

評価結果概要版



令和5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	グランダ王子ケアステーション
事業所所在地	東京都北区堀船1丁目6番6号
事業所電話番号	03-5902-5861

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

・利用者が安心して自立した生活を継続するために、利用者の様子を適切に把握しサービスを調整する仕組みが整っています

訪問介護事業所では利用者が安心して可能な限り自立した生活を継続することを方針としていることが職員に浸透しています。サービス提供責任者は訪問介護員に対して申し送りの時間等を活用して、円滑にコミュニケーションを図り、訪問介護員がより良いサービスが提供できるようになるために助言や指導をしています。訪問介護員は利用者の些細な変化でもサービス提供責任者に報告しているので、利用者の変化を早期に把握することができるようになり、ケアマネジャーや看護師等の専門職と相談しサービスを調整することができるようになっています。

・調整会議という会議を設けて円滑なサービス変更をおこなっています

サービス内容の見直しを行う際には、利用者の担当している介護支援専門員、住宅型有料老人ホームの施設の看護師、往診の主治医等、サービス提供責任者、ホームリーダー、管理者が連携することで、情報を共有しながらサービス内容の見直しを円滑に行う仕組みとなっています。担当者会議の前にサービス内容の変更点等の確認を行い、利用者の負担が少なくなるように努めています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の情報を集めて分析する機能をさらに向上することで、生活の質を高めるサービスを提供することが期待されます

訪問介護は利用者の生活を支える仕事であり、利用者と常に接しているため、日頃の心身状態、生活状況、利用者の意向を把握することができています。把握した情報は訪問介護員からサービス提供責任者と共有される仕組みがあります。サービス提供責任者は把握した情報を分析して、サービス内容の調整や訪問介護計画書の見直しをしています。利用者から得た情報を分析することで自立を支援し、意欲を持ち続けるサービスを継続して提供することによって、これまで以上に利用者の生活の質を向上することが期待されます。

・新たな地域活動を模索して、地域や利用者への利益還元を目指しています

併設する住宅型老人ホームが地域の包括支援センターと協力して実施していたオレンジカフェ（認知症カフェ）が

コロナにより行うことが困難になり、地域とのつながりが少し希薄になっているとホームの職員が感じています。管理者をはじめとした常勤の職員が地域の包括支援センターとともに、あらなた地域活動の模索をしています。その新たな地域活動が再開されることで、利用者が活用できる地域の情報源としての対応が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者訪問を活用し様々な意見を取り入れています

サービスの実施にあたり、利用者の意見を聞く機会是在宅介護ではなかなか難しいことが見受けられます。しかし、当事業所においては、住宅型有料老人ホームの併設という利用者が一つの場所に集まって居住しているという特色があります。、その特色を活用し、管理者が出勤している日には全利用者宅を訪問し、利用者の小さな意見も聞き取り、個人の意思や権利を守ることに力をいれています。

・訪問介護と施設が協力して、虐待防止を徹底する取組をしています

すべての職員に虐待防止の考え方や取り組みが定着するように、入社時だけではなく法人全体で毎年研修を開催しています。また事業所では職員の対応の傾向を踏まえて、独自の虐待防止研修を開催しています。研修はすべての職員が必ず受講できるように3日間に分けて開催するなど工夫しています。毎日夕方に行う申し送りにて訪問介護員は利用者のわずかな変化でもサービス提供責任者に報告することで、虐待の早期発見、早期対応に取り組んでいます。訪問介護事業所と施設の連携により利用者を保護し、法人全体で虐待防止を徹底する仕組みが整っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/53

■ 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	81.0%	18.0%	いいえ : 0.0% 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	86.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	77.0%	22.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	86.0%	13.0%	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	86.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	72.0%	27.0%	いいえ : 0.0% 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	90.0%	9.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	59.0%	40.0%	いいえ : 0.0% 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	54.0%	45.0%	いいえ : 0.0% 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	86.0%	9.0%	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 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	59.0%	36.0%	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 0.0%

評価結果概要版



令和5年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘
事業所所在地	東京都北区上中里2丁目45番2号
事業所電話番号	03-5390-6008

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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅生活が可能となるような支援を行う 2) 地域の社会資源との連携を図り、地域に開かれた地域から選ばれる施設作りを進める 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努め専門性を身に着ける 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所の見学は、事前予約が基本となっているが、飛込見学の対応も可能としており、各職員での見学対応が行える体制を整えている

事業所の見学は、基本、事前予約での見学となっており、主に担当ケアマネージャーからの連絡によって、希望日時を決めているが、飛込での見学も可能となっている。相談員や管理者が不在時においても各職員で見学対応が行えるような体制を整えている。予約見学希望者には通常の送迎終了後になるが送迎対応を行っており、レクリエーション活動の参加も可能となっている。見学時には見学申込書を記入してもらい、その後のフォローにつなげている。また、利用を希望する利用者には見学をしてもらうような促しも行っている。

・利用開始時でのアセスメント情報や利用中に知り得た情報を把握して利用者一人ひとりに合った活動の提供に努めている

利用開始時でのアセスメントでは、利用者の心身状況をはじめ、利用者のパーソナリティーに関わる内容を重点的に聞き取るように努めている。特に趣味に関する内容の情報収集に力を入れており、レクリエーション活動の促し時に活用し、利用中に知り得た情報も個別記録に記載するようにしている。レクリエーション活動では3つの活動を用意して、利用者が選んで活動に参加できるようになっている。また、活動の参加の促しは無理強いせず、利用中は自由に過ごせるようしている。

・利用者の意向を重視した魅力あるサービスの提供と、個人の尊厳や人生に敬意をはらう支援の実施により、高い利用者満足度を実現している

利用者アンケートや面談など様々な機会を通じて利用者・家族の意向を積極的に把握し、好きな活動を楽しんでもらうため、活動メニューの中から利用者を選んでもらうことを重視している。また職員の資質についても、単に高齢者、認知症の利用者と接するということではなく、人と人との出会いを大切に、それぞれの人生や紡いできた歴史などに敬意を持ち、個人の尊厳を重視した支援となるよう職員の指導をすすめている。その結果、今回評価の利用者総合満足度では「大変満足」および「満足」の回答が90%超と素晴らしく高い満足度を実現している。

さらなる改善が望まれる点

・要介護利用者のモニタリング内容は通所介護計画書に記載されているため、モニタリング内容をメインとした書式を設ける検討が期待される

アセスメント表と担当ケアマネジャーからの居宅サービス計画書をもとに通所介護計画書を作成している。基本、6 か月ごとでの見直しをしているが、利用者の心身状況の変化などがみられる場合には都度での見直しを行い、更新をしている。見直し時にはモニタリングを実施しており、要支援利用者にはモニタリング内容をサービス実施状況報告書として記載している。しかし、要介護利用者に関しては通所介護計画書にモニタリング内容を記載しているため、利用者満足度などの追加を含め、モニタリング内容をメインとした書式を設ける検討が期待される。

・委託業者のドライバーが安全運転講習などを委託業者で行っているか事業所では把握していないため、確認することが望まれる

事業所の送迎車は車イスが2台乗るワゴンタイプを4台用意しており、利用者は6名乗れるようになっている。送迎時間は片道で長くても30分程度で、最大6便での対応となっている。送迎時には必ず介護職員が添乗し、希望があれば携帯電話から到着連絡を行っている。ドライバーは委託業者からの派遣となっているため、事業所ではドライバーの安全運転講習などは実施していない。委託業者の方でドライバーに対する安全運転講習などの実施の有無を事業所では把握していないため、確認を行うことが望まれる。

・職員自ら将来展望や資質向上について目標をもち資質向上に邁進できるよう研修計画など人材育成に関する取り組みの周知を期待したい

法人ではキャリアパスを定め、階層ごとに業務運営、職場運営についてそれぞれ期待される機能を具体的に明示し、職員のキャリア形成の道標としている。また、その中で、職種や階層ごとに受講すべき各種研修を規定し、計画的な研修受講による人材育成を図っている。しかし、職員自己評価みると、キャリアパスや人材育成計画について、十分に認識できていないことがうかがえる。各職員が自らの将来展望や自身の成長について目標をもち、さらなる資質向上に邁進できるよう研修計画など人材育成に関する取り組みの周知を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の高いデイサービス利用ニーズをとらえ新規利用者を幅広く受け入れている

事業所では、同一法人の組織である地域包括支援センターの活動で収集する地域の情報をもとに、地域のニーズとして高いデイサービスの利用希望があることを把握している。大規模修繕後の事業所サービス再開に際し、高い利用希望に応えることを課題としてとらえ、「利用希望者は基本的に断らない」姿勢で積極的に新規通所利用者の受け入れを進め、非常に高い利用稼働を実現している。厳しい人員態勢の中、他の事業所からの人員シフトなど要員のやりくりにより、高密度の運営を継続して利用待機者を極力減らすよう取り組んでいる。

・利用者の趣味に関する情報収集に力を入れ、活動参加の支援につなげている

利用開始時でのサービス担当者会議では、担当ケアマネジャーからの事前情報や通所介護が明記された居宅サービス計画書などの情報をもとに利用者や家族から聞き取りをし、アセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況や既往歴をはじめ、利用者や家族の意向、生活歴、家族構成、出身地、職歴、趣味など、利用者のパーソナリティに関わる内容を重点的に収集するように努めており、利用者台帳にまとめて職員間での共有化を図っている。特に趣味の項目は、利用後の活動の参加につながる部分のため、力を入れて情報収集に努めている。

・入浴拒否がみられる利用者には利用者のタイミングで誘導を行うようにしている

事業所の入浴形態としては、一般個室とストレッチャー式の機械浴を用意している。アセスメントをもとに、利用者や家族の意向を考慮し、実際の心身状況の様子などを確認してから入浴形態を決定している。認知症などの症状により入浴の拒否などがみられる利用者には、無理に誘導は行わず、時間を置いてからの声かけや介護職員を変更しての誘導を行っており、スムーズな誘導が行える声かけや入浴しやすい時間帯などが分かれば職員間での共有に努めている。また、月2回のお楽しみ入浴としてリング湯の実施や入浴剤を使用している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/68

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	81.0%	16.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	30.0%	6.0% いいえ：2.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	79.0%	16.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	86.0%	11.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	88.0%	9.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	74.0%	20.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	6.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
12. 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	81.0%	6.0%	11.0% いいえ：0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	74.0%	11.0%	13.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
15. 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	53.0%	18.0%	25.0% いいえ：2.0%