

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	株式会社こめつつじ
事業所名称	こめつつじ会訪問介護事業所
事業所所在地	東京都港区三田1丁目3番44号ラクラス麻布十番002号室
事業所電話番号	03-6665-8922

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) 使命（mission）、情熱（passion）、思いやり（compassion）の意識を持って介護に従事すること 2) お一人毎のご希望を尊重し、在宅生活の継続を主眼に置きつつ、その実現に努めること 3) 法令遵守ということを大原則にして、一人ひとりが正しい事を正しく行っていくこと 4) ご利用者のご意向を第一義とし、またご家族等のご意向との両立を可能な限り図り、その実現に努めること 5) 業務の質の向上を常に意識し、サービスについても質の標準化を図っていくこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

・独自のアセスメントシートを活用し利用者の生活ニーズに沿った支援に繋がっています

独自のアセスメントシートを活用し入浴や食事・排泄などADL(基本的な生活動作)自立度や調理や掃除・買物・服薬などIADL(より複雑な生活動作)自立度を利用者から丁寧に聞き取ります。シートで把握された情報に基づき利用者や家族の希望・意向と個別の生活ニーズに沿った訪問介護計画書の作成が行われます。アセスメントシートから得られた情報を活用し、訪問介護員は視覚障害者への声掛けや郵便物の代読、認知症の人への丁寧なコミュニケーションを図り、利用者の生活ニーズに沿った支援に繋がっています。

・職員と訪問介護員とが連携して利用者の支援を実施しています

職員は共有ノートで職員間で情報を共有し、また、情報収集もしています。訪問介護員はケアプランを基に手順書に沿って自立支援が出来るように実施記録に記入し、利用者に変化があった場合はサービス提供責任者に連絡して迅速に対応しています。実施記録は利用者宅に置いておき、月1回まとめてサービス提供責任者が回収しています。利用者宅には月毎の担当介護員の名前が見やすい場所に貼ってあるので、利用者に好評です。常に報告・連絡・相談をモットーに訪問介護員と職員が連携を取り合い利用者へのサービスを実施しています。

・利用者への分かりやすい説明を心掛けています

サービスの開始にあたっては、契約書と重要事項説明書でわかり易く説明しています。担当ケアマネジャーの作成した介護支援計画に基づいて、具体的なサービスの内容について詳しく説明すると共に、料金についても表で分かりやすくし、必要事項等についても説明を加えています。頻繁に変わる介護保険制度の内容が分からないままに利用を始めることが無いよう、分かりやすい説明を心掛けています。身体介護、食事介助から入浴、排泄、生活援助まで、家族の介護負担の軽減を図ることを説明しています。

さらなる改善が望まれる点

・生活の巾を広げて介護の軽減化や「自立」に向けた更なる提案を行うことが期待されます

周辺では古くから在住の人の高齢化が進んでおり、事業所での要介護1及び2の合計利用者数は全体の7割に達し

ています。サービス提供責任者や訪問介護員は利用者と最も身近な存在であり、日々の生活状況について把握しやすい立場にあります。港区施設「いきいきプラザ」では介護予防教室やイベント活動等が行われています。職員はケアマネジャーと連携し、これら情報の収集を行い利用者の生活の巾を広げて、介護の軽度化や「自立」に向けた更なる提案を行うことが期待されます。

・記録類を整理し、一層見やすくすることが望めます

サービス提供記録は、福祉サービス事業者にとって貴重な財産の一つと言えます。記録フォームには個別サービスの提供内容の時間を記入する欄がありますが、ほぼ記入されていません。確認印の押印欄も担当者印以外は殆ど活用されていない状況です。連絡ノートには多くのメモ用紙が貼られていますが、統一したものではありません。関係者のみしか理解できない記録ではなく、誰に対する連絡であるか等、関係者以外が読んでも一目瞭然の記録として残すことが望めます。押印欄等、不要な欄は削除することも含めて一層見やすくすることが望めます。

・ホームページの一層の充実を期待します

ここ数年、ホームページのリニューアルを計画中ですが、IT分野に精通した職員がいないこともあり、移転による住所変更等以外は進展していません。残念ながら求人情報はもとより利用希望者の知りたい情報をホームページから得ることは難しいと言えます。具体的なサービス内容、生活援助の中身、介護保険外のサービス等を明示することが望めます。他の訪問介護事業所のホームページも参考にして、利用希望者や家族が何を知りたくて検索しているかにも配慮した、ホームページの一層の充実を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員は研修会やOJTを通じて業務の標準化とサービスの質向上に取り組んでいます

職員の年間研修目標として利用者への援助の一助とでき得るスキル取得が掲げられています。新任職員の実務研修においてマニュアルの読み合わせ後にサービス提供責任者とのOJTを行い、学んだ内容がサービス現場でどのように生かされているか実務の習得をします。接遇マニュアルの読み合わせでは、利用者の要求を大切にして自立を支えて行くなど接遇マナーの基本姿勢を学んでいます。職員はOJTや研修会を通じ多くの知識と経験を体得し、事業所業務の標準化とサービスの質の向上が図れるよう全員で取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/110

■ 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	89.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	53.0%	25.0%	17.0%	
	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	82.0%	8.0%	5.0%	
	無回答・非該当：3.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	71.0%	16.0%	8.0%	
	いいえ：3.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	14.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	8.0%	
	いいえ：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	83.0%	7.0%	7.0%	
	いいえ：1.0%			
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%	5.0%	5.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	14.0%	7.0%	
	いいえ：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	50.0%	21.0%	12.0%	16.0%