

# 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    | 株式会社ベネッセスタイルケア    |
| 事業所名称   | グランダ岡本里安邸ケアステーション |
| 事業所所在地  | 東京都世田谷区岡本2丁目6番10号 |
| 事業所電話番号 | 03-5797-2736      |

## 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) 私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。<br>2) 私たちは「公正正大」に行動します。<br>3) 私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。<br>4) 私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。<br>5) 私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」ものと認識して行動します。 |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員育成により様々な利用者への対応の幅が広がっています

事業者が特に力を入れている取り組みでもある職員研修により、職員（特に新入職）の介護技術や接遇マナーが向上しており、様々な状態の利用者への対応が可能となっています。そのため、職員一人ひとりが個々の利用者への対応を自信をもってできることから、利用者からの苦情や職員のヒヤリハット等の量の低下にもつながり、安心安全なサービスの対応の幅が広がっています。

### ・法人の専門部署が積極的に関与しながら、各事業所において、人命優先に対応を念頭に置いた危機管理体制が構築されています

法人では個人情報保護についてはISMS基準に則った運営を行い、今年度はISO27001の取得を図るなど徹底した利用者保護対応をおこなっています。事業所では災害等による危機管理システムの構築が完成しており、利用者・家族に安心感を与えていることが窺えます。災害時対応マニュアルは、「対応編」「情報共有編」「備え編」があり、停電、断水、ガス停止、医療的ケア対応、浸水、食事の提供等、考えられるリスクの洗い出しを行いマニュアルに落とし込んでいます。法人本部に専門部署を構え危機管理体制を構築していることは特筆に値します。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・サービス提供責任者と訪問介護員のモニタリングの向上

自立支援の視点でサービスを行う上で、サービス提供責任者はサービスを遂行していく結果を含めてモニタリングを実施しています。そのモニタリングはサービス提供責任者だけでなく、現場で直接サービスをし利用者と接する機会の多い訪問介護員からも利用者の情報を得ることができるよう、訪問介護員にもモニタリングの視点を持てるような研修を行うことを今後検討すべきだと考えています。事業所としても改善する点として取り組まれているとのことなので、今後の研修運営に期待します。

### ・訪問介護事業所として地域の在宅高齢者向けに、当事業所が提供する質の高い訪問介護サービスを展開したいと考えています

当事業所は、有料老人ホームとの施設併設であって、現在提供している訪問介護サービス利用者は併設施設入居者

が中心となっています。今後、新型コロナウイルス感染症の状況が落ち着き、訪問介護人員を増員できれば、サービス提供実施地域内の利用者に対して訪問介護サービスの提供を考えています。併設施設における訪問介護サービスでは利用者本位の質の高いサービスを提供しているため、この培った質の高い訪問介護サービスが今後地域にも提供できることを期待します。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・業務継続計画（BCP）の作成と運用に力を入れています

法人内に安全管理部という専門部署があり、その部署を中心に専門家が配備され全社でリスクに対する対応がされています。事故が生じた場合には必ず複数人で現場検証を行い、正確な原因を追究し、再発防止に繋がっています。現在は、最優先事項として感染拡大防止のために「新型コロナウイルス対策方針」を定め対応しています。対策方針は刻々と変化する行政からの最新情報に更新されています。また、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから、業務継続計画（BCP）の作成を行い、リスクマネジメント体制を強化しています。

### ・事業所独自の研修体制を整えています

入職時にはベネッセスタイルケアの法人としての研修を実施していますが、当事業所においては、その入職時研修の修了後に、さらに事業所独自の研修として5日間の研修を設けることにより、新入職員の技術の定着と向上に寄与する仕組みを整えています。この独自の研修では、例えば、排せつについては、排せつという大きな括りではなく、具体的におむつ交換にスポットをあてた内容としています。なんとなく理解したのではなく、理解できたと言えるレベルに技術を向上させることだけでなく、職員自身の気持ちも引き上げられるように努めています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/47

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                      | 80.0% | 16.0%    |              |  |
|  |       | 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           | 76.0% | 20.0%    |              |  |
|  |       | いいえ：4.0% | 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          | 56.0% | 28.0%    | 12.0%        |  |
|  |       |          | いいえ：4.0%     |  |
| 4. ヘルパーの待遇・態度は適切か                        | 76.0% | 20.0%    |              |  |
|  |       | いいえ：4.0% | 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              | 72.0% | 20.0%    |              |  |
|  |       | いいえ：4.0% | 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                 | 84.0% | 12.0%    |              |  |
|  |       | いいえ：4.0% | 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                    | 72.0% | 20.0%    |              |  |
|  |       | いいえ：4.0% | 無回答・非該当：4.0% |  |
| 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        | 72.0% | 20.0%    | 8.0%         |  |
|  |       | いいえ：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          | 76.0% | 16.0%    | 8.0%         |  |
|  |       | いいえ：0.0% |              |  |
| 10. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 72.0% | 16.0%    | 8.0%         |  |
|  |       |          | 無回答・非該当：4.0% |  |
| 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 | 56.0% | 40.0%    |              |  |
|  |       | いいえ：4.0% | 無回答・非該当：0.0% |  |

# 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    | 株式会社ベネッセスタイルケア           |
| 事業所名称   | ベネッセ介護センター等々力            |
| 事業所所在地  | 東京都世田谷区上野毛2丁目8番12号川口ビル1階 |
| 事業所電話番号 | 03-5758-1212             |

## 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)私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。<br>2)私たちは「公明正大」に行動します。<br>3)私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。<br>4)私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。<br>5)私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」ものと認識して行動します。 |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・小さな気づきを大切に支援をしています

サービス提供責任者のアセスメントやモニタリングの際に、小さなことでも気付くようにして常にアンテナを張り、支援計画を立てています。利用者の支援に関わる登録ヘルパーにも同様に徹底させて、「気づき」をくみあげるようにしています。「気づき」を重要視して、利用者の様々な変化に対応できるような支援を目指していることが当事業所のストロングポイントであると、管理者や事業所所長からの聞き取りでも確認することができました。

### ・プライバシー保護等は会社の理念に基づいた研修で学ぶことができます

運営法人の理念でもある「そのひとらしさに、深く寄りそう」を全従業員が認識しており、理念と共に行動宣言と行動基準などの倫理基準を入職時や毎年実施しているベネッセスタイルケア宣言の研修で学ぶことができます。その研修にはプライバシー保護や羞恥心の配慮等に関係する内容も含まれています。また、職員の入職時に配布されるケアスタッフハンドブックにも様々なケアに関する事柄が記載されており、プライバシーや個人情報保護についても学びを取り入れることができる仕組みがあります。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・ホームページの情報の更新

ホームページは、法人としての介護に対する考え方、事業所所在地、サービス内容、介護保険の情報等で構成されています。写真が多く掲載され、スタッフの声も記載されていてわかりやすくなっています。しかし、事業所からの聞き取りの際に、法人全体の情報は適宜更新されているが、事業所自体の情報の更新が少し滞っているように感じているとの意見がありました。ホームページの事業所のコンテンツの更新頻度を高くして、新たな情報を提供することが今後望まれます。

### ・事業所内システムの構築と職員教育とのバランスの整備が望まれます

法人が構築した独自システムであるFP（フィールドプラス）等のいくつかの情報共有システムを活用し、業務の効率化を図っています。IT化を進めることによって訪問介護員からは、問題解決への速さや、気づいた点や申し送りに即座に対応し共有、反映につながっている等、プラスの意見がアンケート調査の中で多く見られました。しかし

ながら、IT機器の習得度は訪問介護員によって異なります。伝達事項にフィードバックの確認を把握していないこと等、本来受け止めることが必要な情報を見逃してしまう可能性も考えられます。

・

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・現状を大切にしながら利用者に自立支援のサービスを提供しています

身体状態が低下している利用者の気持ちを常に聞きながら、また、身体状態が落ちたからといってできないと判断するのではなく、サービス提供責任者が一緒にできることを探しながら、現状を理解したうえでの自立支援に向けたサービスを提供しています。訪問介護の利用者は自宅で過ごすことを希望していますので、在宅生活が豊かになるように今の状態をより良くすることを目指し、事業所全体で一丸となって支援に取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/100

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                      | 91.0%            |            |                |  |
|  | どちらともいえない : 4.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 4.0% |  |
| 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           | 76.0%            | 16.0%      | 6.0%           |  |
|  |                  | いいえ : 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          | 80.0%            | 12.0%      | 5.0%           |  |
|  |                  | いいえ : 1.0% |                |  |
| 4. ヘルパーの待遇・態度は適切か                        | 95.0%            |            |                |  |
|  | どちらともいえない : 2.0% | 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              | 78.0%            | 9.0%       | 12.0%          |  |
|  |                  | いいえ : 0.0% |                |  |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                 | 97.0%            |            |                |  |
|  | どちらともいえない : 0.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 2.0% |  |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか                    | 83.0%            | 10.0%      | 5.0%           |  |
|  |                  | 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        | 86.0%            | 5.0%       | 8.0%           |  |
|  |                  | いいえ : 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          | 79.0%            | 16.0%      |                |  |
|  |                  | いいえ : 0.0% | 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                   | 86.0%            | 8.0%       | 5.0%           |  |
|  |                  | いいえ : 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 | 57.0%            | 23.0%      | 15.0%          |  |
|  |                  | いいえ : 4.0% |                |  |



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    | 有限会社おひさま          |
| 事業所名称   | 有限会社おひさま          |
| 事業所所在地  | 東京都世田谷区深沢5丁目28番3号 |
| 事業所電話番号 | 03-5758-7077      |

## 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)従業員がやりがいを持てる職場環境作り<br>2)地域密着の事業所であること<br>3)従業員をはじめとして関係各所との良好なチームワーク<br>4)安心して在宅生活を送ることができるよう最大限の支援を行うこと<br>5)向上心を持ってスキルアップにつとめること |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **介護保険をはじめて利用する方でも分かりやすいパンフレットやホームページを設けている**

事業所の情報を提供するパンフレットには、訪問介護についての説明をはじめ、利用までの流れ、サービス内容の説明など、イラストを織り交ぜながら掲載しており、介護保険をはじめて利用しようとする方でも分かりやすい内容となっている。ホームページでは、その分かりやすいパンフレットがそのまま掲載しており、効率が良い工夫がされている。また、併設する居宅介護支援事業所と共に掲載されているため、介護保険の利用の仕方などが、より分かりやすいものとなっている。

・ **アセスメントの充実や共有に力を入れ、利用者一人ひとりに適したコミュニケーションに取り組んでいる**

利用開始時でのアセスメントなどで知り得た利用者の生活歴、家族構成、現在の生活状況など、利用者のパーソナリティに関わる内容を職員間で共有し、それらの内容を踏まえて、利用者一人ひとりに適したコミュニケーションに反映するよう取り組んでいる。また、訪問介護員からの報告や毎月でのサービス提供責任者によるモニタリング訪問時などでの利用者の言動や様子からも新たな情報収集を行い、サービス時での利用者とのコミュニケーションに活用していくように努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・ **利用者マスターシートの作成（内容）については、さらに充実させることが望まれる**

利用開始時のアセスメントでは、利用者の心身状況をはじめ、生活歴、家族構成、現在の生活状況、自宅の間取りなど、利用者に関する詳しい情報を意把握することに力を入れて、利用者マスターシートに記載する流れとしている。ただし、利用者によっては生活歴などの情報が少ないケースもある。よって、担当ケアマネジャーから情報を収集したり、経過の中で把握した情報などを支援経過シートに記載するなど利用者の生活歴の把握に取り組んでいる。それらの情報を利用者マスターシートへ転記するなど、マスターシートの内容を充実させることが望まれる。

・ **前任者と担当サービス提供責任者が引き継ぎを行っているが、訪問介護員の人材不足を課題として挙げている**

退職などにより、今まで訪問していた担当訪問介護員が変更する場合には、新しく訪問する訪問介護員へ担当サービス提供責任者が利用者情報やサービス内容などの説明を行い、前任者と担当サービス提供責任者が同行訪問をして、引き継ぎを行っている。また、前任者の同行訪問が難しい場合には、担当サービス提供責任者のみでの同行訪問に

なる場合もある。ただし、訪問介護員の退職や高齢化により、人材不足が否めない状況である。利用者一人ひとりの個別性に対応するためにも多様な訪問介護員の人材確保を課題として挙げている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・法人内全体で利用者情報などの共有を図るようにしている

直行直帰型の登録訪問介護員は、事業所に来所した際や電話、メールなどで、利用者やサービス内容などについての報告しており、その内容は申し送りとして回覧している。また、毎週でのサービス提供責任者会議や併設する居宅介護支援事業所のケアマネジャーも参加する月1回での全体会議などで情報の共有化に努めている。併設する居宅介護支援事業所のケアマネジャーは全体会議以外でも自身のケースでない利用者の個別ファイルやフォルダの確認を行い、サービス提供責任者不在時にも対応できるようにしている。

### ・勉強会により、職員全体での更なる質の向上につなげている

毎月、事業所ではテーマを決めて登録訪問介護員が参加する勉強会を開催しており、その中で接遇・倫理に関する勉強会を行っている。その際には、接遇マニュアルを活用して勉強会を行い、登録訪問介護員には接遇マニュアルの写しを配付している。登録訪問介護員だけでなく職員全体が初心に戻り、更なる質の向上につなげている。コロナ禍において勉強会の開催は控えており、動画視聴や接遇マニュアル、資料などの配布を行い、レポート提出によって理解度の確認を行うなど、形式を変更して取り組んでいる。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/56

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           | 84.0%            | 13.0%          |                |       |
|  | 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%            | 10.0%          |                |       |
|  | いいえ : 0.0%       | 無回答・非該当 : 2.0% |                |       |
| 4. ヘルパーの待遇・態度は適切か                        | 94.0%            | 5.0%           |                |       |
|  | 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              | 89.0%            | 10.0%          |                |       |
|  | 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                 | 97.0%            |                |                |       |
|  | どちらともいえない : 2.0% | 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                    | 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        | 81.0%            | 7.0%           | 10.0%          |       |
|  | いいえ : 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          | 86.0%            | 7.0%           | 5.0%           |       |
|  | いいえ : 0.0%       |                |                |       |
| 10. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 86.0%            | 7.0%           | 5.0%           |       |
|  | いいえ : 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 | 57.0%            | 23.0%          | 5.0%           | 13.0% |

# 評価結果概要版



令和4年度

訪問介護

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

|         |                               |
|---------|-------------------------------|
| 法人名称    | 特定非営利活動法人アクト世田谷たすけあいワーカーズゆりの木 |
| 事業所名称   | NPO・世田谷ゆりの木                   |
| 事業所所在地  | 東京都世田谷区船橋1丁目1番2号山崎ビル201号室     |
| 事業所電話番号 | 03-3429-6721                  |

## 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) 市民によるたすけあいの理念に基づき赤ちゃんからお年寄りまで生活の支援を必要とする人々に介助の活動を行う<br>(2) 自らの生活を主体的に決定する市民自治によるまちづくりと地域福祉の推進に寄与する<br>(3) 市民と行政が良きパートナーシップを取ることでより良い地域社会づくりのためにたすけあいの輪をひろげる<br>(4) 上記の目標を達成するためにまちづくりの活動を行って行く |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・全職員がたすけあいの精神（理念）をもちながら職務を遂行している

「市民による生活の支援を必要とする地域の人々への介助」を基本的方針として永年実施してきた風土が根付いている。職場もお互いに顔が見える明るい雰囲気であり、たすけあいと協力の精神が満ちている。ヘルパー職員を厚遇しており、ICTを駆使して研修養成に努めている。また、些細な事でも困った事が起きたとき、速やかにサービス提供責任者に連絡が取れるような体制も築かれている。

### ・複数のヘルパーがチーム体制で情報共有を密にして支援行っている

複数担当制が基本となっており、1人の利用者の支援に最多で5名のヘルパーが担当している。各ヘルパーの支援報告は介護ソフトを介して担当者全員が共有しており、その日の利用者の状態や支援内容は、次に支援に入る確認情報として活用されている。一方、支援内容に対する利用者・家族の感想や要望はサービス提供責任者が聴き取り、留意すべき事項を担当者へ伝えている。計画を更新した際は、必ずチーム会議を開いて変更内容を共有するなど、担当者が常に同じ情報を持つように努めている。

### ・ヘルパーが初めての支援を行う際は十分時間をかけて指導し、利用者の感想を確認して安心・安全な支援になるように努めている

ヘルパーがチームに加わる際や初めての支援を行う際は、サービス提供責任者が同行訪問をしている。支援の内容により、利用者・家族の要望が細かい場合や、支援自体が生命に関わることもあるため、ヘルパーが利用者の特性や固有の支援の手順をしっかりと覚えて、「ひとりで支援ができる」と言うまで、長いときは約一年かけて指導している。ヘルパーの指導は本人が納得するまで行い、利用者・家族の感想は丁寧に聴きとって確認し、安心・安全な支援が提供できるよう努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所として、BCP（事業継続計画）の作成とBCPの周知及び平常時からの訓練の実施が期待される

危機管理意識を強化するため、「非常災害は必ず起き得る」という認識のもとに、事業所は今年度、BCP（事業継続計画）の作成に着手しており、年度内に完成する予定である。しかしながら、計画は作成して終わるものではなく、周知と訓練及び平常時の備えが肝要である。そのため、サービス提供責任者が備蓄品の確認や保存食の購入を行

うとともに、災害時マニュアルの作成も始めている。事業所は、全職員へのリスクマネジメント研修を年1回行っているが、今後は、時代のニーズに合わせた研修及び内容の充実を課題としている。

**・利用者への情に流されがちなサービス実施も見られるので、サービスの均一化への周知徹底を期待したい**

ヘルパー職員はほとんどが60代で、最も若いヘルパーでも40代半ばという高齢者が多い職場となっている。高齢者に限らないが、利用者とのサービス担当の関係が長く続くと、つい情が移ったり親切心が過ぎ、サービスがメニュー規定のない事項（介護保険外）を実施してしまうことがあるという。このことを利用者は規定実績と認識してしまい、後任担当者からは困惑され、組織の秩序を乱すことにもなりかねない。研修においても重点を置き、利用者サービスの均一化の徹底に努めることを期待したい。

**・職員個々の研修計画と連動した個別育成計画の策定は、今後の課題と思われる**

この数年、事業所はICT化を進めており、殊に、イーラーニングシステムによる必須研修の積極的受講を進めて研修補助金を職員へ支給するなど、職員習熟度を高めることによるケアの充実を目指している。一方、年1回、サービス提供責任者が職員面談を行っており、区からの研修案内を基に希望を聴取して可能な限りの研修受講へと繋げ、職員個々の研修計画も作成されている。この職員個別研修計画と連動した「個別育成計画」の策定を今後に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ヘルパー職員採用がスムーズとはいえない状況なので検討したいとしている**

職務実施にあたっては、何よりもヘルパーの働きが欠かせない。実働のヘルパーはほとんどが60歳代であるが、本人自身の都合を優先できる非常勤扱いとなっている。また、定年に当たる雇用期限も原則70歳であるが、場合によっては75歳まで雇用可能である。チーム勤務制を採用し、福利厚生については健康診断補助や親睦会開催などの配慮がなされている。このような配慮を図って募集しているが、採用は必ずしもスムーズではない。現状、人の紹介・ホームページ・アクト「働く仲間のチラシ」の配布を行っているが、他の有効手段も模索している。

**・利用者が持っている力を維持し、自立生活を継続できるように支援を行っている**

利用者の個別計画は自立支援に重点をおいた内容になっている。洗濯では危険な洗濯ハンガーの取り込みをヘルパーが行い、利用者が洗濯ばさみから洗濯物を取る・たたむ・収納を行う。食事づくりでは、利用者に冷蔵庫の中を見て何が作れるかを考えてもらう。また、調理では野菜の皮むきや包丁で刻むなどで、できることを行うなど、利用者の生活歴・身体状況に応じて自ら行うことを支援している。利用者が以前からの生活を継続し、持っている力を維持できるよう、自立支援に力を入れて取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/40

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                      | 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% |  |
| 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           | 76.0%            | 23.0%          |                |  |
|  | いいえ : 0.0%       | 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          | 95.0%            |                |                |  |
|  | どちらともいえない : 0.0% | いいえ : 0.0%     | 無回答・非該当 : 4.0% |  |
| 4. ヘルパーの接遇・態度は適切か                        | 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% |  |
| 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              | 85.0%            | 9.0%           |                |  |
|  | どちらともいえない : 4.0% | いいえ : 0.0%     |                |  |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                 | 90.0%            |                |                |  |
|  | どちらともいえない : 0.0% | いいえ : 4.0%     | 無回答・非該当 : 4.0% |  |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか                    | 85.0%            | 9.0%           |                |  |
|  | いいえ : 0.0%       | 無回答・非該当 : 4.0% |                |  |
| 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        | 90.0%            |                |                |  |
|  | どちらともいえない : 4.0% | 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          | 85.0%            | 9.0%           |                |  |
|  | いいえ : 0.0%       | 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                   | 85.0%            | 9.0%           |                |  |
|  | どちらともいえない : 0.0% | いいえ : 4.0%     |                |  |
| 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 | 61.0%            | 28.0%          | 9.0%           |  |
|  |                  | いいえ : 0.0%     |                |  |