

# 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	株式会社こめつつじ
事業所名称	こめつつじ会訪問介護事業所
事業所所在地	東京都港区東麻布3丁目5番15号瀬里奈グリーンハイツ803号室
事業所電話番号	03-5570-4730

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 使命（mission）、情熱（passion）、思いやり（compassion）の意識を持って介護に従事すること</li><li>2) お一人毎のご希望を尊重し、在宅生活の継続を主眼に置きつつ、その実現に努めること</li><li>3) 法令遵守ということを大原則にして、一人ひとりが正しい事を正しく行っていくこと</li><li>4) ご利用者のご意向を第一義とし、またご家族等のご意向との両立を可能な限り図り、その実現に努めること</li><li>5) 業務の質の向上を常に意識し、サービスについても質の標準化を図っていくこと</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・代替要員の確保と手順書により、継続的なサービス提供を行っています

利用者が、安心して継続的なサービス提供を受け、日常生活を継続することができるようヘルパーの急な欠員にも体制を整えています。代替要員は、同行訪問で引継ぎを受けていることを条件にして1回以上訪問経験のあるヘルパーを利用者それぞれにリストアップして個別のケースファイルに綴じています。また、手順書の作成によりサービス内容の手順を分かりやすく示して、統一したサービス提供を行っています。利用者ヘルパーそれぞれの一週間のスケジュール表の作成により、急な変更にも体制を整え安定したサービス提供に取り組んでいます。

### ・分かりやすい利用者への説明がなされています

サービスの開始にあたっては、契約書と重要事項説明書でわかり易く説明しています。書かれている内容を単に読み合わせるのではなく、具体的なサービスの内容について詳しく説明すると共に、加算に関しての説明も可能な限り行っています。料金についても表で分かりやすくし、必要事項等についても説明を加えています。頻繁に変わる介護保険制度のサービス内容が分からないままに選択し、利用を始めることが無いよう、分かりやすい利用者への説明に努めています。

### ・業務の標準化を確保し、必要な基本手順や実施手順、留意点を図表等で明確に示しています

業務の標準化を確保する為、オリジナルマニュアルを整備しています。接遇マニュアルには職員の挨拶の仕方、身体介護マニュアルには羞恥心に配慮した介助方法などを具体的な図表を用いて現しています。サービス内容手順書には入室から退室までの流れを個別に記載し、誰がサービスに入っても同様のサービスが可能となるように詳細に手順が示されています。ヘルパーが交替する場合でも利用者への安定的なサービスの提供が可能となるよう業務の標準化が確保されています。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者の健康状態の把握を更に明確にし、利用者ヘルパー両者の安心感が一層得られることが期待されます

サービス提供毎にヘルパーが記録するサービス提供記録には、顔色・体調・食欲等の健康状態に関する項目を設定

しています。また、状態が安定しない利用者には必要に応じてバイタル測定を記録して日頃の健康状態の把握に努めています。事業所は新型コロナウイルスを始めとする感染症に対するヘルパーへの感染予防策を様々に講じています。利用者においても、コロナ禍において一つの目安となる検温を訪問時に加える等して状態を明確に把握することで、サービスを提供する側、利用する側それぞれの更なる安心感が得られることが期待されます。

**・ホームページの一層の充実を期待します**

ホームページのリニューアルを計画中です。現在のホームページからは残念ながら利用希望者の知りたい情報を全て得ることは難しいと言えます。身体介護で行える具体的な内容、生活援助の中身、訪問介護では行えないサービス等を分かりやすく明示することが好ましいといえます。他の訪問介護事業所の内容等も参考にして、利用希望者やその家族が何を知りたくて検索しているかにも配慮した、ホームページの一層の充実を期待します。

**・介護保険制度の利用者や家族、一般の方々への更なる普及啓発活動を期待します**

介護保険制度の要介護認定率は加齢とともに毎年上昇し続けています。一方で利用者や家族にとってその制度の理解はより複雑で難解なものとなっています。利用者の居宅における自立した日常生活の重視とともに要介護状態、要支援状態の軽減、悪化防止は65歳未満の第2号被保険者を含めて大きな課題となっています。事業書への利用問い合わせやモニタリング時など様々な機会を通じて、訪問介護事業所の主たる業務ではありませんが、介護保険制度の更なる普及啓発活動を利用者や家族に行うことが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・職員間や関係機関との円滑な情報共有を行いチーム力でサービスを実施しています**

職員は部門ごと毎週ミーティングを行い利用者の体調変化や認知症状の悪化、新規利用者の確認、週業務などの留意事項について情報共有を行っています。ヘルパーの動向や細かい苦情や相談レベルの情報についてもミーティングで把握されます。朝、昼、夕ごとに従事した各職員は利用者の体温や体調を連絡ノートに記入して相互に申し送りを行っています。サービス提供責任者は社内の居宅支援事業所や他事業所のケアマネジャー等の関係事業所と円滑に連携を取り合い、チーム力で利用者へのサービス提供を実施しています。

**・新型コロナウイルス感染防止にいち早く取り組みました**

従来から感染症等のリスクに対する取り組みを進め、インフルエンザワクチンの予防接種も事業所負担で実施しています。事業所ではコロナウイルス感染拡大当初から職員にマスクとアルコール消毒剤の会社支給を始め、防護服の準備も整えてサービスに取り組んできました。業務の性質上、利用者との密な接触が必須で避けることができませんが、必要な防護処置を行い、危険を極力回避しています。体調不良等で欠員が生じても、1回以上訪問したことのあるヘルパーの交代要員表と手順書を作成し、滞りなくサービスが継続できる体制を整えています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/110

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	92.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	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	75.0%	12.0%	7.0%	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	85.0%		12.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0%		12.0%	
	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	85.0%	7.0%	7.0%	
	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	95.0%		5.0%	
	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	87.0%		12.0%	
	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	80.0%		17.0%	
	いいえ : 0.0%	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	80.0%		20.0%	
	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	90.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	62.0%	17.0%	5.0%	15.0%