

# 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	有限会社ユピテル
事業所名称	ライフサービスぱーとなー
事業所所在地	東京都西東京市田無町3丁目3番7号海老沢第1ビル303号室
事業所電話番号	042-451-9132

## 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)介護保険法の目的と理念をよく理解し、それらの実現に努める 2)一人でも多くの利用者様が、住みなれた自宅で最後まで暮らせるようサービスの質の向上に努める 3)利用者様の残存能力に注目し、生活の質の向上を図る 4)看護職、リハ職等他職種との信頼関係を築き、連携して利用者様の安寧な生活の構築に努める 5)新しい介護技術の開発と実行にも積極的に挑戦し、介護職の専門性確立に貢献する

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・SNSの活用、HPの充実により職員の行動の「見える化」が進んでおり、利用者にとって身近に感じ、信頼を高める事業所となっている

パンフレットや名刺にQRコードを入れ、ホームページへのアクセスを手軽にできるようにしている。そのためもあり、ホームページの内容をとて充実させている。日常の訪問介護員の行動の何気ない町での動きなどもインスタグラムに投稿されている。年末に多く届いた食材を使いお弁当にして届けるなどの活動も行って、その様子などもインスタグラムに上がっている。事業所とその訪問介護員がどのようにサービス提供のために動き回っているか職員の行動が「見える化」されることにより信頼を高めている。

・難病や困難ケースに対応できる事業所として地域包括支援センターや市内外の病院などに頼られる事業所となっている

痰の吸引、胃ろうの流し込み支援など、医療的ケアの研修と登録を行って、技術力のある事業所として包括支援センター、市内外の病院、他の法人のケアマネジャー・居宅介護支援事業所、訪問看護事業所から頼られる事業所となっている。常態的に技術の向上のために具体的な研修を行い続けていることや、医療職を含むメディカルケアステーション（SNS）の活用により他事業所多職種と情報の共有・連携を積極的に行っていることも評判を高めている。

・口コミにより積極的に採用し、MCSによる情報共有、研修によるスキルアップ支援、待遇改善により職員の定着、若返りが図られている

人材不足解消のため、管理者がママ友や父母会役員の中で関心ある人々に声掛けして採用に繋がったことから、「働きやすい環境」と口コミで広がり、訪問介護員紹介制度が確立している。入職した訪問介護員に対してMCSにより情報共有を行い、直行・直帰の介護員の孤立や不安を解消しているとともに毎月のパートナーの集いでは接遇・コミュニケーションなど各種研修を行いスキルアップ、資格取得を支援している。また、積極的に取得している加算収入を職員の待遇改善に還元していることなどにより訪問介護員の定着、若返りが図られている。

さらなる改善が望まれる点

・SNSによる他の情報共有に比して実施報告書がまだ紙媒体で、電子化の実現でさらに実績の確認を確実に進められるようにできると思われる

紙媒体での情報共有は色分けされた黄色のサービス変更届、緑色の有給届など、サービス提供の変更に抜けがないよう注意喚起しながら整理、伝達が行われている。また、実施報告書も3枚複写のサービス提供した訪問介護員、利用者、事業所のアナログでも確実に報告が行われているよう紙媒体が活用されている。しかし、そのほかの状況共有や指示・報告などがかなりSNSでの実績をしっかりと積んでいくことが出来ている点を考えると実施報告書の電子化により実績の確認が確実に出来るものと思われる。

・ **これから力をつける職員の為に年間スケジュールの中で責任をもって研修等の企画運営を促していくことが重要であると思われる**

ぱーとなーの集いなど多職種での研修の企画・運営が年間スケジュールで決定され、担当したサービス提供責任者などにとってさらなる経験の蓄積が行われると思う。自主的に話題提供を考え、力をつけることになる。ただし、決定された計画の実行が新しい話題の提供などで予定通り行われていないこともある。計画を実行し、やりきることが職員を育てることにつながるものと思われる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **HPにアクセスしやすく、内容も充実、インスタグラムでも情報提供している**

利用者の状況に合わせた情報提供を行っている。契約時対面で目の見えにくい利用者には拡大コピーをした資料の提供を行ったり、ALSなどの難病であっても本人のできるコミュニケーション方法で意思疎通を図るよう努力している。またホームページにアクセスしやすいQRコードの活用や内容の充実をはかり、情報の発信に力を入れている。インスタグラムでも職員の行動を発信するなど積極的な情報の提供を行っている。

・ **会議・研修が頻繁に行われ業務水準をより良くする取り組みができている**

年間の研修計画が充実している。緊急時対応は緊急時ヘルパーが困らないよう緊急対応マニュアルを利用者宅に置き、既往歴や家族の連絡先などをわかりやすくまとめ、年間研修計画で徹底している。利用者との信頼関係がきちんと構築できるよう同行訪問の実施により安定して継続したサービスの提供を心掛けている。訪問先での基本的なサービスが訪問介護員によって差が出ないように介護技術・医療・看護知識などを学ぶ研修機会を充実させ、90%の研修参加率をもってサービス向上を目指している。

・ **MCSを活用し管理者、責任者、介護員等が情報共有し利用者にサービス提供している**

事業所は日々の業務の考え方、利用者ニーズに合わせた事業者独自の取り組み、利用者や家族との関係、地域との関係を含む利用者の心身の状況を的確にアセスメントし利用者の生活の質の向上に寄与するサービス提供を常に心がけている。それを実現するツールの一つとして、MCS(メディカルケアステーション)を活用し、管理者、サービス提供責任者、訪問介護員が常に直近の情報を共有して統一した支援に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

160/222

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	94.0%	5.0%		
	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%	16.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	86.0%	10.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	87.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 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	88.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	85.0%	10.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	83.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 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	84.0%	9.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
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	64.0%	17.0%	6.0%	11.0%