

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 | 株式会社マウンドヘルシー |
| 事業所名称 | シャリテ |
| 事業所所在地 | 東京都足立区六木1丁目3番15号104号室 |
| 事業所電話番号 | 03-5856-2347 |

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)分け隔てなく人に接し、地球環境や人にやさしい企業を目指します。 2)地域密着で福祉、介護サービスを提供し社会に貢献する。 3)接遇マナー、法令遵守で顧客満足度向上に努める。 4)安心して働きやすい職場環境を提供する事で多様な人材を確保する。 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・24時間、356日何時でも連絡ができることで、利用者や家族に安心を提供している

開設当初から年中無休で24時間何時でも連絡が受けられるようにし、利用者や家族への安心を提供している。サービス提供責任者を中心に電話を活用、さらに職員間で連携している。新型コロナウイルスの制限下でも同様に継続し、地域貢献の役割を果たしている。さらに併設の居宅介護支援事業所とも連携しているため、緊急時等は利用者を担当するケアマネージャーが併設の事業所の場合には、特に早期での対応を可能とし、連携している。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にしている

契約前の相談時等から利用者や家族とのコミュニケーションを大切に、スムーズな支援に向けられている。サービス提供責任者が対応し、そのまま利用者の担当にもなるため居宅へも多く訪問している。さらにサービス提供責任者は利用者を担当する訪問介護職員の人選とともに同行で訪問、訪問介護職員へと引き継いでいる。毎月のモニタリング時には利用者や家族から感想も傾聴しながらコミュニケーションとともに利用者本位の支援に向けている。

・メールや電子媒体を活用し情報の共有化を図っている

利用者支援での職員間の連携を図るため、居宅連絡ノートを活用しているが、さらにリアルタイムでの共有のため、メールや各種の電子媒体を活用している。全体で共有する内容とともに利用者一人ひとりの状況を担当する職員間で共有するため、訪問当日の安定した支援にもつなげられている。また、事業所の情報も同様に全体で共有されるため、利用者全体の動向や事業所でのICT化やIoT化への方向性にも及び、建設的なミーティングや研修にも効果を上げている。

さらなる改善が望まれる点

・さらなる多くの人材の採用が期待される

新型コロナウイルスの影響も含め、当サービスは慢性的な働き手の不足状態が続いている。その中でも当事業所は働き方の多様性を重視し、職場環境の整備を構築している。そのため、職員間の紹介や利用者・家族の紹介等々、ネットワークを身近に重点化し、人材の採用につなげることが期待される。当サービスは介護保険下で重要な役割を果たしている。

・個別面談等から、さらなる職員の育成が期待される

研修を開催したり、マニュアルの共有化に力を入れ、職員一人ひとりの技術を含む育成が行われている。また、サービス提供責任者による訪問時のOJTによる育成や連携でも育成が図られている。そこで、職員との個別面談等を活用し、得意分野を伸ばしたり不得意部分の育成に向けた個別の研修計画の作成や育成が期待される。職員の意向とと

もにサービス提供責任者からの提案等も踏まえていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・独自アセスメントシートを活用し、担当ケアマネジャーとの連携を密にしている

計画の見直し時とともに利用者の状態の変化時には訪問介護事業所としてのアセスメントを行い、今までのアセスメント情報に追記したり課題の抽出も行っている。そのため、ケアマネジャーのアセスメント情報ともリンクさせた独自のアセスメントシートを作成し、ケアマネジャーには生活動作に合わせた福祉用具の提案をしたり在宅介護に関する提案もし、利用者本位に向け連携した支援を行っている。

・訪問時の支援手順書を作成し自立を大切にした支援を行っている

利用者を担当するケアマネジャーによる計画に連動し、事業所独自の計画を作成、訪問時の支援手順書も利用者一人ひとりの各パターンごとに作成している。職員は訪問時に手順書に基づく支援や介助を行い、利用者一人ひとりの自立の継続を意識している。サービス提供責任者は毎月モニタリングで確認したり、自立の維持に対しては利用者や家族への説明も詳細に行っている。

・職員は利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、利用者等の安心につなげている

サービス提供責任者を中心に利用者の状態や状況を担当する職員間で共有し、連携した支援につなげている。そのため、利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、毎月のモニタリング等での訪問とともに電話や電子媒体も活用しながらコミュニケーションを大切にしている。利用者や家族からの直接の電話等にも対応し、早期での対応で利用者や家族への安心も提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/23

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% | 15.0% | | |
| | どちらともいえない : 0.0% 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 | 84.0% | 7.0% | 7.0% | |
| | いいえ : 0.0% | | | |
| 4. ヘルパーの待遇・態度は適切か | 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% | | | |
| 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 | 92.0% | 7.0% | | |
| | 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 | 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% | | | |
| 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 | 92.0% | 7.0% | | |
| | いいえ : 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 | 76.0% | 7.0% | 15.0% | |
| | どちらともいえない : 0.0% | | | |