように心がけています

緊急時の対応マニュアルが定められており、訪問時に利用者の体調変化に気付いた場合にはマニュアルに沿って速やかに対応できるようになっています。サービス提供責任者が担当ヘルパーに直接電話で状況確認を行い、必要な指示を出します。場合によっては管理者や責任者が現場に急行します。その後、関係者に情報を一斉に流し、訪問看護部門が介入している利用者については助言や指示を受けることができます。利用者ごとの緊急対応や連絡経路については情報連携ツールの利用者トップページに表記しており、あらゆる場合に備えた対応を整えています。

### ・利用者特性に合わせたコミュニケーションスキルを職員が持てる仕組みを整えています

サービスを行う上で様々な特性を持った利用者がいます。当事業所では法人の新入職時研修や全体研修として年一回、接遇・マナー研修を実施して、様々な事例を用い接遇（コミュニケーションスキル）について検討し学ぶ機会を設けています。また、職員は他法人の事業所の訪問介護員と比較しても20代30代の若年層が多いため、新入職時の研修や年一回の法人全体研修では学びきれないこともあるので、管理者が常に、接遇（コミュニケーションスキル）について、職員に声をかけて学ぶ機会を持てるような仕組みを整えています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/162

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 : 1.0%	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	61.0%	26.0%	8.0%	
		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	71.0%	14.0%	10.0%	
		いいえ : 3.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	89.0%	9.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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	69.0%	15.0%	15.0%	
		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	86.0%	10.0%		
		いいえ : 1.0%	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	79.0%	10.0%	8.0%	
		いいえ : 1.0%		
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	67.0%	15.0%	13.0%	
		いいえ : 3.0%		
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	77.0%	14.0%	5.0%	
		いいえ : 2.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	14.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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	55.0%	13.0%	26.0%	
		いいえ : 4.0%		