



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	有限会社プロビジョン
事業所名称	愛の手
事業所所在地	東京都杉並区高円寺南5丁目36番8号
事業所電話番号	03-3380-5017

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）	「ご利用者様の声を良く聞き」、「ご利用者様を良く知って」、「ご利用者様とともに良く考える」

全体の評価講評

特に良いと思う点

・登録ヘルパーとの信頼関係を構築し、働きやすい環境作りに努めています

登録ヘルパーが事業所へ立ち寄る機会がある際には、お茶やコーヒーを出し「ホッ」とできる場を作っています。普段直行直帰でなかなか会う機会がないこともあり、仕事だけでなく普段話せないことでも聞き取る機会として活用しています。ヘルパーに支援方法について指導する場合には3つ良い点を伝えて、1つは指摘するというスタンスで関わり、「褒める」ことを大切にしています。また、ヘルパーのやりがいや資質向上に繋がるよう、資格取得支援にも努めています。その結果、離職率は低下し、長く継続して在籍してもらうことに繋がっています。

・資格取得制度を設け、ヘルパーの介護技術向上などの資質向上に取り組んでいます

事業所では無資格者や未経験でも積極的に職員として採用しています。入職後に実践の場でOJT研修を実施しつつ、資格取得制度を設けて必要な介護技術を身につけてもらっています。そのために、研修の時間や資格取得までにかかる費用を法人で負担し、資質向上に努めています。当然、一定程度の期間は就業を継続してもらうことを約束事としていますが、手技を身につけてもらうことで併設の障害事業の訪問介護員として働くことが可能となるなどヘルパーの仕事の幅が広がっています。今後もコミュニケーションや待遇について更なる向上を目指しています。

さらなる改善が望まれる点

・ヘルパーへの接遇や制度に関する情報提供をしていくことを課題としています

登録ヘルパーは様々な地域に訪問し、直行直帰でサービスを終えることが基本となっています。事業所ではヘルパーが働きやすいよう、サービス提供責任者が月に1回、利用者宅を訪問し、サービスの実績等を確認しています。その為、ヘルパーが集まる機会はほとんど無い状況です。利用者サービスに必要な情報提供は個別に行っているものの、法人理念や介護保険制度変更に伴う情報提供については課題となっています。今後はできる範囲で、ヘルパーが事業所へ来た際に少人数でも会議を開催することや、文書で情報提供を行うことを検討しています。

・大規模災害が起きてもサービス提供を継続できるよう、事業継続計画（BCP）の策定を課題としています

事業運営に関するリスクについてはその都度把握し、改善策を講じています。その結果、大きな苦情には繋がることなく適正な運営を継続できています。また、ヘルパーの若返りに着手し、ヘルパー自身の労災に繋がるリスクの軽減を図っています。また、必要に応じて法人代表やサービス提供責任者がスーパーバイズの役割を担い、事故に繋がらないよう指導を行っています。しかしながら、事業継続計画については現在検討段階であり、今後、行政の情報や法令を確認して地域の実情に即した内容の計画立案をしていくことが課題となっています。

.

事業者が特に力を入れている取り組み

・他事業所との異業種交流会に参加し、集客や情報を得る機会として活用しています

地域内の同業種や経営者との異業種交流会に積極的に参加して情報収集を行うと共に、事業所の情報提供に活かしています。＜BR＞そこでは同地域の高齢者の同行や制度変更に伴う動向について情報交換を行い、最新の情報を得ています。事業所ではそれらの情報を活かして支援内容を見直し、法令順守での運営に努めています。また、交流会の場は利用者を獲得できるチャンスでもあり、他事業所のケアマネジャーや医療関係者へヘルパーの空き状況や対応できる支援について伝えています。

・運営理念に沿った利用者サービスの支援に力を入れています

運営法人では代表が設立当初に立てた運営理念に沿ったサービス提供の実践に努めています。高齢者でも障害者でも「その方に寄り添う」ことをモットーに利用者の声に耳を傾けて要望を聞き取る姿勢を大切にしています。サービス提供責任者は、その方針に沿って利用者との契約時にアセスメントを行い、必要なサービスやヘルパーの調整を図っています。ヘルパーには初回の同行訪問やその時ごとにサービス提供責任者が同行し、利用者の要望に沿ったサービス提供ができるよう引き継ぎ、内容が変更することに通信機器を活用して伝達するよう努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/12

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	77.0%	22.0%		
	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	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%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%		
	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	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%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%		11.0%	
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%		22.0%	
	どちらともいえない : 0.0% 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	66.0%	22.0%	11.0%	
	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	55.0%	33.0%	11.0%	
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		11.0%	
	どちらともいえない : 0.0% 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	55.0%	11.0%	11.0%	22.0%