

評価結果概要版



令和4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

・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、人命優先に対応を念頭に置いた危機管理体制が構築されています

事業所では個人情報保護についてはISMS基準に則った運営を行い、今年度ISO27001の取得を図るなど徹底した個人情報保護対応をおこなっています。法人では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ることが窺えます。災害時対応マニュアルは、「対応編」「情報共有編」「備え編」があり、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。

・利用者や家族の意向を反映した個別の介護計画書を作成しています

アセスメントでは利用者の心身の状態を確認するだけでなく、本人や家族の意向を聞き取るようにしています。利用者一人ひとりの個性を尊重し、介護計画書を作成しています。介護計画書をもとに作成する手順書は利用者の状態に合わせて柔軟に変更し、職員の間ですぐに共有できる仕組みを整えています。併設する住宅型有料老人ホーム提供するサービスと訪問介護のバランスを調整して、利用者の自立した生活が可能な限り継続できるようにしています。また、施設で看取りを望む利用者のケアにも積極的に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・訪問介護事業所として地域の在宅高齢者向けに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、有料老人施設併設のため、現在サービスを利用している方は施設入居者となっています。数年前より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を含め、見直しの検討を進めていましたが、長引く新型コロナ感染拡大防止のため、現時点で地域の在宅高齢者向け訪問介護サービスの展開が行えていないことが課題と認識しています。事業所は地域包括支援センターや地域住民からの認知度も高く、身近な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。

・関係機関と連携しネットワークを形成して、利用者や家族により多くの情報を提供する事が期待されます

利用者や家族の意向を反映した個別ケアを大切にして、日頃のサービスに取り組んでいます。また、施設での看取りについてもケアに積極的に協力しています。介護保険では十分補うことが難しいサービス内容については自費で提供していますが、対応しきれない事もあります。そうした場合は他の事業所やサービスについて提案していますが、情報が少なく利用者や家族が選択できない事があります。地域包括支援センターやケアマネジャーその他の関係機関等とネットワークを形成し、より多くの情報を収集する事が期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人にリスクマネジメント専門部署を設置しています

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。対策方針は刻々と変化する行政からの最新情報に更新されています。法人としてリスクマネジメント専門部門を設置しており、全社でリスクに対する危機意識の醸成と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。

・利用者の意向を反映し、自立支援を重視した介護計画書を作成しています

入所時には利用者や家族から確認した様々な情報をアセスメントシートにまとめて、訪問介護計画、サービス手順書の順番で作成しています。利用者の意向を尊重し、意欲向上やその方の持っている力の活用を大切にして計画書や手順書を作成する等、自立支援を重要視した内容となっています。利用者の状況を確認するためのモニタリングはサービス提供責任者が3か月に1回実施しています。アセスメントは定期的を実施するほか、利用者の状態に変化があるときは随時実施しています。利用者が安心して自立した生活ができるように介護計画書を作成しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/53

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	69.0%	16.0%	8.0%	5.0%
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	75.0%	11.0%	5.0%	8.0%
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	63.0%	16.0%	5.0%	13.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	80.0%	11.0%	8.0%	いはいえ：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	75.0%	11.0%	13.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	16.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	8.0%	いはいえ：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	50.0%	25.0%	5.0%	19.0%
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%	33.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	13.0%	11.0%	いはいえ：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	47.0%	22.0%	8.0%	22.0%