

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	株式会社クールヘッド
事業所名称	ウォームハート上井草
事業所所在地	東京都杉並区上井草3丁目17番24号
事業所電話番号	03-6383-1095

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)幸せを広げる ~自分に、仲間に、この地域に~ 2)やさしく、強く、冷静に。そして、あたたかく。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 本人・家族の意向を丁寧に聴き取り、本人の望む生活像を把握し、きめ細やかなサービスを提供している 利用者調査では、「訪問介護計画書の作成時における状況や要望把握」「計画やサービス内容の説明」に関して、回答者全員が満足との返答であった。当事業所では、アセスメントシートを使って、詳細に利用者の情報を収集している。本人・家族の意向も丁寧に聴き取り、本人の望む生活像を把握している。訪問介護計画書に沿って個別の手順書も作成し、計画に基づいた支援についてケース記録に記入している。これらの一連の各書類を確認すると、きめ細やかで丁寧なサービス提供がおこなわれていることがうかがわれる。・ ICT（情報通信技術）を活用し、スタッフ同士で共通認識を持ち、利用者ニーズや変化に即時的かつ柔軟に対応している クラウド型チャットツールを活用した情報共有により、利用者の変化に即時的かつ柔軟に対応できるようにしている。チャットツールでは、利用者に関わる訪問介護員同士のグループを作っており、登録スタッフ全員で同じ情報を共有している。また、サービス提供後、気づいたことや利用者の特変事項を入力すると、すぐに他職員から返信が届くなど、リアルタイムで情報交換している。途中からメンバーに加わった訪問介護員も、過去に遡ってメールのやり取りを確認することができ、利用者情報を収集して、安心して現場に入ることができる。・ 「基礎研修」の時間を設け、経験が浅い職員も訪問介護員として必要な知識の取得や技術向上につなげている 入社1～2年目の社員に対して、技術・接遇・法令や行政サービスなどの知識を学ぶ時間として、「基礎研修」を実施している。「基礎研修」の継続実施により、経験の浅い職員の不安解消を図ると共にサービスの質の向上につながっている。合わせて、指導する職員も教えるために改めて資料を作成するなどの事前準備や、報告することで、学んだことを振り返る機会となっている。職員教育では、高度な介護技術のみを求めるのではなく、利用者の安心感や快適性など気持ちに寄り添った支援を目指している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ サービスの質の向上に向けて、軽微なリスク（ヒヤリハット）や気づきのさらなる活用を期待したい ミーティングでは、当月のヒヤリハットの内容・原因について情報共有し、今後の申し送り内容の徹底を確認している。また、チャットツール軽微なリスクや気づきなどを情報共有している。大きな事故は起こっていない。ヒヤリハットなどは、個別のサービスの見直しなどに活用されているが、今後は、軽微なリスク（ヒヤリハット）や「気づき」を蓄積し、マニュアル改訂や研修に活かすなど期待したい。サービスの質の向上に向けて、ヒヤリハットや気づきのさらなる活用を期待する。・ 新型コロナウイルスに対する事業継続計画（BCP）についてさらなる充実を期待する

クラウド型チャットツールを使って、感染症対策リーフレットや手洗いポスターなど、新型コロナウイルスへの具体的な対策について情報共有している。今年度、業務継続計画（BCP）に新型コロナウイルス感染症対策を追記している。今後は、さらに利用者、職員、職員の家族などに発熱者が出た場合の対応などについて、フローチャートなどを使って、訪問介護員誰もが一目で理解できるようなマニュアルの作成を期待したい。

・新規の利用希望に伝えていくためにも、職員採用活動のより一層の取り組みを期待したい

今年度12月29日にリニューアルしたホームページには、職員採用情報として会社の理念を伝える「社長挨拶」や「採用メッセージ」とともに、具体的な働き方がイメージできる2事例の「社員エピソード」を掲載している。育児中の職員や新卒職員が安心して働ける環境への取り組みを紹介するとともに、複数のSNSも活用して事業所のさまざまな活動を伝えている。事業所全体では、マンパワーの限界により新規の利用希望に答えきれていない状態である。職員採用活動のさらなる推進により、より地域のニーズに応える事業所として成長することを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・働く人を大切にしており、「幸せを広げる」（理念）の具現化に取り組んでいる

職員アンケートでは、体調不良時は、しっかり回復するまで休養できる 性別関係なく、積極的に育児休暇を取得できる 万が一利用者からセクハラや暴言・暴力などを受けた場合...スタッフの交代や事業所撤退などの対応を迅速にしてくれる 年齢や性別、勤務年数に関係なく、意見を言えば汲み取ってくれる など、「働く人を大切にしてくれる」とのコメントが寄せられていた。会社の理念「幸せを広げる～自分に、仲間に、この地域に～」を掲げており、理念の具現化に取り組んでいる。

・緊急時対応に関する研修を実施し、迅速に対応できるようにしている

利用者に異変が生じた際、パニックに陥ることなく、素早く適切に行動するために、今年度、6月に「緊急時の対応」をテーマに研修を実施している。緊急事態の発生事例、緊急時の連絡での指示の受け方や、脱水・嘔吐・誤薬・骨折・永眠などの事例ごとの対応、119番通報の仕方、東京消防庁における「救急搬送時の新たなルール」などについて学んでいる。資料も用意しており、不参加の方には資料を手渡しし、口頭でも説明している。

・法人全体で看護師を増員したことにより、医療と介護の連携促進を図っている

前年度、訪問看護ステーションを立ち上げて、医療と介護の連携の促進を図ることができた。法人全体の看護職員を増員したことにより、関係医療機関との連携の円滑化や医療的ケアの対応幅の拡大を図ると共に、訪問介護員の医療知識の向上につながっている。看護職員は感染症対策における組織的な取り組みを主導し、訪問時の個別支援における感染対策行動を具体化し、利用者と職員の健康を維持している。住み慣れた自宅で最期を迎えたいとのニーズに応える事業所として、安心を与える看取りケアを継続する体制を整備している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/22

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	71.0%	28.0%		
	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	92.0%		7.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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	92.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	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%	
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	85.0%		7.0%	7.0%
		いいえ : 0.0%		

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	株式会社クールヘッド
事業所名称	ウォームハート杉並
事業所所在地	東京都杉並区西荻南3丁目22番9号エクセリア西荻窪2-A
事業所電話番号	03-3335-5690

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)幸せを広げる ~自分に、仲間に、この地域に~ 2)やさしく、強く、冷静に。そして、あたたかく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族の話を丁寧に聴き取り、訪問介護計画書・個別の手順書を作成し、自宅での生活が継続できるよう支援している

利用者調査では、「訪問介護計画書の作成時における要望把握」に関して、回答者の84%が「はい」と返答しており、「こちらの話も聞いてもらったり、相談しながら進めてくれるので信頼している」などのコメントが寄せられていた。アセスメントシートを使って、本人のこれまでの生活歴や本人の状況や・状態、本人の意向、可能性の検討などについて記録し、訪問介護計画書に反映している。訪問介護計画書に沿って個別の手順書も作成している。これらの一連の各書類を確認すると、きめ細やかで丁寧なサービス提供がおこなわれていることがうかがわれる。

・ICT（情報通信技術）を導入し、利用者ニーズに迅速に対応すると共に、業務効率を図っている

クラウド型チャットツールを活用した情報共有により、利用者の変化に即時的かつ柔軟に対応できるようにしている。チャットツールでは、利用者に関わる訪問介護員同士のグループを作っており、登録スタッフ全員で同じ情報を共有している。また、サービス提供後、気づいたことや利用者の特変事項を入力すると、すぐに他職員から返信が届くなど、リアルタイムで情報交換している。途中からメンバーに加わった訪問介護員も、過去に遡ってメールのやり取りを確認することができ、利用者情報を収集して、安心して現場に入ることができる。

・訪問介護員のスキル向上に向け、キャリアの道筋を定め、その教育体制を整えている

ケアスタッフ、ケアリーダー、主任ケアリーダー、サービス提供責任者、主任サービス提供責任者の各職位ごとに習得すべきスキルを定め、職員へキャリアの道筋を示している。また、排泄、移動・移乗、衣類着脱介助、保清ケア、医療的ケアなどの項目ごとにケアチェックポイントを定めている。たとえば、衣類着脱介助では、立位をとる回数・時間を減らす などきめ細やかな留意点が明記されている。そのほか、クラウド型チャットツール、基礎研修、ミーティング、OJTなどを使って、訪問介護員一人ひとりのスキル向上を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・サービスの質の向上に向けて、軽微なリスク（ヒヤリハット）や気づきのさらなる活用を期待したい

ミーティングでは、当月のヒヤリハットの内容・原因について情報共有し、今後の申し送り内容の徹底を確認している。また、チャットツール軽微なリスクや気づきなどを情報共有している。大きな事故は起こっていない。ヒヤリハットなどは、個別のサービスの見直しなどに活用されているが、今後は、軽微なリスク（ヒヤリハット）や「気づき」を蓄積し、マニュアル改訂や研修に活かすなど期待したい。サービスの質の向上に向けて、ヒヤリハットや気づきのさらなる活用を期待する。

・新型コロナウイルスに対する事業継続計画（BCP）についてさらなる充実を期待する

クラウド型チャットツールを使って、感染症対策リーフレットや手洗いポスターなど、新型コロナウイルスへの具体的な対策について情報共有している。今年度、業務継続計画（BCP）に新型コロナウイルス感染症対策を追記している。今後は、さらに利用者、職員、職員の家族などに発熱者が出た場合の対応などについて、フローチャートなどを使って、訪問介護員誰もが一目で理解できるようなマニュアルの作成を期待したい。

・ **新規の利用希望に応えていくためにも、職員採用活動のより一層の取り組みを期待したい**

今年度12月29日にリニューアルしたホームページには、職員採用情報として会社の理念を伝える「社長挨拶」や「採用メッセージ」とともに、具体的な働き方がイメージできる2事例の「社員エピソード」を掲載している。育児中の職員や新卒職員が安心して働ける環境への取り組みを紹介するとともに、複数のSNSも活用して事業所のさまざまな活動を伝えている。事業所全体では、マンパワーの限界により新規の利用希望に応えきれていない状態である。職員採用活動のさらなる推進により、より地域のニーズに応える事業所として成長することを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **「基礎研修」の時間を設け、必要な知識の取得や技術向上につなげている**

入社1～2年目の社員に対して、技術・接遇・法令や行政サービスなどの知識を学ぶ時間として、「基礎研修」を実施している。「基礎研修」の継続実施により、経験の浅い職員の不安解消を図ると共にサービスの質の向上につながっている。合わせて、指導する職員も教えるために改めて資料を作成するなどの事前準備や、報告することで、学んだことを振り返る機会となっている。職員教育では、高度な介護技術のみを求めるのではなく、利用者の安心感や快適性など気持ちに寄り添った支援を目指している。

・ **理念の具現化に向けて、風通しの良い組織風土を形成し、チーム作りに取り組んでいる**

ICTやミーティングなどを通してスタッフ間の情報共有の徹底を図っている。職員アンケートでは「会社が用意した車・バイク・電動自転車を利用できるので、スタッフの移動での負担が軽減されている」「職員の移動負担の軽減を図ることで、利用者の緊急時にも素早く対応できるようにしている」「思いやり・温かい心・育成などを大切に、一緒に働く仲間意識がある」などのコメントが寄せられていた。風通しの良い組織づくりにより、会社理念「幸せを広げる～自分に、仲間に、この地域に～」の具現化に取り組んでいる。

・ **法人全体で看護師を増員し、訪問介護員が医療面への質問が気軽にできるようになった**

前年度、法人全体の看護職員を増員し、訪問看護ステーションを立ち上げたことにより、関係医療機関との連携強化が図られ、訪問介護員の医療知識の向上につながっている。職員アンケートでも「利用者の身体面で不安や疑問があると気軽に質問できるので、より安心して訪問できるようになった」などのコメントが寄せられていた。看護職員は感染症対策における組織的な取り組みを主導し、訪問時の個別支援における感染対策行動を具体化し、利用者と職員の健康を維持している。安心を与える看取りケアを継続する体制を整備している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/28

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	84.0%	15.0%		
	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	78.0%	21.0%		
	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	94.0%		5.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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	89.0%	5.0%	0.0%	
	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	94.0%		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	73.0%	21.0%	5.0%	
	いいえ : 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	84.0%	10.0%	5.0%	
	いいえ : 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	84.0%		15.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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%	15.0%	5.0%	
	いいえ : 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	57.0%	21.0%	21.0%	
	いいえ : 0.0%			