

# 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	有限会社すばる介護センター
事業所名称	有限会社すばる介護センター
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目2番3号T323プレイスビル2階
事業所電話番号	03-5789-2786

## 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) 住み慣れた地域における自立した日常生活の創出及び実現とその為に不可欠な個々人の想いや意思、尊厳の尊重 2) ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること 3) 法令遵守と透明性の高い事業運営 4) 効率化への適切な取り組みと質の向上の両立 5) 従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・訪問介護のサービスについて、イラストや図表などを用い利用者や家族がわかりやすく理解できるような工夫をおこなっている。

サービス開始時の説明は、利用者や家族がわかりやすいような言葉で重要事項説明書に基づいて説明を行っている。具体的なサービスの内容（身体介護例、生活援助例など）や介護保険では対応できないサービス例などをイラストや図柄を使って説明をしている。初めて訪問介護を受ける利用者や家族が安心して、誤解なく利用できるように説明している。料金については、わかりやすく表にまとめるなど工夫をしている。またサービスの質の改善を図るための取り組みとして各種研修に参加していることを説明してサービスと質の向上に努めている。

・社内・社外の充実した研修制度を整備し実施することで、専門職としての動機付けと技術の習得がなされサービスの質の向上に繋がっている

サービスの一定基準の確保及び向上を図るため、充実した職員の研修制度が整備されている。研修は、職場研修としてOJT、職場内の実務・専門研修、職場外の行政、社会福祉協議会等の開催する研修と多岐に渡っている。新人研修は流れや資料が体系化されており、不変の内容を伝え指導している。職場内研修は月1、2回の頻度で開催し、倫理・法令・事故防止等の共通事項と介護技術に関する研修を実施している。年1回開催の社内研修では登録ヘルパーを含む80名以上が参加しており、全員が共通認識・共通知識を持ち業務に取り組めるよう努めている。

・利用者・家族からの想いや意向を汲み取り、得られた課題の解決のため真摯に取り組み、一層のサービスの改善に努めている。

事業所では、利用者や家族の「想い」を把握するために、直接ヒヤリングや利用者アンケートを実施しその分析を行っている。利用者や家族からの意見や苦情については、言葉だけでなく、内在された意向を把握するよう心掛け、事務所内の様々な専門職の多角的な視点から検討することにより、根本的な課題の発見・解決を図っている。ほか毎月の利用者へのモニタリング、訪問介護員とのコミュニケーションなど、事業所では、いくつもの手段で利用者や家族から想いや意向を汲み取り、得られた課題に真摯に取り組み一層のサービスの改善に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所として災害等のリスクマネジメントの対策を講じており、現在のBCPの内容精査を検討している。今後の取り組みに期待したい。

事業所のみならず法人全体で事故や災害に対するリスクマネジメントの必要性を感じており、BCPに対しても力を入れて取り組んでいる。平成28年9月作成のBCPは平成23年に起こった東日本大震災を教訓に作成したものであり、被害の大きい災害から多くのことを学び活かしている。数年前に発生した新型コロナウイルス感染症からも大きな影響を受け、現状のBCPで対応可能かどうかの課題が浮き彫りとなった。今後は様々な災害が発生した場合を想定したBCP作成やその有効性を考察しつつ内容精査を検討しており、その取り組みに期待したい。

・複雑な制度の仕組みについて、身近な専門職として利用者や家族、一般の方に様々な機会を通して普及・啓発させていきたい

事業所では、情報を得るのが難しい高齢の利用者の視点に立って、介護保険内外や地域の情報など利用者が必要と思われる、また利用者自身が必要としている情報の提供を行い、分かりやすく説明をしている。最近では、度重なる改定により介護保険事業が利用者やそのご家族等、一般の方々にとって、複雑で難解なものとなり、細かい内容等への理解がなされないケースが少なくない。サービスや制度そのものをわからないままに選択、利用することがなくなるように、最も近くで接している専門職として、様々な機会を通して普及・啓発させていきたい。

・記録や書類等などの煩雑な業務について更なる効率化を図り、今以上に本来業務に集中しサービスの向上に繋がるよう取り組んでいきたい

職員にとって、すべての記録や書類を正確に作成することは煩雑な作業であり、手間と労力を要している。特に、サービス提供責任者は、利用者へのサービス提供に際し、契約の締結から、訪問介護計画作成、訪問介護員等との同行訪問など役割が非常に大きく負担が大きい。サービス提供責任者の業務の負担を減らすために、介護保険の制度上求められていることを遵守した上で、煩雑な作業についてより効率化を図り、その結果、訪問介護員等の業務指導及び評価、業務目標設定などへ仕事の視点を移し、一層のサービス向上に努めていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・業務マニュアル改訂・見直し会議を毎年必ず開催し、実情に合う内容の検討を行っている

「業務マニュアル改訂・見直し検討会議」を毎年必ず開催し内容の精査を行いながら、実情に合ったマニュアルの整備を図っている。平成13年5月初版から現在まで過去3回の見直しを行い、改訂必要性の有無や次年度の展望など高い意識を持ち取り組んでいる。次年度以降には行政作成の虐待マニュアルのみの活用ではなく、事業所独自の虐待対応マニュアル作成に取り組んでいく方向となった。職員が利用者の支援や対応に悩んだ際の解決の一助となり、また一定のサービス基準を確保できるよう今後も実務に即したマニュアル作成に力を入れていく予定である。

・最も身近な介護の専門職として、利用者本位の視点で本人の自立に向け支援を行っている

事業所では、サービス提供の流れ（アセスメントから訪問介護計画立案、日々の活動記録、モニタリング、介護支援専門員への報告・提案まで）が確立しており、利用者の意向を踏まえたサービス提供を実現している。更により良いサービスを提供するために、最も利用者と身近で、日々の生活状況について把握しやすい介護の専門職である訪問介護員からの情報をもとに、介護計画をそのまま消化するのではなく、その日々の変化を把握し利用者本位の視点で「自立」に向けた提案を、利用者自身・家族・関係諸機関へ向けてより一層行えるように努めている。

・訪問介護員が交替しても、統一したサービスを安心して受けられるよう努めている

訪問介護員が交替する場合には、標準的な交替手順フローを定めそれに沿い確実に対応している。交替については利用者と家族に事前に了承を得ている。誰がサービスに入っても同様のサービスができるように、詳細な手順書や訪問介護計画の記載の工夫をしており、統一され安定したサービスの提供を行っている。新人の訪問介護員の場合は、サービス提供責任者が数回同行し、現地指導を行っている。また、月1回サービス提供責任者が自宅を訪問し、交替で利用者や家族に負担がかかっていないかモニタリングで確認を行い安心して継続できるよう努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/133

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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	83.0%	9.0%	7.0%	
		いいえ : 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	88.0%	7.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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%	7.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%		
		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%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	69.0%	16.0%	9.0%	
		いいえ : 4.0%		

# 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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア訪問介護港
事業所所在地	東京都港区東麻布1丁目7番3号第二渡邊ビル2階
事業所電話番号	03-6441-0895

## 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)新規依頼を迅速に対応する 2)サービスの質の保証、職員のスキルの向上 3)支援内容の統一（スキルの統一） 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**コロナ感染症等の状況の変化に対して、利用者や家族のことを考えて声を聞き取りやすい環境を準備して積極的に対応しています**

利用を希望する方への説明についても、訪問であれば感染症対策を十分に行い対応し、要望があればオンラインでの説明にも対応できるようにするなど、利用者や家族のためを考えて柔軟な対応をしています。また、情報連携ツールの活用により、利用者や家族の声をよく聞き、すぐに共有しサービスに活かすことができている。さらに、コロナ禍において職員同士の感染拡大防止のために、必要以上の接触を控えてもサービスに支障が出ることがない仕組みが整えられていることにより、コロナ禍でもサービスを継続して提供することができています。

・**急変時や緊急時に併設する訪問看護と協力して対応できる仕組みを整えています**

急変時や緊急時に主治医との連絡も行いますが、主治医の先生との連絡がつきにくいときには、併設する訪問看護ステーションの職員に助言を仰ぐことで、救急車の要請等を速やかに行う仕組みが整っています。また、そのような対応で緊急的な入院をした際にも、それらで得た情報をもとに入院先や主治医、家族、ケアマネジャー、関連する事業所への説明も速やかに行うことができる仕組みとなっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・**地震等の災害時に備えてマニュアルを整備していますが、災害時に地域からどのようなことが求められるか話し合いを進めることが望めます**

災害発生時に緊急災害対策室を本社で立ち上げること、食料品やサービス提供に必要な備品を事業所単位で備蓄すること、職員が被災し自分のことが伝えられない場合を想定して、身分証の裏に個人の情報がわかるようにカードを作成すること等、災害マニュアルを作成し組織的に対応できるようにしています。一方、災害が発生すると、地域の介護力が低下するなかで事業所に対して避難所での介護等について様々な役割が期待されます。そうした期待に持続的に応えることにも限界がありますので、事前に協力する役割を自治体や地域と協議することが望めます。

・**担当職員が変更になった際の利用者へのフォロー体制の充実**

担当職員の変更の際には、現在も変更後に対応方法や職員と利用者の相性が合っているのか、介助方法等が安心できるものなのかについて利用者への聞き取りを行い、利用者の日常生活が本人の希望する生活に向かっているのかを

サービス提供責任者は確認をしています。この確認方法は定期的で画一的なアセスメントやモニタリングだけではなく、その時々の利用者の状況や身体状態も勘案し、日常生活の様子を踏まえた視点でサービス提供責任者が確認することで、利用者の希望する日常生活と自立した生活になることにより資すると考えられます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・コロナ禍でも、利用者や家族が安心できるようにオンライン面談を取り入れています

利用を希望する方に対してサービス等の説明は通常訪問して対応することが多く、コロナ禍では感染対策として、訪問時の手指消毒、マスクを二重にする、フェイスシールドをして安心して説明を受けていただけるように配慮して対応しています。訪問以外での説明する手段として、特にオンラインでの説明ができる環境を整備しています。実際に訪問する介護士、管理者とケアマネジャーと一緒にオンラインで利用者家族と面談や相談を行い、積極的に対応をしています。オンラインでの面談については3種類のソフトに対応できるように準備しています。

### ・利用者一人ひとりの有する能力を活かし、自力で行えるような生活を支援しています

訪問介護計画を作成する際には、自社ソフトのGフォースやチャットワーク等の情報連携ツールにサービス提供責任者がアセスメントした内容を入力します。各職員や併設する他のサービス担当者が当該利用者のサービスに対応する場合は情報連携ツールを使い、個人情報の同意の際にも説明してサービス体制の構築をおこなっています。多職種とも連携しながら、利用者が目指すべき希望の生活環境の整備をする仕組みができています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/145

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	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：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	78.0%	7.0%	14.0%	いはいえ：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	57.0%	21.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：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	57.0%	21.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%		いはいえ：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	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：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	64.0%	28.0%	7.0%	いはいえ：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	64.0%	21.0%	14.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	21.0%	14.0%	いはいえ：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	42.0%	14.0%	7.0%	35.0%