

評価結果概要版



令和2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	有限会社在宅ケア・サービスセンター
事業所名称	有限会社在宅ケア・サービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市散田町3丁目18番15号カネヒビル2階
事業所電話番号	042-667-0877

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）	法およびその精神を尊重する。 顧客のご希望にお応えする魅力ある人材を育成し、より良いサービスを提供する。 革新的な経営により、社会との調和ある成長をめざす。 業務に従事する者の生活を向上し、やり甲斐を満たすことをめざす。 個人の創造力とチームワークの強みを最大限に高める企業風土をつくる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のニーズの充足を追求している

利用者の困りごとを分析し、事業所として「出来ること」「出来ないこと」を明確化して伝えている。「出来ないこと」である場合は、「どのような制度・サービスを使えば出来るのか」を検討し、提案している。このように、問題や課題があった場合、常に「どのようにしたら解決できるのか」を考え、提案し、利用者が可能な限り現状をより良いものにしていけるよう支援している。こうした提案が可能である背景には、利用者の利益を追求する視点と、常日頃から様々な制度や利用可能な社会資源に対する関心や情報収集を絶やさない姿勢がある。

・組織として職員の能力向上を着実に図る仕組みがある

職員としての成長の見通しを4段階で示した上で、職員一人ひとりが年度目標を設定し、着実に成長していくための仕組みを整えている。一人ひとりが介護技術のレベルを確認し、自己評価を行い、例えば、オムツ交換、更衣・清拭、コミュニケーション、自立支援の考え方などのテーマごとに目指すレベルと「どのようになりたいか」という具体的な目標を設定する。そして、その目標の実現のために内部・外部の研修を活用しながら研鑽を積み、目標に対する評価としてテーマごとに振り返りを行い、サービス提供責任者の意見を受けている。

・介護業界の魅力若くは若い人々に発信している

介護への高いニーズを踏まえてヘルパーの人員の拡充を目指し、高校卒業者を含む若手の人材の採用に力を入れ始めた。多摩地区の高校を訪問して担当教諭にアプローチし、介護業界に興味・関心のある学生の紹介を受け、職場見学を実施した。介護の仕事の説明や訪問介護やデイサービスの現場、本社でのコーディネート業務の見学などからなるプログラムを作成して受け入れを行った。仕事に対する責任感ややりがい、誇りに裏付けられた説明は参加者にも説得的かつ印象的であった。着実な人材の獲得・育成につながりうる積極的な取り組みである。

さらなる改善が望まれる点

・人材の確保に継続的に取り組んでいく

上記の通り、介護への高いニーズを踏まえて高校卒業者を含む若手の人材の採用に力を入れ始めた。現場見学などのプログラムに基づく受け入れは、事業・業務に対する理解を得る上で着実な取り組みである。事業所としては、さらなる人員の拡充と目指しており、そのために採用前の人材の育成も視野に入れている。高いニーズに応え、また当事業所の事業の安定、継続、発展を確かなものとしていくためにも、今後も引き続き、人材の獲得・育成に取り組んでいくことを課題としている。

・事業継続計画の見直しを継続的に行っていく

新型コロナウイルスの感染拡大という社会状況にあって、いち早く利用者や職員の命を守る行動をとった。利用者・家族、ヘルパー・家族、社員・家族それぞれの感染の有無や検査の必要性の有無など、それぞれの場合に応じた対応方法を確立し、各所への連絡も迅速に行った。こうした実際の対応に加え、事業所としては事業継続計画も策定している。今後は、同計画の見直しを継続的に行い、より実情に即したものにしていくことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ソフトの活用により情報の漏れのない記録、共有、適切な管理を実現している

介護業務にかかわる情報の管理にソフトを導入した。記録は利用者宅には置かず、ソフト上で一元的に管理することとした。そして、ヘルパー各自にスマートフォンを貸与し、使用方法の研修も行った。これらにより、ヘルパーはケアに入る前に利用者の様子や特別な配慮事項の有無などの最新の情報を確認でき、また、利用者の急な体調不良などの情報もすぐに周知できるようになった。ヘルパーのスケジュールなども随時更新されるので、コーディネートの間でも円滑になった。情報の漏れのない記録、共有、適切な管理がスムーズな業務の遂行につながっている。

・毎月の研修により基本事項に対する理解の徹底を図っている

サービス提供責任者を中心に各職員と相談の上、年度末に計画を立て、研修を実施している。高齢者虐待、ケアマネジャーが喜ぶヘルパーからの報告の仕方、使える敬語、相手に伝わる説明の仕方、改めて考える生活援助のポイント、接遇、危険予測、安全な食事介助と食中毒問題、キャリアパスなど、介護業務の基本の振り返りやすぐに現場で活かせる実践的なものなど、さようなテーマで学びを深めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

120/218

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	86.0%	10.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	69.0%	19.0%	6.0%	5.0%
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	74.0%	20.0%		
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	84.0%	10.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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	61.0%	18.0%	18.0%	
		いいえ : 1.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	7.0%	15.0%	
		いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	11.0%	16.0%	
		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	68.0%	10.0%	18.0%	
		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%	15.0%	6.0%	
		いいえ : 0.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	8.0%	
		いいえ : 2.0%		
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	56.0%	26.0%	6.0%	10.0%