

評価結果概要版



令和2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	ボンセジュール西国分寺ケアステーション
事業所所在地	東京都国分寺市東恋ヶ窪3丁目29番地4
事業所電話番号	042-300-2880

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

・法人の理念を全従業員に徹底することで、全人的な対応ができる職員の育成を実践しています

法人全体の理念である「その方らしさに深くよりそう」という言葉を全従業員が常に認識できるようにしています。その理念が何を示しているかの行動基準や倫理基準を、入社時および毎年実施する研修にて確認しています。また、権利擁護についても同様に全従業員に対して研修を毎年必ず実施することで、法人の理念に寄り添う職員の育成を実践しています。

・個人情報保護、情報セキュリティ、各種災害対応マニュアルを整え、人命優先の対応を念頭に置いた危機管理体制が構築されています

法人として、個人情報保護についてはISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）基準に則った運営を行い、ISO取得によって徹底した対応をおこなっています。また、災害等による危機管理システムの構築ができており、利用者に安心感を与えています。災害時の対応マニュアルは、「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。法人本部には専門部署を構え危機管理体制を構築していることは特筆に値します。

さらなる改善が望まれる点

・新型コロナウイルス感染防止のため、法人として地域の在宅高齢者向け訪問介護サービスの積極的な展開が行えていないことが課題と認識しています

当訪問介護事業所は、施設併設のため、現在サービスを利用している方は全て施設入居者となっています。訪問介護事業所として地域の在宅高齢者へのサービス提供も実施できるように人員体制含め、見直しの検討を進めています。しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、法人として現時点で地域の在宅高齢者向け訪問介護サービスの積極的な展開が行えていないことが課題と認識しています。当事業所は地域包括等に施設併設とのことから認知度も高く、利用希望の情報が入りやすいこともあることから、知名度を活かした地域への展開が期待されます。

・法人の考える自立支援の考えに基づいたアセスメントを更に発展させることが望まれます

法人として力を入れている自立支援は、自立生活の支援と重度化防止のための見守りの支援となります。この見守

り的な支援は適切なアセスメントを行わないと、利用者の身体状態や精神状態によっては、その方の意欲（精神的、身体的共に）を引き出すことも残存機能の活用もしっかり行うことができません。また、それだけでなく安全や安心の確保もできないことも想定されます。そのため、事業所としても更に一層のアセスメントの視点を養うことを今後も継続していきたいと考えています。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・新型コロナウイルス感染拡大防止のために「新型コロナウイルス対策方針」を定め対応しています

新型コロナウイルス感染拡大防止のために「新型コロナウイルス対策方針」を定め、対応しています。対策方針は随時最新情報に更新されており、現在16版となっています。法人としてリスクマネジメントに関して専門部門があり、全社でリスクに対する対応がされています。事故に対しては必ず複数人で現場検証を行い、原因を追究し、再発防止に繋がっています。また、全国に施設(併設事業所含む)があり、水害などに対しハザードマップを作成し、被害予測をしています。感染症なども他のインシデント同様に即時報告、即時対応が徹底することに力を入れています。

・法人が自立支援を重要視点とし、各事業所へ理念として伝えています

法人として、自立支援を重要視しています。法人の考える自立支援とは、利用者の自立生活の支援と重度化防止のための見守り的な支援等をサービス提供責任者が様々な工夫をすることで、利用者自身の意欲向上と身体機能の低下を防ぐために利用者自身に残されている身体機能を生かしながら、現状の介護度からの改善や向上を目指すことです。このことを各事業所の職員個々に知らしめて利用者への支援を行うことに力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/45

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	86.0%	11.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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%	5.0%	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	88.0%	8.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	80.0%	19.0%	0.0%	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	75.0%	19.0%	5.0%	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	86.0%	11.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	11.0%	11.0%	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	63.0%	25.0%	11.0%	0.0%
			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	77.0%	16.0%	2.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	16.0%	5.0%	0.0%
			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	58.0%	27.0%	11.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	