

# 評価結果概要版



令和4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文京
事業所所在地	東京都文京区小石川2丁目19番1号林田ビル1階
事業所電話番号	03-3868-2875

## 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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 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

・コミュニケーションを増やし円滑な関係性を構築して、急な対応や看取りに等についても柔軟に積極的に準備して対応しています

利用者や家族だけでなくケアマネジャーや関係機関との円滑な連携を図るために、日頃から顔の見える関係性構築に意識して取り組んでいます。具体的には情報連携ツールで共有した情報を間を空けずに共有するときに、まずは携帯電話への連絡を行いすぐに連絡がつかない場合はショートメールを活用する等相手の状況に合わせて連携手段を調整し、コミュニケーションを積極的に行っています。明日退院する利用者でも、日頃からの関係性を活かしたり必要時は自社の強みを活かして他部署と連携したりして、看取りも含めて柔軟に対応できる準備を整えています。

・利用者や家族からの意向を大切にしています

個別援助計画（訪問介護計画）を作成するにあたり、ケアマネジャーから提供された居宅支援計画（ケアプラン）をもとに計画を作成するだけでなく、特に初回時にはサービス提供責任者が利用者や家族の希望を深く聞き取ります。ケアプランに即しながらも独自の視点でケアマネジャーが確認していない生活動線の確認を一緒におこなったりして、利用者や家族の意向を組みとりながら個別援助計画に反映させる仕組みを整えています。

・

さらなる改善が望まれる点

・法人全体で事業を継続するための計画を積極的に作成しているため、地域との連携を含めた取り組みが期待されません

大規模災害や事故が発生した場合に備えて、職員の安否確認をする独自ツールの開発、利用者や家族を支援するための具体的な対応方法、法人と各事業所や近隣の事業所同士での連携について計画の作成が進んでいます。法人全体として災害や事故に対する事業を継続するための計画が作成され、更に内容が充実していこうとしています。そうした中で、各事業所は地域の中に存在しているため、災害等の発生時には地域の中での様々なニーズに対する要請もあると思われ、地域の中で担う役割についても検討し計画を充実することが期待されます。

・接遇等のコミュニケーションスキルを更に確認しながら向上させていくことが望めます

訪問介護での必要スキルである接遇等のコミュニケーションスキルを向上させるためには、実務で経験することを踏まえながら少しずつ確認し、更に毎回振り返る必要があります。そのため、入職時だけでなく毎年行うマナー研修

を活用して、職員一人ひとりが接遇マナーの意識を高めていくことが大切であると法人全体で考えています。このような考えのもと、常にコミュニケーションスキルを意識した対応を心がけるような職員の育成を継続して行うことが望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者や家族が安心できるように関係性の構築をしています

訪問介護等のサービスを初めて利用するときは、導入にあたり利用者や家族は不安になることもあります。ショートメールや携帯電話での連絡を活用し、管理者やサービス提供責任者が日頃から利用者や家族とコミュニケーションの機会を増やすことに意識して取り組み、利用者の家族の心理的な負担を軽減するようにしています。また、ケアマネジャーを含めた関係機関とも顔の見える関係づくりを進めるために、ショートメールや電話での連絡を欠かさずに行いコミュニケーションの機会を増やすように取り組むことで、円滑な連携体制を構築しています。

### ・急変時等の緊急対応を整えることで安心した生活が送れるように支援しています

急変時は法人内および事業所内の連携が整えられていて、法人独自で作成した情報共有ツールを利用することで、利用者の基本情報（疾病や連絡先である家族、主治医、各サービス事業所）の確認がスムーズに行うことができる視覚的な情報整理が確立しています。その視覚的な情報を活用することで、人的な連携がより取りやすくなり、利用者の緊急時に冷静に対応できる仕組みを法人全体で整えることで、利用者の安心した生活に寄与できる仕組みとなっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

91/128

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	78.0%	9.0%	10.0%	いはいえ：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	70.0%	13.0%	13.0%	いはいえ：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	71.0%	16.0%	12.0%	いはいえ：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	81.0%	6.0%	10.0%	いはいえ：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	74.0%	7.0%	16.0%	いはいえ：1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	6.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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	71.0%	8.0%	17.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	7.0%	17.0%	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	47.0%	20.0%	6.0%	25.0%