

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>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きます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>訪問介護は利用者の生活を支える仕事であり、利用者と共に接しているため、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。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>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</p>

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は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組みが定着するように、入社時だけで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. ヘルパーの待遇・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%