

# 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
事業所所在地	東京都目黒区大岡山1丁目5番15号大岡山NCビル1階
事業所電話番号	03-3717-7143

## 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方（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。 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)地域社会と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

#### ・ヘルパーのコーディネートや、代替要員の確保を充実させて安定したサービス提供を行っています

利用者の特性やサービス内容等を十分に把握し、ヘルパーのコーディネートは入職時に作成される「活動台帳」を活用しています。活動台帳には活動できる曜日や時間、保有資格や特技等の他、採用時に担当者が感じた人柄や印象、どのような活躍が期待されるか等のコメント欄もあり、詳細なプロフィールとして活用しています。代替要員の確保については、担当のサービス提供責任者が対応する他、事業所内には9名のサービス提供責任者が在籍しており、同行訪問を行い担当以外の代替要員を確保しています。安定したサービスを継続的に提供しています。

#### ・働きやすい職場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40人ほど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、「働きやすい職場」であることについて多くのコメントが寄せられました。事務所の風通しが良く、報告・連絡・相談が確立しており、個々の職員へのきめ細かい配慮が自然となっています。利用者から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

#### ・パンフレット等の紙媒体を活用した情報発信の充実を期待します

ホームページやSNS等のデジタルメディアを活用した法人・事業所の情報発信は充実しています。しかし、法人の福祉サービスの利用を希望する人や、既利用者の中には、デジタル機器の操作に不慣れで十分に活用できていない人も見受けられるようです。現在、法人ではメディアによる情報発信の充実と合わせて、地域の身近な情報等を網羅しながら事業所のサービス内容や良さを伝えることが出来る紙媒体によるパンフレット作りを構想しています。今後の紙媒体による情報発信と充実を期待します。

#### ・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、ICTの進化は日進月歩であり、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。記録に関しては都の指導等を踏まえながら、アプリ等の活用も含め一

層の簡略化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

### ・**メディアを活用して法人・事業所の情報を分かりやすく発信しています**

法人はホームページやSNS等のメディアを活用して分かりやすい情報発信を行っています。法人の理念「不易流行」の紹介、サービスの基本となる「5つのナイス」に込めた思い、「地域のコンビニ介護屋さん」というキャッチフレーズなども紹介しています。法人の事業所ごとの介護サービスの内容や活動の紹介、介護保険制度の紹介、感染症対策の取り組み等は活動を動画で公開している他、イラストや説明文で分かりやすく情報発信しています。情報は定期的に見直し、更新を行ない利用希望者や利用者等に提供しています。

### ・**地域の一員として活動し、利用者の立場に立って支援しています**

創業当時から「住み慣れた街、地域で安心して暮らすことのできる手助けをさせて頂く」ことを理念に掲げ、地域に根ざした事業を展開しています。事業計画の中でも地域貢献への取り組みとして様々な地域活動に参加する等、事業所も利用者と同じ地域の一員として位置づけ、身近な存在としてサービス提供を行っています。事業所前に設置したベンチも、地域の人たちが一休みしながら言葉を交わして交流できる場所となっています。夏場には冷たいお茶の提供も行っています。地域との連携の下、利用者と同じ立場に立った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

82/124

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%	どちらともいえない : 10.0%	いいえ : 1.0%	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	82.0%	どちらともいえない : 13.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切 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%
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%	どちらともいえない : 7.0%	いいえ : 7.0%	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	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	89.0%	どちらともいえない : 9.0%	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	89.0%	どちらともいえない : 6.0%	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	90.0%	どちらともいえない : 7.0%	いいえ : 0.0%	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	89.0%	どちらともいえない : 6.0%	いいえ : 0.0%	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	73.0%	どちらともいえない : 18.0%	いいえ : 8.0%	いいえ : 0.0%