

# 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千代田
事業所所在地	東京都千代田区九段北2丁目3番7号前川九段ビル2階
事業所電話番号	03-6272-6475

## 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

・ **利用者の心身状況や生活状況を把握し、意向を確認、尊重しながら安心した生活が継続できるように対応しています**

サービス利用開始時は管理者やサービス提供責任者が契約等の説明を行うと共に、利用者の心身状況、生活状況、利用者、家族の意向を時間をかけて聞き取るようにしています。利用者の価値観と生活習慣を大切に、生活リズムに合わせた訪問介護計画書を作成しています。情報連携ツールの活用や毎月のモニタリング等で状況に合わせて柔軟に計画を変更する等、利用者に寄り添う対応ができるように心がけています。また、これからも自宅で安心して健やかに自立した生活が継続できるようにケアマネジャー等の関係機関との連携を大切にしています。

・ **社内の共有システムの活用でいつでも基準や手順を確認できます**

社内の共有システムである「Gフォース」や「チャットワーク」を活用するために、各職員にスマートフォンを貸与しています。それらの共有システムを稼働しながら、利用者宅で何か困ったことが起きたときや、手順の確認が必要となった際に、職員はそれらのシステムに入り、確認することで対応することが可能です。また、それらのシステムに伝達事項等も入力することができるため、常に情報の共有も可能となっています。

さらなる改善が望まれる点

・ **大規模災害時には利用者の生活している地域から期待される役割が想定され、事前に話し合いを行い計画を充実させることが求められます**

大規模災害の発生時の対策として、法人全体で職員の安否確認システムを構築し、年2回安否確認訓練を実施しています。また、発災後の時間経過に合わせて法人全体として計画の作成を進めています。事業所では職員の参集状況など、災害時のシミュレーションを行い、隣接する事業所との連携、協力体制の確立を進めています。利用者が生活している地域では災害により様々な被害が想定され、そうした中で訪問介護事業所に想定外の役割が求められることが想定されます。地域との連携を深め、事前に話し合いを行い協力体制を構築することが期待されます。

・ **情報共有ツールだけの活用だけでなく、職員も個々の情報収集を活用する力の向上が望まれます**

法人独自の情報共有ツールを活用することで、利用者宅でも様々な情報を参照してサービスを提供することができるので標準的な対応に関しては、適切に対応することが可能です。しかし、緊急的な場面では標準的な方法で対応で

きないようなことがありますので、個々の職員が様々な対応ができるように情報収集する力をつけるような仕組みの構築が望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者の気持ちを大切にしたケアを職員一人ひとりが提供できるように心がけています

利用者のプライバシー保護や尊厳の保持の意識が職員一人ひとりに定着できるように、研修やケースカンファレンスを開催しています。自宅であっても常に利用者の羞恥心に配慮した対応をするために、情報連携ツールでケアの注意事項を共有し職員一人ひとりが心がけるようにしています。利用者本人の立場で考え、意向を尊重し、人としての尊厳を大切にするようにしています。利用者からサービス拒否があるときは利用者の気持ちを尊重し、声掛け等でうまくいった対応は職員全員に共有する仕組みがあり、同じ対応を継続して行うことが可能となっています。

### ・併設する事業所と連携して看取りにも向き合う体制

事業所に併設する訪問看護ステーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護と連携することで、看取りに向けた対応が可能な事業所となっています。看取りにおいては色々と急展していくことがあることから、まず訪問介護や訪問看護の定期的なサービスでできる範囲まで対応し、その後、状態が不安定になってきた時点で定期巡回・随時対応型訪問介護看護に支援を移行して、事業所全体として看取りに対応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

49/134

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	81.0%	14.0%	いいえ : 4.0% 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	55.0%	28.0%	16.0% 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	73.0%	12.0%	10.0% 無回答・非該当 : 4.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	10.0%	いいえ : 2.0% 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	77.0%	18.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ : 2.0% 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	83.0%	14.0%	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	75.0%	18.0%	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 2.0%
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	63.0%	26.0%	6.0% 無回答・非該当 : 4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	16.0%	いいえ : 2.0% 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	55.0%	32.0%	8.0% 無回答・非該当 : 4.0%