

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WHEEL FRONTIER
事業所名称	訪問介護ゆにいく
事業所所在地	東京都葛飾区青戸1丁目15番2号メゾン藤103号室
事業所電話番号	03-6662-8930

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) オープン・フェア・クリアな企業活動を通じ、社会そして地域の方々から愛され、信頼される企業を目指す 2) 最高・最善・最良の訪問介護サービスを提供し、唯一無二の存在になる 3) 従業員の立場の壁を無くし、一人ひとりが対等で平等なチームとなり前進し続ける 4) 様々な「ありがとう」を生み出す

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供責任者を中心に限られた人員体制の中、利用者支援に努め職員間の連携と事業拡大を目指している

事業所は開設して1年のため、介護保険利用者も少なく、サービス提供責任者1名と限られた職員数で事業を展開している。利用者に真摯に向き合い、希望や要望に添えるよう柔軟な支援を提供していることが、記録からうかがえた。障害の総合支援法を利用している事業もあり、これからさらに利用者の確保を目指すとともに職員も増やしたいと考えている。今回の第三者評価も今後の事業運営のあり方を探求するための積極的な受審であったり、職員の教育や利用者支援に必要なマニュアル整備も準備したいと考え、前向きな姿勢であることがうかがえた。

・事業所には経営計画があり、開設から3年分の中長期計画を策定し、1年間に四半期に分けて具体的なビジョンを策定している

法人の設立、障害者総合支援法適用の訪問介護事業、介護保険利用の訪問介護事業所の開設も含めて「経営計画」があり3年分の中長期計画を策定している。1年間に四半期に分けて具体的なビジョンを明示しており、地域参加や交流を盛り込む内容であった。例えば障害児スポーツクラブ、高齢者クラブとの交流、フロアホッケー大会にボランティア参加する計画などを盛り込んでいる。また近隣の居宅介護支援事業所へあいさつ回りや、求人広告、地域の情報収集も掲載している。ぜひこれらの計画の振り返りをおこない更なる計画へと進めていくことを期待したい。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援の記録を書くスキルの向上やアセスメントの充実を目指したり、指示書を活用しカンファレンスを開催するなど職員の意見の反映を

ケアマネジャー作成のケアプランと、サービス提供責任者作成の「訪問介護計画書」を常に職員が把握できるような仕組みと、計画に対する利用者支援の記録を意識して書けるような取り組みを検討されたい。現時点でヘルパーはその時の実績記録にとどまっているように感じられた。事業所としては、学習会や事例を用いた記録の書き方や意図的な利用者からの情報の聞き取り、計画に対する意見を記録していくなど、記録のスキルの向上を目指したり、カンファレンス開催の仕組みづくりをぜひ構築されたい。まずは職員の意向を確認し、事業運営に反映されたい。

・開設後の1年分のサービスの取り組みの「ヒヤリハット」や「クレーム」（要望も含む）報告から事業所のリスク

の優先順位を洗い出し対策を

開設後2年目の事業をより良いものとする為に、「事故」や「ヒヤリハット」「クレーム」でリスクの分析をおこない優先順位の高いものを検討されたい。洗い出すためには、発生数が多かった事例、件数が少なくても利用者の心身に影響の大きかった事例など、様々な視点や考え方が必要である。例えばヘルパーが本人をベッドに移乗後、安全を確認して退室したものの本人がベッドから体が半分落ちてしまった事例から、ヘルパー退室後のリスクが高い利用者の安全確認の対策を課題とし、次年度に位置づけるなど、会議や手順書を作成する仕組みがほしい。

・理念や中長期計画、事業所の運営規定の要素を盛り込み、介護保険法の運営基準も参考に、具体的な単年度計画の策定を検討をされたい

法人の理念と、経営計画（3年間の中長期計画）を基に、事業所の運営規定やBCP、介護保険法の運営基準を盛り込んだ「単年度計画」をぜひ検討されたい。その単年度事業計画には、各種マニュアルの整備を計画し、虐待防止、感染症対策、苦情対応、事故防止等のマニュアル作成や、毎月の職員会議の開催により、進捗状況や振り返りの機会としたり、職員教育の研修の場としても連動するなど、仕組みづくりを構築するとよいと思われる。一度に複数の仕組みを作るのは難しいので、事業計画には選定した課題を掲げて、数年かけて仕組みを整備されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ホームページはわかりやすい表示で工夫したり、責任者の名刺にSDGsを掲示している

ホームページにキャッチフレーズ「あなただけの人生をサポートする」とある。また「訪問介護サービスとは？」「主なサービス内容」などをわかりやすく掲載している。特に「主なサービス内容」では、「調理・食事提供」「入浴介助」など6項目をイラスト付きで工夫している。責任者の名刺には「持続可能な開発目標」のSDGs（エス・ディー・ジーズ）のロゴアイコンを掲示しており、3.すべての人に健康と福祉を、8.働きがいも経済成長も、10.人や国の不平等をなくそう、11.住み続けられるまちづくりを、の4項目を明示して工夫している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/5

■ 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	75.0%	25.0%	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	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%
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	75.0%	25.0%	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 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	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%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
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	75.0%	25.0%	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	75.0%	25.0%	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	75.0%	25.0%	どちらともいえない : 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	75.0%	25.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%