

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	グランダ国分寺ケアステーション
事業所所在地	東京都国分寺市本多3丁目1番18号
事業所電話番号	042-300-1630

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

・自社システムの活用で職員間の情報共有が容易になっています

「サービスナビゲーションシステム」という独自の社内システムを今年度より稼働する事で、常勤、非常勤に関わらず訪問介護員やサービス提供責任者は、情報を速やかに共有する事が出来るようになりました。このサービスナビゲーションシステムは、職員が出勤した際に、かならず確認するシステムで、その日の担当する利用者が、どのような状態で、前日や確認以前に特別な対応が必要な事由が起こってはいないかなどを全ての職員がスピーディーに確認出来るようなシステムとなっています。

・利用者ごとに最適な介助が出来るよう、工夫を凝らしています

法人が全国展開で事業を行っていることもあり、毎年、介護技術ガイドライン（介護マニュアル）が改訂され、主として新入社員に配布されています。そのほか、スタッフハンドブック、スタンダードマニュアル等の各種手引書が法人によって整備され、当事業所にも配布されています。このような基本となるマニュアルをベースに、施設入居者である利用者に対して最善の支援を提供するため、例えば写真を用いるなどの工夫を凝らして個別の手順を策定し、利用者満足の向上を図っています。

・

さらなる改善が望まれる点

・自社システムの更なる活用が望まれます

社内LANシステムである「サービスナビゲーションシステム」を運用する様になって情報共有がスピーディーになりましたが、確認、入力に時間をとられて本来業務に支障が生じる事もあり、一部の職員の間では、サービスの時間調整で対応に苦慮している状況も見受けられます。情報共有に関しての仕組みが整いましたので、次の課題として、その仕組みを活用しながらサービスの質を高める事に視点をあて、体制整備をしながらシステムの更なる活用を行う体制を強化する事が望まれます。

・情報共有の一層の推進が望まれます

事業所では法人が独自開発した社内LANが運用されており、職員間の引き継ぎ、情報共有も主としてこのLANを通

じての伝達、確認が行われています。サービス提供先が1施設に集中していることもあって、職員が個別に情報端末を保有している訳ではなく、施設内にある計3台のPCを操作して入力、閲覧するシステムです。職員アンケートで「忙しくて詳しくチェックする暇がない」との意見が出されています。システムは確立できていますが、その運用において全ての職員に情報伝達が完全にできているとは云えません。情報共有の一層の推進が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・自立支援に向けたサービスを目指しています

自立支援に向けた介護を推奨している当ケアステーションでは、国の定める訪問介護のサービス指標である老計10号の中に記載されている「共に行う家事」などの自立に向けた身体介護を行う事で、併設する住宅型有料老人ホームから地域で暮らす在宅介護への移行を目指す事に本年度から力を入れています。その為、ホーム長やサービス提供責任者は、職員に自立支援の説明を丁寧に行い、全ての職員が利用者の個別状態に応じてなるべく在宅への移行を目指していけるようなサービスを行って行く事に力を入れています。

・全職員が接遇・マナーを理解し、正しく対応が行えるように取り組んでいます

全職員が利用者に対して接遇・マナーを理解し、正しく対応が行えるように、全介護職員に研修を実施し、入社時にはスタッフハンドブックを配り、マニュアルに沿って研修を実施しています。利用者一人ひとりとのコミュニケーションを丁寧に行い、個性・人権を尊重したサービスの提供を心掛け、言葉使い、態度などのマナー面での指導に力を入れています。また介護技術の研修により、全職員が不安なくサービス実施を行うことが出来るよう、サービス品質の向上を目指しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/48

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	85.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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	71.0%	9.0%	9.0%	9.0%
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	66.0%	14.0%		14.0%
	いいえ：4.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	85.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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%			9.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%			23.0%
	どちらともいえない：0.0% 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	80.0%	9.0%		9.0%
	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	71.0%	9.0%		14.0%
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%			19.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
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	38.0%	14.0%	9.0%	38.0%