



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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	やなかケアサービス
事業所所在地	東京都足立区谷中1丁目17番7号あやせコミュニティパーク
事業所電話番号	03-5613-5507

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) 長寿村の経営理念となっている「共に生きる」 2) 職員クレド 3) 法令遵守 4) 職員、部署間、関係他社との迅速な連携 5) 苦情とクレームに対して迅速な対応

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ICT機器の活用や計画書と手順書の併用等、利用者支援がスムーズに行われる仕組みと体制が整っています

初めて利用される方についても支援がスムーズに行われるよう、利用開始時には計画書と共に時間単位の支援手順を作成し、利用者の同意を得て関係する職員間で共有しています。支援後の状況はケアマネジャーに毎月報告し計画に沿った支援の提供を確認しています。こうしたケアマネジメントに加え、ラインワークスやタブレット端末を活用することでサービス提供責任者を含む職員間でタイムリーな情報共有が容易になっており、タブレットのカメラ機能を使用することで利用者の状態を詳細に把握しケアマネジャーとの共有も可能になっています。

・入職時からの職員教育によって利用者は訪問介護員の言葉使いや態度に信頼と安心を感じています

入職時からマナーや虐待防止、認知症の理解などの教育を実施し、サービス提供責任者は定期的に利用者を訪問し、虐待防止、早期発見の視点も含め、利用者に困ったことはないか、どの訪問介護員も手順書通りに同じ支援を行っているか確認しています。また、担当者が変更の際には初回に同行訪問を行い「目と目を合わせたコミュニケーション」「節度ある言葉かけ」「1つ1つを丁寧に」を訪問介護員に直接伝え確認しています。利用者アンケートでも職員という言葉使いや態度に対し高く評価しており、教育の積み重ねによって安心と信頼を得ていると思われます。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所の強みを再度職員間で練り上げ、地域の居宅介護支援事業所に発信し信頼を得ていくことを期待します

居宅介護支援事業所に対してはパンフレットを配布し、月に1度の状況報告提供時または随時、空き情報を提供しています。パンフレットでは夜間・土日の訪問介護が可能な点や感染症・衛生面に配慮したエプロンと使い捨てスリッパの使用等が記載されています。今後法人として研修体制が構築され職員のスキル向上が図られている点やICT機器を使用することで迅速な情報共有の仕組みが確立していること、自費サービスの提供など、当事業所の強みを再度職員間で練り上げ、地域の居宅介護支援事業所に発信し信頼を得ていくことを期待します。

・推進している職員の研修体制とその研修効果の確認手段を確立し目指す質の高い介護の実現に期待します

介護スキルと共にマナーや虐待防止、認知症の理解、感染症予防など学ぶ機会をきちんと確保しています。法人内ではGenkiGroup式ケアプログラムの基本的なケアの基準を学ぶ体制も進めています。さらに現在、各職員が自分のIDを持ち動画サイトの研修を業務の隙間の時間などで受講できる環境も作りました。全ての研修で必ず報告書を提出

し、研修の機会が少ないと言われる訪問介護員に対し重層的な研修体制の整備を進めています。今後は、職員研修の体系化、進捗状況の確認や個別のフォローの体制、研修の効果の確認手段の確立に期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/53

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	90.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	80.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 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	86.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	96.0%			
	どちらともいえない：3.0% 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	76.0%	13.0%	6.0%	
	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	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	76.0%	16.0%		
	いいえ：3.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	13.0%	6.0%	
	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	56.0%	23.0%	10.0%	10.0%