

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	ボンセジュール田無ケアステーション
事業所所在地	東京都西東京市南町6丁目11番15号
事業所電話番号	042-460-3015

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

・1週間の体験入居の間に生活状況をじっくり見るとともに施設からの情報合わせを、初回から深掘りしたアセスメントを行っています

現在は職員の人員体制の状況から、利用者は併設の施設入居者のみとなっています。介護サービスを希望する方は施設見学時に、館内の案内も含めて2時間程度は直接サービスの説明や利用希望者の状況や要望などを聞くことができます。その後の1週間の体験入居の間に実際の生活状況をじっくり見ることができるとともに、施設のお客様相談や施設と兼務している当事業所の訪問介護員からも情報を得ることもできるため、初回のアセスメントから深く掘り下げて行っています。また契約時には家族の声も丁寧に聞き取り、家族の意向の把握にも努めています。

・利用者の「自立支援」を最重要目標とし、様々な取り組みの一つであるシートは、利用者の生きる力を引き出すことに貢献しています

事業所では、利用者の「自立支援」を最重要目標とし、様々な取り組みを実施しています。その一つが「Make a wish」～私らしく過ごすために～シートです。このシートには利用者の基本情報（心身状況・今の状況）やADLなどが記載され、さらに「かなえたい夢」「希望」、そしてその夢をかなえるための短期目標や必要な物、そのための環境が記載されています。このシートは介護支援内容と連携し、進捗を振り返ることで「継続」「再検討」「達成」が可能となっています。利用者の生きる力を引き出す取り組みを高く評価します。

・

さらなる改善が望まれる点

・職員自己評価の特に改善したいと思う点に情報共有に関することがいくつかあったため、更なる円滑な情報共有に努めていただきたい

初回訪問時はサービス内容指示書にて事前に説明をした上でサービス提供責任者が同行しています。またサービスに入る前には前回の介護記録を見て情報を共有しています。利用者宅にある訪問介護記録での共有がふさわしくない、または速やかに報告すべきことは事務所で口頭で申し送りを行い、留意事項は職員稼働予定表に記載しほかの職員と共有していますが、口頭または紙で行われているためか、職員自己評価の特に改善したいと思う点にこれらに関する意見が幾つか見られました。新入職員のものとは推測されますが、更なる円滑な情報共有に期待します。

・地域との交流が制限される中でも、より良いサービス提供と地域貢献に向けて、新たな取り組みを進めていくことに期待します

事業所では、現在は併設施設入居者が主な訪問介護サービス利用者です。訪問介護事業所の開設から時間が経っていないことと、長引くコロナ禍のため地域との交流が限られています。今後はオンライン等の方法を活用して接触を伴わない地域交流を検討しています。また、訪問介護員はサービスの向上を目指し様々な研修をしており、法人が提供する優れた研修を他事業所と共有することで、さらなる地域との連携を期待します。地域との交流が制限される中でも、より良いサービス提供と地域貢献に向けて、新たな取り組みを進めていくことに期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・個人情報保護を最重要項目として国際基準に則り、年1回全職員に研修を実施しています

法人全体として、定期的な内部監査を実施し、コンプライアンス遵守の徹底に取り組んでいます。中でも介護保険制度の遵守とともに個人情報の保護を最重要項目として、非常勤の介護員も含め全職員に周知徹底を図っています。具体的には、情報セキュリティ認証の国際規格であるISMS基準に則った運営を行い、情報セキュリティマネジメントシステムISO27001を取得し、情報管理体制を整備しています。全職員に対して年に1回実施している研修では、個人情報とは何かということを画像で示すなど、具体的な指導をしています。

・利用者と職員のアンケートを分析して、サービスの向上に努めています

法人では、事業やサービスを統一かつ徹底的に行うよう努めています。利用者アンケートや苦情、職員からの意見などを詳細に調査し、必要な改定はマニュアルに反映させています。また、利用者と職員のアンケートを分析して、サービスの向上に役立つ点を取り入れています。介護技術ガイドライン、スタッフハンドブック、スタンダードマニュアルなど、さまざまなマニュアルが充実しており、必要に応じて定期的に見直して更新しています。更新情報は法人内で随時社内メールで共有しています。これにより、より効果的なサービス提供に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/38

■ 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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 3.0% 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	84.0%	11.0%		
	いいえ : 3.0% 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	76.0%	11.0%	11.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		
	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	84.0%	7.0%	7.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	7.0%	
	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	80.0%	15.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	73.0%	19.0%		
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	11.0%	
	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	34.0%	34.0%	7.0%	23.0%