

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	株式会社ソレイユ
事業所名称	株式会社ソレイユ
事業所所在地	東京都杉並区高円寺南2丁目1番15号ジェイパーク高円寺404号室
事業所電話番号	03-5929-7337

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) 安全第一 2) 利用者の意思の尊重 3) 人材強化 4) 職員に職場定着率 5) 利用者の定義

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ヘルパーが急遽サービス提供できなくなった場合でも緊急に変更する仕組みがあります

急遽利用者のサービスに担当の職員が行くことができなくなった場合でも、スマホなどの情報共有によって代替の職員を派遣することができています。また、個別支援計画には援助内容が記載されており、内容を見ることで統一した支援を行うことが可能となっています。このことにより、支援が途切れることなく継続してサービスに入ることができ、利用者だけでなく家族の安心にも繋がっています。その結果、利用者調査によるアンケートでは満足度が高い結果となっています。

・半年に一度、個別支援計画の見直しが行われています

個別の支援計画は半年に一度アセスメントの見直しが行われ、必要に応じて計画の内容が見直しされています。定期的なアセスメントを行うことで、継続的なアセスメントが実施され、利用者を深く知るきっかけづくりとなっています。また、支援内容についてもより細かく情報を知ることによって利用者の希望に合った内容へと繋がっています。必要がある場合には職員間や関係機関と連携しながら援助計画の見直しが行われています。

・

さらなる改善が望まれる点

・職員の更なるスキルアップに向けて研修の機会を設けていきたいと考えています

事業所では必要な資格を取得する為に、杉並区の助成を上手く活用するなど、事業所にとっても負担の少ない方法により資格取得支援を行っている。人手の問題から、なかなか外部での研修を受けることが難しいが、責任者は支援方法の動画などを作成(もしくは活用)によりいつでも必要な知識や技術を身に付けられる方法を模索している。職員自身もモチベーションの高い職員が多い為、今後は外部研修にも行くことができる職員体制の構築が望まれます。

・法人の理念の実現に向けて、職員への周知や環境面での整備が望まれます

事業所では利用者と家族に「良質のサービス」と「安心」を提供することを理念としています。現状、第三者評価の家族アンケートからは安心できるサービスが提供できていることが伺えます。福祉業界を取り巻く環境はニーズや制度が変更する度に大きく変化しますが、理念は普遍のものとして常に立ち返ることが必要と考えられます。この理念を職員に周知すると共に、理念の実現に向けて更なるサービスの向上を図っていく為に、職員への周知や事

業所内に掲示するなど、必要な措置を講じ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

・ヘルパーが交代・変更の際に代替職員を派遣するなど管理体制が整っています

ヘルパーが交代となる時でも問題なくサービスが継続できるように、引継ぎの際にはアセスメントや個別支援計画書などで情報を共有することができます。また、必ず前任者が同行するようにし、利用者の負担感がないようにすると共に、職員にとっての安心にも繋がっています。急遽変更が必要な場合でも職員間で情報を共有して別の職員を派遣するなど管理体制が整っています。必要があれば責任者もサービスに入ることもできます。このことにより、利用者のサービスが途切れることなく、利用者・家族の安心にも繋がっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/4

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	75.0%	25.0%	いいえ : 0.0%	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	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%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	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%
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	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%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	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%
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%	25.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	75.0%	25.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%