



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	株式会社ナイスケア
事業所名称	訪問介護ナイスケア大田
事業所所在地	東京都大田区北千束3丁目17番17号
事業所電話番号	03-3748-8520

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) 利用者本人の思いをやさしさとほほえみを持って汲み取ります。 2) 利用者が地域の中で、安心して快適に生活ができる手助けをします。 3) 地域社会を共に担う自覚の上で、本人の人格を尊重します。 4) サービス提供に当たっては福祉の知識・技術の研鑽に励みます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間の情報共有が簡潔かつ漏れなく行われています

訪問介護サービスにおいて職員間の情報共有は極めて重要です。電話等で利用者の情報を受けた時、受けた職員が「報・連・相カード」に記載して担当者に提出、情報伝達を行うシステムが根付いています。このカードはすぐに活用できるよう、全職員の机の上に置かれています。情報を箇条書きに整理できるようになっていて、そのまま記録としても使い、確認もしやすい構成になっています。また、朝礼、夕礼などでその日の連絡事項の報告を行い、職員全員で情報共有しています。

・発生報告書の活用であらゆる情報を自由に記録・発信することができています

当社では事故、苦情をはじめ、業務遂行上で生じるあらゆる報告事項を「発生報告書」と名付けた一つの様式で統一し、活用しています。いつ、誰が、どこで、どういう出来事に直面したか。状況説明と発生理由、対処法、経過、再発防止策などをA4用紙一枚に記入して報告するようになっています。複数の記録フォームを使い分ける必要がなく、社内で生じるすべての出来事を記録・発信することができています。

・

さらなる改善が望まれる点

・蓄積された技術・知識などをマニュアルに反映させることで更なるサービスの向上が期待されます

事業所の情報は、パンフレット、法人の広報誌などの媒体で提供するとともにホームページ、とうきょう福祉ナビゲーション、ハートページ大田区などを通して情報提供を行っています。また、これらの情報提供過程で得られた利用者や介護技術に関する情報は、法人内で記録されています。これらの蓄積された介護情報や技術、知識などをマニュアル等に反映させることで最新の情報が追加され、新人職員の教育や人材の育成に役立てることができ、更なるサービスの向上を図ることも期待されます。

・サービスの標準化に一層取り組むことを期待します

常勤職員の経験年数が長く、高いスキルを保有しているため、訪問介護ヘルパーに対する指導も適確に行えています。一方で、新入社員用のマニュアルをはじめ基本的な手順書についての再構築の時期を迎えています。近年、介護・介助技術に関するマニュアルに動画を採用する事業者も増えてきていますが、定期的なマニュアル改定の機会を通じてサービスの標準化に一層取り組むことを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所及び法人として研修を多く開催して職員の技術・知識の研鑽に努めています

今年度の研修には、居宅系サービス向け高齢者虐待防止として、虐待防止と権利擁護の研修、全職員に対しての虐待防止に対する研修、要介護者に多い感染症の理解と予防研修、ハラスメント対策、説明の研修などが行われています。これらの多くの研修を通して職員の介護技術の向上、知識の研鑽に努めることで、事業所の業務の標準化を図るとともに標準的な業務水準の見直しを通して提供するサービスの質の向上に力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/81

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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%	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	71.0%	12.0%	12.0%	
		いいえ : 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	90.0%		9.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%		6.0%	
		いいえ : 0.0%	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	81.0%	15.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	
		いいえ : 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	87.0%	9.0%		
		いいえ : 3.0%	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	81.0%	12.0%		
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	9.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	53.0%	15.0%	12.0%	18.0%

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	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社エーナ介護センター
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

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) 利用者及び家族の満足 2) 信頼を得て頼りにされる事 3) 向上心を引き出せる支援 4) 喜びを共感できる心 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

全体の評価講評

特に良いと思う点

・訪問介護員は、サービス終了時にメールなどで利用者の様子など報告し、サービス提供責任者がタイムリーな情報を共有できるようにしている

訪問介護員は、個別ファイルやパソコン内の利用者情報などの閲覧は行っていないが、訪問介護計画書や利用者情報の内容をまとめたサービス指示書を各訪問介護員にサービス提供責任者が配布して説明を行っている。訪問介護員は、サービス終了時には必ず、利用者のサービス時での様子などをメールにて報告し、タイムリーな情報を共有するように努めている。急ぎの場合などには電話連絡での対応も行っている。その申し送り事項などの利用者情報は事業所内で担当サービス提供責任者以外でも共有するようにしている。

・利用者のパーソナリティに関わる内容を把握した上で、相性の合いそうな訪問介護員のコーディネートを行っている

サービス提供責任者間で互いに意見を出し合い検討して、訪問介護員のコーディネートに努めている。利用者の心身状況をはじめ、生活歴、性格、生活習慣、価値観、趣味嗜好などのパーソナリティに関わる内容を考慮して、できる限り相性の合った訪問介護員が担当できるように取り組んでいる。同行時においても利用者との訪問介護員の相性や様子などの確認などを行っている。また、それを踏まえたうえで、訪問介護員の訪問しやすい時間帯や場所なども考慮しながら担当の訪問介護員を決定している。

・

さらなる改善が望まれる点

・ホームページでは写真やイラストの掲載は少なく、文字も細かく掲載されているが、現在、課題を検討しながら改修中となっている

事業所の情報を提供するホームページには、法人の理念や個人情報保護方針などの記載から、訪問介護事業所の基本情報、訪問介護にて行える介護サービスの内容などの説明を掲載している。ただし、写真やイラストなどの掲載は少なく、文字も細かくなっており、文字の拡大も行えないようになっている。また、ホームページは現在、改修中となっており、今までの課題を検討しながら行っている。改修後には介護保険を初めて利用する利用者や家族でも分かりやすい内容の追加などを検討しながら掲載することを期待する。

・利用者のパーソナリティに関わる内容の把握は行っているものの、訪問介護独自の書式にも詳細な情報が記載でき

る検討が望まれる

サービス担当者会議、利用者や家族、担当ケアマネジャーから得た事前情報により、利用者の生活歴や性格、生活習慣、価値観などのパーソナリティに関わる内容を考慮し、訪問介護計画書に反映させてサービスを実施するように努めている。ただし、パーソナリティに関わる内容は担当ケアマネジャーからの事前情報書類などには詳細に記載され、職員間での把握は行っているものの、訪問介護独自の書式としては、記載欄がないため、事前情報などで詳細な情報が得られなかったことを想定し、書式に追加することの検討が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事前情報などを把握し、利用者や家族の意向をサービス内容に反映させて説明をしている

利用が決定した際には、担当ケアマネジャーが開催するサービス担当者会議に出席するため、サービス提供責任者が利用者宅に訪問をしている。サービス担当者会議後には、契約書や重要事項説明書を用いて料金や事業所での基本的なルール、緊急時の対応、苦情受け付け窓口などを利用者や家族に説明し、同意を得て契約を交わしている。その後、担当ケアマネジャーからの事前情報やケアプランを把握しつつ、利用者や家族の意向を確認して、サービスに反映させるようにして内容を説明している。場合によってはサービス提供責任者からの提案も行っている。

・訪問介護員とサービス提供責任者間の情報共有に努めている

利用サービス終了時には、担当の訪問介護員は、必ず、利用者の様子などをメールにて報告し、タイムリーな情報を担当サービス提供責任者と共有が行えるように努めている。緊急の場合などには電話での報告をし、担当サービス提供責任者は、担当ケアマネジャーへの報告も行っている。また、利用者や家族からの意向などが挙がった際にも報告を行い、毎月でのモニタリング時にて担当サービス提供責任者が利用者や家族からの意向を確認している。その内容は担当ケアマネジャーにも報告をし、必要があればサービスの変更や追加につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/24

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	100.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	79.0%	16.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%	8.0%		
	いいえ : 0.0%	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	91.0%	8.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	91.0%	8.0%		
	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	83.0%	12.0%		
	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	87.0%	12.0%		
	いいえ : 0.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	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	79.0%	16.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		