

# 評価結果概要版



令和5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    | 株式会社ナイスケア                 |
| 事業所名称   | 訪問介護ナイスケア世田谷              |
| 事業所所在地  | 東京都世田谷区駒沢2丁目8番6号ゆうコート駒沢1階 |
| 事業所電話番号 | 03-5433-2261              |

## 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。<br>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。<br>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。<br>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

### ・鍵の扱い方等を含め、様々なマニュアルが充実しています

体調のすぐれない利用者への対応等利用者一人ひとりに対する支援マニュアルや、訪問時の利用者の状態・環境の変化を確認するためのマニュアル、関係機関との連携についてのマニュアル等様々なマニュアルが作成されています。加えて金銭の扱い方についての基本方針を明確にしているマニュアルや、鍵の扱いに対するマニュアルが作成されているなど、きめ細かく状況を確認することができるように、様々なマニュアルが作成され運用されています。

### ・働きやすい職場環境が継続的に維持されています

訪問介護事業は非常勤のヘルパーの活動によって成り立っており、ヘルパーの高い満足度なしには良好なサービスを提供し続けることはできません。事業所には多くの非常勤ヘルパーが在籍していますが、事業評価に合わせて実施した職員アンケートでは、「事業所内の雰囲気がとても明るく、スタッフ間での意見が出しやすい環境になっていると思います」など働きやすい職場であることについてのコメントが寄せられました。利用者からも多くの感謝のコメントが寄せられましたが、その源はこの高い職員満足度にあります。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・職員間のコミュニケーションについて検討を加えることが望めます

今年度の第三者評価に際して実施した職員アンケートで、訪問ヘルパー同士の情報共有、ヘルパーと職員とのコミュニケーション不足が提起されました。勤務場所、勤務時間が異なっており、直行直帰の人も多い中での継続的なコミュニケーションの維持は大きな課題と言えます。一方でヘルパーに対する対応、コミュニケーションについて肯定的なコメントも寄せられています。日進月歩のIT機器の一層の活用も含め、職員間のコミュニケーションについて今一度検討を加えることが望めます。

### ・記録の残し方の改善に常に取り組むことを期待します

職員間の情報共有手段として従来から「報告・連絡・相談カード」が用いられています。利用者の細かい状態変化等についても経過記録に貼り付けることもできる、あらゆる情報を記入できる便利なカードです。この報連相カードを含め、手書きの記録類とPC管理されている記録が多数あります。今日、アプリの活用を含め記録化の手法も常に進化しています。膨大な記録が残されていますが、職員の業務量の軽減の為に記録の残し方の改善に常に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

### ・ SNSを活用し、事業所の地域活動を通した情報発信を行っています

事業所の情報は、ホームページやパンフレットで提供しています。また、利用者への個別の情報提供に限らず、訪問介護をはじめ様々な在宅福祉サービス事業を展開している事業本部を中心に法人全体での情報発信を幅広く行っています。地域に根差したサービス展開で身近な存在でありたいとの思いから「町のコンビニ介護屋さん」をキャッチフレーズに、利用者を含めたくさんの人たちへの情報発信に取り組んでいます。写真や動画を使用したSNSによる発信では職員が地域活動に参加する様子も紹介されています。

### ・ 年間計画に組み込み、様々な研修機会を設けて業務の標準化を図っています

内部研修については年間実施スケジュール表を作成し、計画に沿って様々なテーマ毎に実施しています。昨今の社会情勢も考慮し、特に接遇や虐待防止等に関する内容を多く設けています。一部はオンラインでの開催も行っており、各自の都合に合わせて視聴し参加できるようにしています。外部研修については、主に区の福祉人材育成センター等が主催する研修に正規職員が参加しています。その他、区や地域包括支援センターでの勉強会や連絡会に出席して得られた情報も、その資料と併せて回覧して知識を高め業務の標準化を図っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/65

■ 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%                 | 6.0%  |      |       |
|                                          | 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           | 73.0%                 | 20.0% |      |       |
|                                          | いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0% |       |      |       |
| 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          | 85.0%                 | 10.0% |      |       |
|                                          | いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0% |       |      |       |
| 4. ヘルパーの接遇・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              | 85.0%                 | 10.0% |      |       |
|                                          | いいえ：0.0% 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                 | 87.0%                 | 10.0% |      |       |
|                                          | 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                    | 83.0%                 | 12.0% |      |       |
|                                          | いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0% |       |      |       |
| 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%                 | 6.0%  | 8.0% |       |
|                                          | いいえ：2.0%              |       |      |       |
| 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          | 75.0%                 | 14.0% | 8.0% |       |
|                                          | いいえ：2.0%              |       |      |       |
| 10. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 73.0%                 | 16.0% | 8.0% |       |
|                                          | いいえ：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 | 57.0%                 | 16.0% | 8.0% | 18.0% |