

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 on l y o n e
事業所名称	オンリー・ワン
事業所所在地	東京都葛飾区東立石3丁目13番8号サニービル2階
事業所電話番号	03-5654-0016

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)利用者の命と人権を尊重し、常に利用者のご家族の立場に立ったきめ細かいサービス提供に努める 2)介護中の事故防止に努め、緊急時の迅速な対応を心掛ける 3)利用者の個人情報の守秘義務を守る 4)介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る 5)訪問介護員のスキルアップを図り、質の良いサービス提供に努める

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者、家族、職員や第三者からの意見を大切にし、事業所をよくしていこうという気概が感じられた

好意的なアンケート結果があるなかで、「ここをこうしてほしい」「ここが変われば良くなる」という意見を大事にする雰囲気を感じられた。利用者宅の清掃状況や、請求書の書類についての意見、職員が働く職場内の環境などの具体的な意見について真摯に受け止め、中には即日改善したものも見られた。初めての第三者評価の受審をきっかけに、さらなる建設的な意見が増えていき、よりよい事業所運営に役立てられることを期待する。

・利用者調査、職員アンケート共に回収率が高いことから事業所運営に協力体制が見られ、また利用者の意見コメントでは感謝の言葉が多かった

事業所は今回初めて第三者評価を受審した。利用者調査と職員アンケートの回収率は9割以上で非常に高かった。利用者調査の意見は感謝の言葉が多く満足度も高かった。職員のアンケートの結果内容では、羞恥心への配慮や、プライバシー保護、個人の尊重など、ケアととても密接なカテゴリーで「できている」と100%の回答で自負していることがうかがえる。利用者の状態変化の確認や、事業所内、ケアマネジャー等との連携についても「はい」と100%が回答しており、日頃の職員の取り組みの結果として、また、事業所の強みとして表れている。

・経営層は、短・中期計画を策定し、職場全体で統一した課題意識を持ち、事業所運営に取り組む姿勢がうかがえる

短・中期計画には、短期に3つ、中期に2つの課題を設定している。利用者に対するサービスの質の向上のための研修計画や介護福祉士資格者の割合を20%引き上げること、職場環境の整備などを短期目標としている。また、中期目標では、収支バランスを向上させるための具体案や、介護職の処遇改善を向上するための対策を掲げている。こうした経営層の意識が、職場全体に統一した意識を持たせ、より良い事業所運営につなげるよう努めていることがうかがえた。

さらなる改善が望まれる点

・事業所にある数々のマニュアルを職員に浸透させるべく、ハンドブック的な発想と工夫で、教育の仕組みとマニュアル整備につなげたい

直行直帰型の訪問介護事業所のため、なかなか一堂に集まり、マニュアルの読み合わせや毎月の学習会などを設定することが困難な状況にあると思われる。しかし、せつかく事業所に揃っているマニュアルを日常的に活用するため

には、ハンドブック的な簡易版を職員に配布したり、ミニ学習会など職員の実情にあったものを検討する必要性があると経営層は考えている。介護現場で、知識としてぜひ繰り返し学んでほしいことや、虐待防止の学習会などは短いスパンで開催されたい。日常の点検確認やカンファレンスにも応用できると思われる。ぜひ検討されたい。

・職員会議、介護職のカンファレンスなどを年間計画に位置づけし、職場環境や利用者の情報交換も含めた話し合いの場を定例化されたい

研修は年間計画に定めてある。しかし、ヘルパー研修は一度の開催で複数のテーマでおこなっている。できれば、年間を通して学びの場を複数回設け、また介護職員同士が集まって利用者の事例検討としてカンファレンスを開催することで教育にも結び付けられると思われる。また、全員参加は厳しいかもしれないが、職員会議の定例化などを通して、職員同士の意見交換や、毎月のサービス提供時間数や事業運営の現状なども周知し、理解を深めるツールになるとと思われる。ぜひ、短中期計画ともリンクさせて進めてほしい。

・中・長期計画とは何年度を指すのか、さまざまなリスクマネジメントと連動させ具体的に整備されたい

事業運営する中で、リスクマネジメントは切っても切り離せないため、短・中期計画と連動させたり、具体的な検討が必要かと思われる。自然災害、感染症、食中毒などマニュアルはあるが、職員採用や昇進・異動・休職・退職などの見通し、事業所や法人の運営、事業所建物などのハード面やパソコン・インターネット環境等ソフト面の更新・変更などのリスクマネジメントは多岐に渡る。例えば何年後までに何を整備する、何を更新するなど、具体的な日時と内容を短・中期計画と連動させ、整備されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族の希望に加え専門職である介護職の視点を訪問介護計画に反映している

居宅サービス計画書に基づき作成された訪問介護計画書は、利用者や家族からの意見や希望を聞いて身体状況・生活状況を考慮の上作成している。そこには、生活を支える専門職である介護職の視点をもとに丁寧なアセスメントをおこない、利用者満足度も高くなっている。移動する際の補助器具の活用、毎日の料理の嗜好、日々の服薬や点眼など、各利用者や家族から好意的な意見を得ているところからも、継続した取り組みが期待される。

・利用者の立場になって考え対応することを心がける職員集団づくりに取り組んでいる

新人ヘルパー研修や、年1回のヘルパー研修があり、接遇について学ぶ機会がある。また、OJTの一環で、現場で働くうえで同行訪問や、事業所内でも「常に利用者の立場を自分に置き換え、考えてから声をかけたり対応する」といった職員育成に取り組んでいる。職員アンケートにおいても、「個人の尊重」「利用者がノーと言える機会を設けているか」の設問においては、「はい」と答えた職員が100%で自信を持っている。利用者アンケートの結果で、「気持ちを尊重した対応がされているか」の問いに、約88%が「はい」と回答しており評価が高い。

・利用者の状態を確認し、様子に変化があれば速やかに連絡できる体制づくりができています

訪問時、一番に「利用者の状態」の確認をしている。体調や様子に変化があれば迅速にサービス提供責任者に報告を徹底している。サービス提供責任者から、ケアマネジャーにも速やかに連絡できている。また、訪問前には、サービス提供責任者からヘルパーへ利用者の情報を前もって伝達している。この速やかな連携は、利用者や家族にとって安心して訪問介護を受けることができ、信頼度が高いと思われる。利用者アンケートの「安心してサービスを受けているか」の設問に対し「はい」が約98%で、事業所の取り組みの結果につながっていると思われる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/55

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	98.0%	どちらともいえない : 1.0% 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	92.0%	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 1.0%
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	92.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	94.0%	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	88.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	いいえ : 0.0% 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	96.0%	どちらともいえない : 3.0% 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	94.0%	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	83.0%	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	87.0%	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	77.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 3.0%