



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 only one
事業所名称	オンリー・ワン
事業所所在地	東京都葛飾区東立石3丁目13番8号サニービル2階
事業所電話番号	03-5654-0016

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）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者の命と人権を尊重し、常に利用者と家族の立場に立ったきめ細かいサービス提供に努める 2. 介護中の事故防止に努め、緊急時の迅速な対応を心掛ける 3. 利用者の個人情報の守秘義務を守る 4. 介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る 5. 訪問介護員のスキルアップを図り、質の良いサービス提供に努める

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者及びその家族にとって最善のサービスが提供できるよう、訪問介護の特性を踏まえた仕組みを構築しています <p>利用者一人ひとりに合った最善のサービスを提供するために、利用者個々の個別の事情を把握することが重要と捉え、利用者に関する情報を統一した書式で記録する仕組みを構築し、丁寧な記録作りを行っています。利用者支援に必要な情報を訪問介護計画書として、フェースシート、アセスメントシート、サービス内容確認書、サービス手順書、経過記録、モニタリングシートに纏め、一元的に管理できるようにしています。サービス提供責任者が定期的に会議を開催し、記録を基に、利用者の特性やサービス内容を踏まえてヘルパーのコーディネートをしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に根差した訪問介護事業所として、高齢者の尊厳を支える「自立支援」を目指しています <p>高齢者の尊厳を支える「自立支援」を目指し、居宅支援事業を併設した訪問介護事業所として、平成17年に葛飾のこの地に設立して地域の介護に取り組んでいます。利用者や家族の要望や意向に沿って、より良いサービスが提供できるように慎重かつ丁寧に計画書を作成し、サービス手順を考え、ヘルパーに綿密な指導を行っています。また、訪問介護だけで支援することが困難な場合も含め、多様なサービスがある事を利用者に提案し、個々に合った場所で自分を取りもどせたらと考えて、訪問、通所の垣根を超えた協力で利用者の自立支援に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者・サービス提供責任者・訪問介護員が協力して、事業所全体で利用者の在宅生活を支援する体制が整っています <p>サービスを提供するにあたっては、管理責任者、サービス提供責任者、ヘルパー（訪問介護員）が、利用者一人ひとりの情報を共有して協力し、利用者の在宅生活を支援する体制が整っています。整理された利用者に関する記録はもとより、サービスを提供するヘルパーへの指導や助言、利用者からの要望・変化に対応する報告・連絡、利用者やヘルパーのスケジュール管理などが確立されており、安定的かつ継続的にサービスを提供できる仕組みになっています。また、ヘルパーが訪問できなく場合やヘルパーの変更等に対して速やかに対応できる体制があります。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所が提供するサービス構成の様々な要素において、業務の標準化を視野に現場に即した手引書等の整理が期待されます <p>サービスの基本となるマニュアルや手引書を策定し、業務の標準化を図っています。訪問介護の特性から個別性の</p>
--

高い業務内容となっているため、利用者一人ひとりについてサービス手順書を作成して、手順書に沿って日常の業務を行っています。サービス提供の中で分からないことや不測の事態への対処は、事務所に連絡して指示を仰ぐことになっていますのが、簡易版マニュアル等が手元があれば対処の幅を広げることが可能と思われます。これまで策定されたマニュアルや手引書類を精査し、現状に即したものとなるよう見直すことが期待されます。

・利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な利用者に関する情報を、支援を担当する職員間で共有する工夫が期待されます

支援に必要な利用者に関する情報は、サービス提供責任者が作成する訪問介護計画書一式で情報を共有する他、サービス提供毎に記録するサービス実施記録や担当ヘルパーからの報告等で共有するようになっています。管理者やサービス提供責任者はサービス提供時に起こる様々な問題や状況変化に対応する指示を出すことが求められています。書面で得た情報やヘルパーからの報告だけでは的確な指示を出すことが難しい現状は否めません。担当者が臨機応変に対応できる指示を出せるよう、サービス提供責任者等が現況を把握し情報を更新する工夫が期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者等に対して事業所及びサービスの情報が得やすいように取り組んでいます

事業所及びサービスの情報には、パンフレットやホームページで情報提供を行っており、利用希望者等の特性を考慮して、提供する情報の表記や内容をわかりやすくする工夫をしています。パンフレットは訪問介護サービスの内容をイラスト形式で掲載する他、文字を大きくしたり色分けするなどの工夫をしています。また、ホームページは情報更新の頻度を増やし最新の情報発信ができるよう努めています。さらに、東京都福祉サービス第三者評価結果を福祉ナビゲーションに掲載し、事業所としての組織の透明性や信頼性を高める取り組みをしています。

・利用者一人ひとりの状況に応じた丁寧な記録作成に取り組んでいます

利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者支援の基礎となる情報を記録する仕組みを整え、管理体制を確立しています。利用者一人ひとりに合ったサービス提供を行えるよう、個別状況に応じて丁寧な記録を心がけています。訪問介護計画書としてフェイスシート・アセスメントシート・サービス内容確認書、サービス手順書、経過記録、モニタリングシートを統一した書式で記録し、情報の管理と共有がしやすいようにしています。さらにサービス提供の都度記録するサービス実施記録から、利用者一人ひとりの状況変化や特記事項を経過記録に記録しています。

・安定的で継続的にサービス提供ができるよう管理者がスケジュール調整をしています

安定的で継続的にサービス提供が行えるように、サービス提供責任者が定期的に会議を開催し、利用者の特性やサービス内容などに配慮してヘルパーのコーディネートをしています。利用者サービススケジュール表とヘルパースケジュール表を作成し、サービス全体の把握をしています。急にヘルパーがサービスに入れない時のサポート体制として、管理者がスケジュール調整をして代替え要員を確保しています。また、ヘルパーの変更時はサービス管理責任者が、利用者や家族に連絡・説明すると共に、同行にて引き継ぎ、サービスの継続性に配慮しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/63

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	84.0%	15.0%	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	75.0%	22.0%	いいえ：2.0% 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	86.0%	11.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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	79.0%	15.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	18.0%	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	84.0%	15.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	86.0%	9.0%	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	77.0%	9.0%	11.0% 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	79.0%	13.0%	いいえ：4.0% 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	77.0%	18.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%