

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	ベネッセ介護センター等々力
事業所所在地	東京都世田谷区等々力4丁目4番1号喜島ビル1階
事業所電話番号	03-5758-1212

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)私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。 2)私たちは「公明正大」に行動します。 3)私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。 4)私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。 5)私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」とものと認識して行動します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多角的な視点を持った職員が所属しています

ホームヘルパーは、在宅では一人で利用者と対面し利用者のその日の身体状態や生活状況を見極める必要があります。そのような状態や状況を見極めるためには、介護や福祉の知識だけではわかり得ない情報もあるので、その情報をどのように収集するかについては職員個人のスキルに依存することが多いのが現状です。当事業所においては、多職種での経験を持った職員が多く、介護や福祉以外の知識も豊富な職員が多くいるため、身体状態や生活状況の情報を多角的な視点で収集することができる職員が多く所属しています。

・危機管理に対して優れた体制を構築しています

災害による被害情報サービスに始まり、法人として危機管理体制がしっかりと構築されています。災害対応マニュアルにおいては「対応編」、「情報共有編」、「備え編」を大項目とし、停電、断水、ガス停止、医療的ケア対応、浸水、食事の提供等、考えられるリスクの洗い出しを行い、マニュアルに落とし込んでいます。介護サービスは命を預かるサービスでもあるため、常に人命に関わるリスク対応が必要であり、専門部署を構築各事業所に対して危機管理体制を構築していることは特筆すべき優れた取り組みであると考えられます。

さらなる改善が望まれる点

・多様な利用者とのコミュニケーションスキルの向上

近隣の地域特性として、利用者の多様性をあげることができます。地域がら裕福な世帯が多く、家政婦制度を利用して生活環境を整える方もいます。家政婦制度と介護保険制度でのヘルパーサービスの違いが利用者によってはなかなか理解できないこともあるので、どう制度を理解してもらうかを更に検討することが、所長も管理者も課題であると認識しています。また、英語等を母国語にしている利用者が増加しているため、職員の英語のスキル向上も含めて多様なコミュニケーションスキルを今後更に一層向上させて、事業所の特性とすることが望まれます。

・今後のシステム化と対応できる人材の育成

現在、記録も含めIT化を推進していることが窺えます。記録に関してはいくつかのシステムを利用しながら運用し

ています。情報共有に関してはIT化によって業務効率が向上されるものと考えられますが、今後、ITに対応した人材の育成や、膨大に発信される情報を把握するための工夫や仕組みづくりが課題になると考えられます。特に、都度社内SNSを通じて流れてくる多くの情報については職員がどこまで把握、処理できるかが課題になると思慮されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・災害による被害状況提供サービスを行う仕組みがあります

大規模な災害が発生し、現地施設に被害があった場合は、その被害状況、復旧状況などについて、利用者の家族の皆様が情報を入手できる連絡手段を法人全体として複数用意しています。災害時の被害状況提供方法として、各施設に電話で問い合わせる。 本社代表に電話。 震災時お客様相談窓口(コールセンター)に電話。(震度6以上の首都圏直下型地震の発生時にコールセンターを開設) NTTの災害伝言ダイヤル ホームページ(パソコン、スマートフォン、携帯電話)にて状況開示という複数の方法で情報が伝達できる仕組みを構築しています。

・利用者の生活に関する意欲向上の引き出しを積極的に行う仕組み

当事業所では、法人全体としても実施している利用者の意欲向上についての声掛けやアプローチをおこなっています。サービス前の情報収集であるアセスメント、状態が変化した際の再アセスメント、定期的な情報収集のモニタリングにおいて、利用者の気持ちに沿えるように職員が丁寧に時間をかけて、希望する生活へ向けての意欲を聞き出すようにしています。意欲向上のための支援は場合によっては不安全なことにも繋がるので、不安全性を取り除きながら意欲が低下しないように、情報収集や対応にも力を入れた支援を行う仕組みを整えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/85

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%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 1.0%
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	78.0%	17.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 1.0%
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%	11.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 1.0%
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	71.0%	13.0%	15.0% 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	88.0%	7.0%	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	82.0%	9.0%	7.0% いいえ : 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	88.0%	5.0%	5.0% いいえ : 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	88.0%	7.0%	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	80.0%	7.0%	11.0% いいえ : 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	57.0%	26.0%	13.0% いいえ : 1.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	グランダ岡本里安邸ケアステーション
事業所所在地	東京都世田谷区岡本2丁目6番10号
事業所電話番号	03-5797-2736

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) 私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。 2) 私たちは「公明正大」に行動します。 3) 私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。 4) 私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。 5) 私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」ものと認識して行動します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者、関係するサービス担当者との顔の見える関係性を大切にしています

当ケアステーションは、併設する住宅型老人ホームであるグランダ岡本里安邸に入居されている方への訪問介護サービスが主のサービス提供となっています。訪問介護事業所が利用者の住居に併設しているため、何かと顔が見やすい状況にあります。また、各サービスについて訪問するケアマネジャー、訪問看護、往診（往診歯科も含む）等の担当者の方とも訪問介護員、サービス提供責任者は、常日頃から顔を合わせる機会に恵まれているため、利用者の変化や家族からの希望等にも連携して対応することが容易になっています。

・訪問介護職員が介護に専念できる人員・環境体制が構築されています

当法人は質の高い介護サービスを利用者に提供するために、職員が訪問介護サービスに集中専念できる人員体制、ICT体制を構築しています。職員は介護に専念できるため利用者と深く関わり、質の高い訪問介護サービスの提供ができています。このことが利用者のサービスに対する満足度向上につながっています。また、訪問介護事業所と同法人が運営する居宅介護支援事業所のケアマネジャーとが常に連携しているため、利用者に対する細かな情報が共有されています。利用者の自立支援とQOL向上という大きな目的に邁進している雰囲気を感じます。

さらなる改善が望まれる点

・併設する住宅型老人ホームでの生活を継続する支援体制

法人が重要視している自立支援の考えの下、利用者が最終的には訪問介護からの卒業をし、併設する住宅型老人ホームで自立した生活を継続して行うことを目指しています。そのため、まずは利用者の疾病を知り、本人のできることに寄り添いながらサービスすることを各訪問介護員が目指していますが、軽度の利用者へのサービス体制は整ってきているものの、重度化した利用者へのサービスについては日々課題が積まれているのが現状です。重度化した利用者に関しても併設する住宅型老人ホームでの生活が継続できる支援の整備が理念の追求としては望まれます。

・今後、当事業所の訪問介護サービスを地域にも開放していきたいと考えています

当事業所は、有料老人ホームとの施設併設であって、現在提供している訪問介護サービス利用者は併設施設入居者

が中心となっています。今後、人員を増員できれば、サービス提供実施地域内の利用者に対して訪問介護サービスの提供を考えています。併設施設における訪問介護サービスでは利用者本位の質の高いサービスを提供しているため、この培った質の高い訪問介護サービスが今後地域にも提供できることを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者への思いをサービスというかたちで表現しています

入社時や毎年1回行われるBSC宣言（ベネッセスタイルケア宣言）の研修により、管理者、サービス提供責任者、訪問介護員は、法人の利用者に対しての宣言であるBSC宣言を確認しています。BSC宣言は、5つの行動宣言と、10の行動基準が記載されていて、訪問する訪問介護員だけでなく管理者、サービス提供責任者も、利用者への思いをサービスというかたちで表現することに常時努めています。BSC宣言では、権利や個人の意思を大切にすることに焦点をあてることで、その人らしさを保持できる体制となっています。

・個人情報保護等を法人全体としてサポートする仕組み

法人内に安全管理部という専門部門があり、その部署を中心に専門家が配備され全社でリスクに対する対応がされています。事故が生じた場合には必ず複数人で現場検証を行い、正確な原因を追究し、再発防止に繋がっています。有料老人ホーム等に併設されている事業所では事業所単体のリスクだけでなく、併設施設全体に対応する仕組みが構築されています。水害などの天災に関してはハザードマップを作成し、被害の予測までおこなっています。特に個人情報保護についてはISMS基準に則った運営行い、今年度ISO取得を図るなど徹底した対応をしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/42

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	82.0%	15.0%	いいえ：2.0% 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	62.0%	32.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%	
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	52.0%	32.0%	5.0%	10.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	67.0%	27.0%	5.0%	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	80.0%	15.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	15.0%	いいえ：2.0% 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	80.0%	17.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%	
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	55.0%	40.0%	5.0%	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	52.0%	45.0%	いいえ：2.0% 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	60.0%	35.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%	
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	40.0%	47.0%	10.0%	無回答・非該当：2.0%