

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	ベネッセ介護センター江東
事業所所在地	東京都江東区亀戸6丁目57番20号亀戸東口駅前ビル4階
事業所電話番号	03-5836-8050

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

・利用者の個人情報の管理を徹底し、サービスの内容を充実させることで利用者の自立や生活の質を向上するサービス提供を目指しています

利用者との信頼関係を築いていくために、事業所では法人の規定にそって個人情報の管理を徹底しています。事業所のサービス提供責任者と訪問介護員は法人が準備したスマートフォンを活用し、情報連携ツールを介して利用者の意向や心身状態、生活状況等の変化を常に共有しています。共有された情報は次のサービス提供時の声掛けやサービス内容に反映されています。こうした過程を繰り返し替えることで、利用者の自立支援、生活の質の向上を目標にしたサービスを提供しています。

・権利擁護、個人情報、プライバシーの研修を定期的実施しています

権利擁護、個人情報、プライバシーの研修は入職時と入職後も年1回は必ず行い、常勤の職員、非常勤の職員にかかわらず、定期的実施しています。この定期的に実施する理由の一つとして、個人判断の防止、なれあいの関係性等、職員の気のゆるみを防止することがあり、毎回確認することで個人のサービスの質の向上につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・法人主体のマニュアルに事業所の課題を取り入れてもらえるように提案することが望めます

全国的な展開をしている法人のため、マニュアルは法人主体で作成されていて、全事業所で共有されています。特に、ケアスタッフハンドブックルール・システム版に関しては、その地域独自の課題等もあり、全国一律のルールでは課題の解決に至らないこともあると思われます。今後は、エリアマネージャー等を通じて課題の解決に向けてのハンドブックの作成の検討をするように提案することが望めます。

・地域住民や関係機関との連携を進め地域の様々な情報を集めることにより、利用者が安心して自立した生活を継続することが期待されます

利用者が住み慣れた地域で自立した生活を続けるためには、訪問介護のサービスを提供するだけではなく、家族や友人、知人の協力やスーパーの配達等その地域にあるサービスにつながりサポートをすることになります。事前にケ

アマネジャーや地域包括支援センター等から地域の様々な文化や生活習慣等の情報を収集することや利用者の生活歴などに、そのヒントが隠れていることがあります。地域住民や関係機関との連携を進め情報を集めることで、利用者が地域で自立し、生活の質を向上するためのサービスの提供ができるようになることが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向等を適切に把握し共有しながら、サービスを提供しています

サービス提供責任者と訪問介護員は情報連携ツールを活用し、利用者の変化をいつでも共有できるようになっています。利用者の意向を尊重し、困りごとの解決を進めていく中で生活が安定することで、利用者の意向の変化が現れる機会を捉え、利用者の声を記録し、職員で共有しています。共有した内容は次回のサービス提供時の声掛けやサービス内容に反映されるようになっています。こうした取り組みが繰り返し行われることで、利用者の自立を支援するだけでなく、生活の質を向上することができるサービス提供を目指しています。

・利用者の担当は常勤職員全体で調整する仕組みを構築しています

通常の訪問介護の業務では、担当のサービス提供責任者が訪問介護計画や手順書の作成を行い、ヘルパーのコーディネートも担当のサービス提供責任者が行う仕組みとなっていることが多いです。当事業所では、管理者、サービス提供責任者、常勤ヘルパーのすべてが利用者一人にチームで関わることで、利用者担当がお休みのときでもすぐに対応できる仕組みを構築しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/76

■ 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	82.0%	10.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	73.0%	13.0%	10.0%	いいえ : 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%	6.0%	17.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	86.0%	13.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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	73.0%	23.0%	どちらともいえない : 2.0%	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%	6.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	78.0%	17.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	82.0%	17.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	56.0%	17.0%	23.0%	いいえ : 2.0%