

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	グランダ深大寺ケアステーション
事業所所在地	東京都調布市佐須町2丁目30番地3
事業所電話番号	042-490-7021

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">・法人内の認定制度において最高位の認定を受けた職員が利用者の課題解決に向けて、ほかの訪問介護員の育成を進めています <p>法人としてサービス品質の向上のため、研修等を実施して全職員へ自立支援の考え方の周知徹底を図っています。自立支援および重度化防止の観点から、残存機能を活かし、安全に配慮しながら見守りの援助に努め、本人の意欲向上を図り、心身状況の維持・改善を目指しています。法人内の認定制度として認知症ケア、事故再発防止、介護技術の3つの専門コースがあり、そのうちの認知症ケアにおいて最高位の認定を受けた職員が当事業所にはおり、利用者の課題解決に向けたアセスメントやケアのあり方の向上のため、ほかの訪問介護員の育成を進めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・訪問介護サービスでは、利用者の自立生活を促す見守りの援助を実施し、利用者の意欲やADLの向上を図り、介護度改善に努めています <p>事業所では、利用者の自立生活支援および重度化防止を目的とした見守りの援助を通じて、個々の意欲や日常生活活動（ADL）の維持・向上を促進し、残存機能を最大限に活用しています。これにより、介護度の現状改善と自立した生活の実現を目指しています。訪問介護においては、安全を最優先しながらも、利用者に寄り添い、その人らしさを尊重した共同の支援を心掛けています。このアプローチは、利用者が自己の個性を活かし、その人らしい生活を送れるよう、自立支援を中心に据えたサービス提供においても具体化されています。</p> <p>・</p>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・「その方らしさ」や「その方のありたい姿・状態」を知るための独自のツールを継続して活用することを期待します <p>近年法人全体で自立支援・重度化防止の観点からアセスメント力の向上に取り組んできました。今年は日常生活動作の自立だけでなく、「その方らしさ」や「その方のありたい姿・状態」の本質の部分を知るため、「認知症ケアのための人生を知るシート」という独自のツールを使って、利用者の幼少期から現在、将来と時間の経過ごとに場所や家族構成、エピソード、好きなこと、嫌いなこと、大切にしている生活習慣、周りの人から見た利用者の印象など、多方向からその方を捉えようとしています。今後も継続して実施できるようになることを期待します。</p>

・地域包括ケアシステムを目指し、地域との連携を深め、高齢者を支える地域との様々な取り組みが、推進されることが期待されます

当事業所は、入居施設を併設しており高い認知度を誇っています。そのため、利用を希望する方からの情報が得やすい状況にあります。現在、事業所の訪問介護サービスの利用者は、すべて施設の入居者に限られています。当事業所では、地域の在宅高齢者への訪問介護サービスの提供を検討中です。地域包括ケアシステムを目指し、地域との連携を深め、高齢者が自発的に地域活動やボランティアに参加し、サポートを受けるだけでなく、他の高齢者を支援する役割も担うことができます。高齢者を支える地域との様々な取り組みが、推進され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

・法人統一のマニュアル以外、事業所では作らず、研修や内部監査で標準化を図っています

事業所で作成している手順書としては、利用者別の具体的なサービス内容をまとめた「サービス内容指示書」のみとし、法人の統一したマニュアル以外、例外や事業所独自というものを作らないようにしています。指示書はサービス内容が変更になる度に作成し、個人情報であるため扱いは厳重に、紙としては1部しか作成せず、介護員は訪問前に事務所から預かり、サービス終了後に事務所に返却することになっています。このように日々の管理を徹底するとともに年に1回の内部監査や個人情報に関する研修を実施し、コンプライアンス遵守の徹底に努めています。

・自分らしい生活を実現できるよう、自立支援に注力したサービス提供に力をいれています

法人では「自立支援」を核として捉え、自立生活を促進しています。重度化防止に向けた見守り支援を通じて、利用者の自発性や日常生活動作（ADL）の保持・向上に努め、残存能力を最大限に活用し、自立した生活が送れるよう取り組んでいます。事業所では、利用者一人ひとりの個性と尊厳を尊重し、自立支援に注力したサービス提供に全力を尽くしています。これを実現するために、「スタッフハンドブック」「サービス提供基準」「BSC宣言マニュアル」に基づいた研修を実施し、スタッフの知識と技術の向上を図ることに力をいれています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/40

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	79.0%	20.0%		
	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	75.0%	8.0%	12.0%	
	無回答・非該当：4.0%			
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	62.0%	29.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	87.0%	12.0%		
	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	79.0%	16.0%		
	いいえ：4.0% 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	70.0%	25.0%		
	いいえ：4.0% 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	62.0%	33.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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%	25.0%		
	いいえ：4.0% 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	66.0%	25.0%		
	いいえ：4.0% 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	54.0%	37.0%	8.0%	
	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	45.0%	20.0%	16.0%	16.0%