

評価結果概要版



令和3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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	ケアサービス・やまびこ
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	042-644-3600

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）	<p>1) 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。</p> <p>2) 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。</p> <p>3) 私達は、利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。</p> <p>4) 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保険・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。</p> <p>5) 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他社と共有する場合には、適切な判断のもとに対応します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・訪問介護員のサービス提供周辺の環境を整備し、安心してサービスを提供できるよう取り組んでいる <p>サービス内容だけでなく利用者の特性や相性に配慮して訪問介護員をコーディネートしている。利用者の支援に関する情報や担当訪問介護員間で共通認識を図るためのツールとして通話アプリを利用している。訪問介護のサービス提供は利用者と一対一となるため、支援にまつわる問題点・疑問・不安などをタイムリーに共有・相談できる体制は訪問介護員の安心とともに安定したサービス提供につながる。また、利用者の変化や緊急時の連絡体制を整備し、利用者だけでなく訪問介護員が安心してサービスを提供できるよう取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・連絡ツール（Eメールや通話アプリ等）でグループを作り個々の利用者の情報を訪問介護員とサービス提供責任者とで適宜、共有している <p>それぞれのニーズに応じたサービス提供ができるように担当する訪問介護員とサービス提供責任者で利用者ごとの個別研修会（ケース会議）を定期的開催している。しかし、新型コロナウイルス感染症の予防対策のために職員が集まることが難しくなった。そこで連絡ツール（Eメールや通話アプリ等）により情報共有をしている。利用者ごとにグループを作って、その中で個別研修会のように情報の交換ができるようにしている。支援にまつわる問題点・疑問・不安などをタイムリーに共有・相談できる体制を作っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・法人役員に対しても何でも話しができる環境があり、雰囲気の良い事業所となっている <p>サービス提供責任者は訪問介護員と密に連絡を取り、不安や疑問点、不満などを早急に解消できるようにし、訪問介護員の働きやすい環境作りに配慮している。また、法人役員に対しても何でも話しができる環境があり、雰囲気の良い事業所となっている。今回の職員自己評価においても、「事業所内の雰囲気がよい」、「とても働きやすい」、</p>
--

「アットホームな雰囲気」、「上司が優しい」、「上司が話しをよく聞いてくれる」、「職員同士での意見交換等、抱えることなく相談し合っている」という趣旨のコメントが多数挙げられていた。

さらなる改善が望まれる点

・増大する在宅介護のニーズに応じることができるよう、事業所全体で介護スキルを向上させることが求められている

近年、在宅介護へのニーズが増大し、事業所に求められることも増えてきている。在宅での看取り介護も増えてくることが予想され、事業所全体での介護スキルの向上が求められる。サービス提供責任者の保持および増強や喀痰吸引技能実施者の確保が必要になってきている。併せて、訪問介護員の研修による教育を通じての介護技術の向上も求められている。特に「身体介護」のサービスに入ることのできる訪問介護員を確保したい。

・法人独自に情報発信できる環境としてホームページなどの準備が必要と考えている

事業所の外部への情報提供に関しては最近ではインターネットなどから情報を得る方も多いことから、都や独立行政法人等の情報サイトに情報を提供している。法人独自のホームページは作成されていない。事業所から情報発信できる環境を作るためにもホームページ等の準備が必要と考えている。今後はタブレット端末を使用したり、ICT（情報通信技術）等も活用しながら情報の共有の利便性を高めるなど、業務の効率化をさらに進めていきたい。

・現在、作成を進めている感染症対策も含めた事業継続計画（BCP）を一日も早く完成させたい

法人・事業所として捉えたりスクの種類を分類し、自然災害や感染症、交通事故、介護事故のそれぞれについて、事前と事後の対策を決めている。また、災害などを念頭に事業継続計画（BCP）を策定し、基本方針、統括責任者その他の担当者の配置、事態の各局面に応じた対応などを明確化している。現在、感染症対策も含めた事業継続計画の見直しが必要になっており、その作業を進めている。新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中で一日も早い策定と職員への周知が求められる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・連絡ツールを職員間での情報共有に活用し、安定したサービス提供につなげている

利用者の支援に関する情報や担当訪問介護員間で共通認識を図るためのツールとして連絡ツール（Eメールや通話アプリ等）を利用している。訪問介護のサービス提供は利用者と一対一となるため、支援にまつわる問題点・疑問・不安などをタイムリーに共有・相談できる体制は訪問介護員の安心とともに安定したサービス提供につながっている。サービス提供責任者もリアルタイムに近い形で利用者の状況を把握することができる。連絡ツールの運用にあたっては、情報の取り扱いに十分注意している。

・緊急時に備えマニュアルを整備しており、変化を感じた際には報告し指示を仰いでいる

緊急時対応マニュアルは決まった書式により利用者ごとに整備、体調の変化時に備えている。書式は黄色の目立つ用紙を用いて、緊急時の連絡先やかかりつけ医等、個別性の高い重要な情報を明記している。また、訪問時にいつもとの変化を感じた際にはサービス提供責任者へ報告し指示を仰いでいる。報告を受けたサービス提供責任者はケアマネジャーと相談し必要に応じて訪問・受診につなげている。利用者の意向や不安には、納得のいくまで話を聞き、安心してサービスを受けられるよう配慮している。

・利用者および訪問介護員の負担軽減を図り、安定したサービス提供に努めている

サービス内容・訪問介護員の経験・利用者の特性や心身の状況のほか相性にも配慮して訪問介護員のコーディネートをしている。初回訪問の際にはサービス提供責任者が同行し、援助方法を確認するとともに訪問介護計画に基づいた援助が定着するまで同行し、利用者および訪問介護員の負担軽減を図っている。担当訪問介護員の変更時にはサービス提供責任者が援助方法を確認し、移行がスムーズに行えるようにしている。定期および随時に利用者や家族から話しを聞き、意向や不安の解消に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

87/115

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	87.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	74.0%	19.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：3.0%			
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%	11.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	6.0%		
	いいえ：1.0% 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%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	5.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	80.0%	16.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	64.0%	18.0%	8.0%	9.0%