

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	株式会社クールヘッド
事業所名称	ウォームハート杉並
事業所所在地	東京都杉並区上井草3丁目17番24号
事業所電話番号	03-3335-5690

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)幸せを広げる～自分に、仲間に、この地域に～ 2)やさしく、つよく、冷静に。そして、あたたかく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス担当者会議への参加やICTシステムの活用などを通して、家族や関係機関と情報共有し、サービス向上につなげている

サービス担当者会議への参加やICTシステムの活用などを通して、家族や関係機関と情報共有し、より良い支援に結び付けている。医師が中心の医療介護連携のコミュニケーションツールにも参加し、医師、看護師、薬剤師、ケアマネジャーなどと情報交換している。たとえば、自宅では食事介助している方が、デイサービスでは自力で食べているなどの情報を収集し、食事介助の見直しを検討している。訪問介護のヘルパーが利用者と接する頻度が最も多いため、皮膚のトラブルが見つかったときなども画像を添付し、看護師などから助言をもらっている。

・ICTシステムを活用し、情報共有を図り、どの職員も同じサービスを提供できるようにしている

チャットツールを活用し、事業所とヘルパーで同じ情報を共有し、利用者が安心して在宅生活を継続できるよう支援している。たとえば、清潔保持や尿路感染防止のため、陰部洗浄が必要であっても、本人が嫌がったときの対応についてヘルパー・サービス提供責任者で情報共有している。また、ケアマネジャー主催のサービス担当者会議に参加した内容についてもヘルパーと情報共有している。湯船に入るのは今の状態では厳しいので、安全面を考慮し、シャワー浴や清拭で対応するなど情報共有し、その人に適切なサービスを提供できるようにしている。

・定期巡回・随時対応型訪問介護事業や居宅介護支援事業所を併設しているメリットを支援に活かしている

毎日のミーティングは併設事業所と合同でおこなっているため、併設事業の看護師やケアマネジャーも参加している。そのため、支援で困ったときなどは、他事業所・他職種からも意見をもらうことができる。食事支援で咀嚼に時間がかかるなどの課題が挙がり、介助の仕方についてアドバイスももらっている。看護師が中心となり、最新の感染情報やその対策について知ることができる。職員アンケートにも、「看護職が近くにいたので、医療的なことをすぐに相談できる」などのコメントが寄せられた。

さらなる改善が望まれる点

・職員にアンケートをおこない、学びたい知識やスキルなどを把握し、効果的な教育体制の仕組みが期待される

職員アンケートには、「スタッフ間に業務の偏りがある」「担当者一人ひとりのスキルアップが課題」などのコメントが寄せられた。定期的に発行する社内報「ウォームハート通信」にて、当事業所のサービス方針などについて記載され、共通認識を一つにして日々の支援にあたれるようにしている。また、各種マニュアルが整備され、OJTや研修参加などで、職員の育成を図っている。今後は、職員にアンケートをおこない、学びたい知識やスキルなどを把握し、効果的な教育体制の仕組みが期待される。

・電子情報についてどこに何が格納されているのかを整理し、職員がすぐに必要な情報を取り出せるようさらなる工

夫が期待される

ICTシステムを活用し、利用者情報を随時、職員間で共有している。各種マニュアルもICTシステム上に格納されており、全ての情報がICTシステムの中に格納されている。しかし、データ量が膨大にあるため、職員アンケートには、「流れてくる情報が多い」「ICTツールの使い方のレベルアップが課題」などのコメントが寄せられた。電子情報についてどこに何が格納されているのかを整理し、職員がすぐに必要な情報を取り出せるようさらなる工夫が期待される。

・BCPについての学びを深め、いざというときに活用できるよう、BCPに基づいた訓練をおこなうなどさらなる取り組みを期待する

「首都直下型地震における事業継続計画」(BCP)を策定し、大規模災害に備えている。担当者がBCPの研修を受講し、在宅事業所に特化した計画となっている。今後は、BCPについて職員の学びの機会を設け、その周知徹底を図るとともに、理解を深めることを期待する。また、いざというときに活用できるよう、BCPに基づいた訓練もおこない、改善を重ねていくことも期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICTシステムを活用し、個別性に配慮した支援をおこなっている

入室する際の入り方、利用者本人が好きな話題などをICTシステムやチャットルールなどに入力し、職員間で共有し、個別性に配慮した支援に努めている。入浴支援では、こういうときは恥ずかしいと思われるので、気をつけるよう周知している。買い物代行の場合も、その人の嗜好や金額などを聴き、できる限り意向に沿った対応ができるようにしている。指示的な誘導には拒否があるため、声かけに注意するなど、本人にとって心地よく安心してサービスを受けられるようきめ細やかな配慮をしている。

・座談会の再開やサービス提供責任者を増やすなど、業務改善に積極的に取り組んでいる

コロナ禍で中止していた座談会が再開した。この座談会は正社員、契約社員、アルバイトスタッフが集まり、日々訪問しているうえでの不安などを話す場としている。契約社員やアルバイトスタッフの多くは、自宅から現場に直行し、その後、自宅に直帰するため、チャットツールを使っでの情報交換が主であり、顔を合わせる機会が少ない。そのため、この座談会を通しての意見交換は貴重な学びや気づきを得る場となっている。さらに、サービス提供責任者の担当人員を増やし、特定のスタッフへの業務の偏りを解消している。

・チーム支援で日々創意工夫し、より良いサービス提供に努めている

職員アンケートには、「より良い方法などがないか職員皆で考え、常に挑戦し変化を恐れない」「職種や経験年数、年代などの壁が少なく、立場などに関わらず意見が言える」「経験年数の長いスタッフが経験年数の短いスタッフに相談するシーンが多くみられる」などのコメントが寄せられた。会社の理念が明確化され、組織内の縦と横のコミュニケーションが密に図られている。チーム支援で日々創意工夫し、より良いサービス提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/16

■ 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	92.0%	7.0%	いはいえ : 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	92.0%	7.0%	いはいえ : 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	100.0%		どちらともいえない : 0.0% いはいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いはいえ : 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	92.0%	7.0%	どちらともいえない : 0.0% いはいえ : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	15.0%	いはいえ : 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%	いはいえ : 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	92.0%	7.0%	いはいえ : 0.0% 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	92.0%	7.0%	いはいえ : 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	84.0%	15.0%	いはいえ : 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	61.0%	7.0%	30.0% いはいえ : 0.0%