



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	ボンセジュール聖蹟桜ヶ丘ケアステーション
事業所所在地	東京都多摩市東寺方1丁目20番地5
事業所電話番号	042-311-6887

## 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）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。</li> <li>2) 私たちは「公正正大」に行動します。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>一つ一つのサービスを大切に利用者の自立支援を目指す支援をおこなっています</b></li> </ul> <p>法人全体としてサービスとは何かを考え、「自立支援」のサービスを利用者支援の重要視点としています。そのため、事業所では利用者への丁寧な聞き取りを行い、サービス提供責任者や担当する訪問介護員が共に、何ができて何ができないかを利用者中心に考え、自立支援の実現に向けて働きかけています。また、直接的な支援にあたっては、例えば、併設する施設の食堂で食事を取る利用者には、自分自身での配膳や食事量の調整など、自立支援を促すように努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>アセスメントはサービス提供責任者の視点だけでなく多職種連携を活用しながらおこなっています</b></li> </ul> <p>併設する施設に入所した方へのサービスが基本の当事業所では、体験入所をされている際に、併設する施設の職員と共に利用者との関係性を築き、個人情報保護法に抵触しないようにして利用者とのコミュニケーションを取り、事前に情報を収集しながら利用者のアセスメントをおこなっています。また、その際には、併設する施設の看護師、担当するケアマネジャー、主治医、家族等、多職種からの情報も収集してアセスメントを行う仕組みとなっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> </ul>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>サービススキルの平準化を更に求めます</b></li> </ul> <p>サービス実施の際の利用者の希望や職員調整を考慮し、事業所では3～5名程の職員が利用者に対応できる仕組みとなっているので、利用者からの交代希望や職員のお休み等でもサービスを切れ目なく提供することができる体制です。しかし、コロナ禍により、それらの仕組みを支えるサービススキルの平準化のための研修や引継ぎ等を細かくできないことが増えてきています。現在、職員内でサービススキルの差を感じると言う意見が増えてきていることもあり、利用者からもそのような苦情が出ることがないように、更なるスキルの平準化を行うことが望まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、職員研修を開催することがやや困難になっています。特に短時間勤務職員への研修時間確保を期待します</b></li> </ul> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、職員研修の開催回数が減少しているといえます。法人としてはリスクマネジメントに対して力を入れており、規程やマニュアル類は整備されているものの、職員アンケートからは一人ひとりの職</p>

員にまで法人の講じる自然災害等におけるリスクマネジメント体制の理解がされていないことが多少窺えます。訪問介護事業所は勤務日数や勤務時間が少ない職員が在籍することやコロナ禍の状況より、研修時間の確保には困難があると考えられますが、そうした職員に対して社内研修の時間と機会を確保する工夫を期待します。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・個人情報保護、情報セキュリティ体制を整え、プライバシー保護に力を入れています

個人情報の取扱いに対しては、法人本部が中心となり、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）基準に則った体制を構築しています。法人のホームページには、「プライバシーポリシー」「個人情報保護法に基づく公表事項等」「特定個人情報保護方針」を定め、公表しています。プライバシーポリシーでは、個人情報保護担当役員を任命していることが掲載されています。事業所の職員はISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）基準に則り、「情報セキュリティ共通研修」を受講し、修了テストを受けて理解度を確認しています。

### ・法人において「新型コロナウイルス対策方針」を定め感染症拡大防止に力を入れています

法人では新型コロナ感染拡大防止のために「新型コロナウイルス対策方針」を定めています。対策方針は随時更新されており、版を重ねた最新改訂版がファイリングされています。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共有と対応がなされています。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、再発防止に繋げています。全国に施設(併設事業所含む)があり、ハザードマップを参照し、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、即時対応を徹底することに力を入れています。

### ・自然災害、感染症発生時のBCP（業務継続計画）に力を入れています

介護事業所は、感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから、2021年の介護報酬改定において介護事業所においてBCP策定が義務付けられました。当法人では厚生労働省からBCP策定が示される以前より災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、「災害発生時対応マニュアル」等においてBCPの内容を網羅したマニュアルを策定しています。現在、法人ではBCPに特化した規程、マニュアル類を策定しており、今秋には完成する予定です。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/47

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	67.0%	21.0%	6.0%	無回答・非該当：4.0%
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	67.0%	19.0%	8.0%	いいえ：4.0%
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	58.0%	26.0%	10.0%	いいえ：4.0%
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	69.0%	21.0%	6.0%	いいえ：2.0%
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%	19.0%	8.0%	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	82.0%	10.0%	8.0%	いいえ：2.0% 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%	19.0%	8.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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	58.0%	28.0%	8.0%	いいえ：4.0%
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	63.0%	28.0%	6.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	19.0%	6.0%	8.0%
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	26.0%	26.0%	23.0%	23.0%