

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	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

・社会福祉協議会と共同でイベントを開催することで、地域社会との結びつきを深め、地域包括ケアシステムの発展に寄与しています

当事業所は併設施設と協力し、社会福祉協議会主催の地域住民との交流イベントの開催を支援しています。地域に開かれた介護サービスの提供を目指し、ダイニングスペースの利用、健康を促進する体操、口腔ケア教室など、多岐にわたるプログラムを実施しています。特に、地域の高齢者を対象としたこれらのプログラムは高い評価を受けており、今年度は施設入居者（訪問介護サービス利用者）22名と地域住民2名が参加しました。これらの活動を通じ、当事業所は地域社会との結びつきを深め、地域包括ケアシステムの発展に寄与しています。

・担当の介護支援専門員には直接利用者の様子を伝え、施設の看護師からは訪問診療の情報共有、家族とも交流の機会を持ち連携を図っています

多職種との連携として、介護支援専門員とは事前に利用者訪問の連絡をもらうので、その際に生活の様子を伝えるようにしており、施設職員の看護師が訪問診療に同席しているので、その結果を共有してもらい、健康状態の情報共有を図っています。家族とは、歯ブラシなどがなくなると、できれば家族に買ってきてもらい、交流の機会を多く持つように取り組んでいます。介護職員の連携については、本調査の自己評価において、一般職の特に良いと思う点として、「職員間で雰囲気が良い」「相談しやすい」などの意見が複数あり、関係が良いことがうかがえます。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の安全と安心、意欲と残存能力の活用を実現のために、今後もアセスメントの質を向上させ続けていくことが期待されています

訪問介護サービスでは自立生活支援と重度化の予防を目的とし、利用者の身体的および精神的な状態に適応した精密なアセスメントの必要性を重視しています。この中で、特にアセスメント能力の強化に力を入れ、「人生を知るシート」という特別なツールを活用し、多面的な視点から利用者を深く理解する努力をしています。このような取り組みを持続することで、質の高い訪問介護サービスを実現しようとしています。結果として、利用者の安全と安心、意欲と残存能力の活用を実現できます。今後もアセスメントの質を向上させ続けることが期待されます。

・ボランティアを活用し、アクティビティを増やしたり、介護度の低い利用者の見えにくい課題を改善していこうとしています

利用者は現在、全てが併設施設の入居者となっています。食事は食堂で提供され、歯ブラシなどの生活に必要な物は家族に用意してもらるか、買物代行で事足りてしまうため、外出の必要がなく、施設内で過ごす時間が長く、生活リズムが単調になりがちです。施設と連携して俳句や書、絵手紙などアクティビティを提供し、作品を1階のエレベーター前の掲示ボードに飾っていますが、今後はボランティアを活用し、更に増やしていこうとしています。また、歯の手入れが行き届いていないなど、介護度の低い利用者の見えにくい課題を改善していこうとしています。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・スタッフは年2回実施される防災訓練を通じて、災害時の対応能力を高めています

法人はリスクマネジメントを重視し、専門部門を設置して組織全体での対策を強化しています。特に災害対策に力を入れており、「災害対応マニュアル」の策定と必要な備蓄品の併設施設への準備をしています。スタッフは年に2回の防災訓練を実施し、機器操作を通じて、災害時の対応能力を向上させています。また、社内研修動画を活用し、災害時の行動を事前にシミュレーションすることで、準備を徹底しています。事故発生時には、複数人で現場検証を行い、再発防止策を実施しています。感染症に対しても、即時報告と迅速な対応を徹底しています。

・その人らしく生活できるよう風呂では石鹸を使わないこと等のこだわりに配慮しています

法人としても自立支援は重視しており、見守りの援助によって、利用者の意欲や身体能力の維持・向上を図り、重度化防止の観点で支援をしています。具体的に見守りの援助とは、掃除の際生活援助として職員がやってしまわず、掃除機など、できることをやってもらっています。認知症の方には理解できるよう動作を1つずつ指示を出すようにしています。また、「その人らしく」生活ができるよう風呂では石鹸を使わないこと等のこだわりに配慮し、認知症で物が散乱している部屋の整頓は利用者と一緒によく使う物を目に付く場所に配置するようにしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/62

■ 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%	14.0%	0.0%	0.0%
	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	78.0%	14.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%			
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	76.0%	19.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	85.0%	11.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	78.0%	19.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0% 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	78.0%	16.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
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	61.0%	30.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	71.0%	23.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	23.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 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	42.0%	33.0%	9.0%	14.0%

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	株式会社佐藤総研
事業所名称	ホームヘルプこもれび家族
事業所所在地	東京都国分寺市西町3丁目14番地7サコージュ国分寺
事業所電話番号	042-806-0350

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）スマイルパワー みんなの笑顔が私たちの力 2）「ああこのヘルパーさんでよかった」と思ってもらえる訪問介護 3）利用者目線に立った介護サービスの提供 4）信頼される事業所 5）ケアの質の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・スタッフの質の高さが創造する訪問介護の優れたサービス

「ホームヘルプこもれび家族」の訪問介護サービスは、スタッフの豊富な専門知識と技術、細やかな傾聴と配慮、信頼性の高い約束の守り方、そしてスタッフ間及び利用者やその家族との効果的な「ほう・れん・そう」により、高い評価を受けています。これらの特徴は、同機関が提供するサービスの品質と顧客満足度の高さを示し、地域社会における重要な役割を果たしていることを証明しています。

・訪問介護時には掃除、特に水回りのそうじに力を入れています

当訪問介護サービスは、特に各家庭の水回りを含む清掃に力を入れる点で高く評価されています。介護スタッフは、清潔な環境維持のための高度な訓練を受け、これが利用者の健康と安全を守り、心理的な安心感を提供しています。この取り組みにより、利用者からの満足度が高く、介護サービスの質の向上に大きく寄与しており、地域社会の生活の質の向上にも貢献しています。

・年間の研修プログラムが豊富にあります

訪問介護サービスにおいて特に優れた取り組みを見せています。その中でも、年間を通じて計画的に実施される研修プログラムは特筆すべき点です。研修では、接遇マナー、感染予防策、季節に応じた熱中症防止など、多岐にわたる内容がカバーされています。これにより、訪問介護スタッフは最新の知識を常に更新し、質の高いサービス提供が可能になっています。この継続的な教育体制は、利用者への高品質なケアを実現し、地域社会における信頼と安心を築いています。

さらなる改善が望まれる点

・BCPの作成の改定を計画的に行ってほしい

経営層によるビジネス継続計画（BCP）の見直しに関して、現在はBCPを設けていますが、感染症、地震、台風を含む水害などのリスクに対応するための計画がさらに詳細化されることが必要です。特に、地域のニーズに応じた対応策の策定とこれらのリスクへの具体的な対応計画の作成に注力することが求められています。これにより、組織としての危機管理体制を強化し、地域社会への貢献を向上させることが望めます。今後の計画では、これらのリスクに対する個別のBCPを計画的に進め、地域のニーズの把握にも力を入れることが重要です。

・ヒヤリハット委員会の定期的な開催をしていただきたい

訪問介護サービスにおけるヒヤリハット委員会は設置されているものの、開催時期が報告書提出時に限られ、都度開催から定期開催への移行が望めます。また、委員会の構成に関しては、現在は社内メンバーのみで構成されていますが、外部の専門家を含めることで多角的な視点を取り入れ、サービスの質の向上を図ることが推奨されます。さ

らに、ヒヤリハット運用方法も明確にして頂きたい。開催目的、ルール、対処法に関する明確なガイドラインの作成も必要です。これらの改善を通じて、より安全で質の高い訪問介護サービスの提供が期待されます。

・モニタリングとアセスメント

訪問介護サービスにおけるモニタリングとアセスメントは、利用者の生活品質向上に直結する重要な要素です。訪問介護士が利用者の健康状態や生活環境の変化を敏感に捉え、その情報をケアマネージャーへ正確に伝える能力は、質の高いケアプラン策定に不可欠であり、サービスの質向上に直結します。このプロセスの強化のためには、手法の見直しと訪問介護士の研修プログラムの充実が必要であり、これにより効果的な情報共有とケアプランの最適化が期待されます。結果として、利用者にとってより良いサービス提供が実現することが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者のバイタルを図り常に健康に留意している

ホームヘルプこもれば家族の訪問介護サービスでは、利用者様の安全と健康を確保するため、訪問直後に心拍数、血圧などのバイタルチェックを欠かさず行っています。このバイタルチェックは、利用者様が日常生活を送る上での安全性を保障し、異常が見られた場合には、直ちに訪問の管理者へ報告。さらに、状況に応じて利用者様の主治医への迅速な連絡を行い、必要な対応を取る体制を整えています。この徹底した健康管理により、ホームヘルプこもれば家族は、利用者様に寄り添った質の高い介護サービスを提供しています。

・理念であるスマイルイズパワーを実践している

「スマイルイズパワー」という理念を掲げ、これを実践することに特に力を入れています。訪問時にまず笑顔で利用者様を迎え入れることから始めます。これにより、利用者様が私たちを受け入れ、介護サービスの提供がスムーズに進む土台を作ります。さらに、利用者様に笑顔を提供することで、日々の生活の中で感じるストレスの軽減を促進します。笑顔がもたらすポジティブな影響を信じ、お一人お一人の生活に明るさをもたらすことを目指しています。この取り組みを通じて、利用者様がより快適で満足のいく生活を送れるようにしています

・ケアマネと密な相談でより良い介護を提供している

介護の質の向上を促すために、ケアマネージャーとの密な連絡を欠かさない取り組みに特に力を入れています。通常の「申し送り」を基本にしつつ、特に知ってもらいたい情報や早急に対処してほしい事項については、「ケア連絡票」を活用することで、迅速かつ的確な対応を実現しています。この連携強化により、当事業者は介護サービスの質を継続的に高め、利用者及びその家族の信頼を得ることに成功しています。この取り組みは、利用者にとって最適なサポートを提供する上で不可欠であり、介護サービス品質をさらに向上させる重要な要素となっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/42

■ 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	75.0%	16.0%	8.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	無回答・非該当：0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	66.0%	16.0%	16.0%	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	58.0%	25.0%	8.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66.0%	33.0%	0.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	16.0%	16.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	58.0%	25.0%	16.0%	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	75.0%	16.0%	8.0%	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	41.0%	25.0%	33.0%	0.0%