

# 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江東
事業所所在地	東京都江東区豊洲4丁目2番2号豊南堂ビル4階
事業所電話番号	03-6204-9633

## 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

・利用者の意向を反映し、日頃から柔軟なサービスを提供するだけでなく、急な体調時変化にも迅速に対応できる仕組みがあります

情報連携ツールを活用し、記録が共有されることにより利用者、家族の意向、利用者の心身や生活の状況が継続的に共有されています。次回のサービスへの引継ぎが必要な事項についても共有され、利用者の快適な生活に繋がっています。例えばパットの当て方の手順変更により、漏れと皮膚トラブルの軽減につながったことがあります。利用者の急な体調変化のときにも、心身状態を的確に把握し共有することで、併設する訪問看護ステーションの看護師の助言を受けて、速やかな対応を行える仕組みがあります。

・手順書は利用者を担当する職員すべてが協力しながら作成、更新しています

手順書の作成にあたっては、担当するサービス提供責任者が月1回のモニタリング訪問での利用者とのサービスの確認だけでなく、定期的に訪問している訪問介護員が、サービスの際に気になる点を社内の情報共有システムであるGフォースに記載しています。他の担当の訪問介護員からも意見を得ながら、モニタリングの結果も合わせてサービス提供責任者が手順の再確認をして手順書の更新を承認しています。例えば、担当の訪問介護員の提案でパットの当て方を変更したことにより、横もれや皮膚トラブルの軽減につながり、利用者の快適な生活を支えています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の尊厳を守る意識をこれまで以上に向上することにより、利用者の暮らしが更に充実していくことが期待されます

情報連携ツールを活用することで、利用者や家族一人ひとりの意向をいち早く確認し職員が共有し、日頃から柔軟にサービスを提供できる仕組みが整っています。利用者を尊重する意識が更に向上することで、職員が利用者の状況の変化をこれまで以上に察知することができるようになり、利用者の尊厳を守るケアが提供されることが期待されます。また、緊急時も含めて、普段から利用者を尊重する姿勢を継続することにより、利用者自身が自信を取り戻し、利用者が自律的に暮らしていくことを考えるようになることにも繋がることを期待されます。

・手順書の更新頻度を高める仕組み作りが望まれます

利用者の手順の確認は、利用者ごとに頻度が違います。月1回の確認ですむ人もいれば、週1回は手順の確認を必

要とする人もいます。現在、月1回の頻度で事業所内での手順書の更新は規定としており、週1回の方に関しては、手書きで利用者宅のノートやスケジュールに細かい変更点を伝えて、補足しているのが現状です。今後は、月1回とは限らず定期的に共有システムの手順書の更新ができるようになることが望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・情報連携ツールを活用し、利用者や家族の意向を反映した計画書を作成しています

情報連携ツールを活用することで、職員全員が日常的に利用者の記録を確認できる仕組みがあります。また、記録を通して、利用者、家族の意向、利用者の心身や生活の状況が継続的に共有されています。訪問回数が多い場合は時間や曜日によって提供するサービス内容が異なることがありますが、引継ぎが円滑になり、利用者の安心に繋がっています。利用者の変化に応じて、日頃からサービス内容や手順の見直しを柔軟に行い、緊急時も含めてケアマネジャーと連携し、随時訪問介護計画書の見直しをおこなっています。

### ・併設する訪問看護ステーションからの助言や指導を活用しています

事業所に併設する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の対応方法を参考にして、併設する訪問看護ステーションとの連携をしています。利用者の医療処置のアドバイス、例えば、胃ろうやストーマ利用の利用者の対応の注意点や服薬のサービスにおける配薬についての助言をもらうことで、訪問看護師が介入しているいないに関わらずサービス時の安全確保に務めています。また、感染症対策である防護服の着方や汚物の処理等の問題点等の研修、ケースカンファレンス等でも助言をもらい連携し、併設する訪問看護ステーションを活用しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

99/275

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	72.0%	25.0%	いいえ : 2.0%	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	52.0%	33.0%	13.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	58.0%	28.0%	10.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	80.0%	18.0%	いいえ : 1.0%	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	66.0%	28.0%	いいえ : 3.0%	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	78.0%	19.0%	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%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	54.0%	32.0%	13.0%	無回答・非該当 : 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	51.0%	34.0%	14.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	56.0%	38.0%	いいえ : 3.0%	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	51.0%	37.0%	8.0%	無回答・非該当 : 3.0%