

第三者評価結果概要版（訪問介護）



○基本情報

| | |
|------|------------------------------|
| 法人名 | 有限会社つつじ |
| 事業所名 | つつじが丘介護支援センター |
| 所在地 | 昭島市つつじが丘 3 丁目 5 番 6 号 113 号室 |
| 連絡先 | 042-500-5441 |

○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) 「尊厳」と「人間愛」を基本とします。
- 2) ご利用者の安定した日常生活を維持できるように、質の高いサービスを提供します。
- 3) 自己啓発と相互研鑽に励み、人間性と専門性を高めることに努め、人として成長する職員であることを目指します。
- 4) 地域の人々との連携を密にし、心の通い合う明るい事業所として地域社会の要請に応え、地域に貢献する事業所を目指します。
- 5) 専門的な技術を磨きながら、24 時間 365 日緊急対応の体制をとり、心のこもった援助が出来るようにします。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者・家族の立場に立ち、安定した在宅生活維持に向けての包括的支援を行っている】

事業所のフロア内に同社の運営する、居宅介護支援、訪問看護、通所介護事務所も入っており、各事業が密に連携して的確・迅速に対応にあたることができる。ターミナルケアや医療依存度の高い方のケアも積極的に受入れ、緩和ケアを専門とする在宅ケアクリニック等の関係機関と密に連携しながら、土日祝日関係なく 365 日対応できる体制を整えている。利用者の在宅生活が少しでも快適となり安心して暮らせるよう、また家族の心身の負担が軽減できるように、利用者・家族の立場に立った包括的な支援を実践している。

【団結力のある職員体制での、高度な専門性が発揮された質の高い支援がなされている】

訪問介護事業所としての存在意義や地域における役割、当施設における確固たる理念・方針を所長が明確にして職員・ヘルパーに常時伝えている。ヘルパー個々に応じた指導・助言や細やかなフォローが的確に行われており、互いの深い信頼関係の構築にも繋げている。長年の経験に裏付けされた高度な専門性が発揮されていることや、チームワーク良く団結力のある職員体制により、質の高い利用者支援が行われている。共通認識に基づく統一した方向性での支援を重視し、職員個々が向上心・責任感を持って支援にあたっている。

【地域の一員として地域住民の理解を得て信頼関係を築き連携している】

平成 15 年の事業開始から地域連携を重視し、行政機関や医療機関ばかりでなく民生委員、自治会役員、シニアクラブ、警察郵便局、商店街等と地域の一員として交流を深めるように努めている。近隣に住む職員が多く、地域活動に積極的に参加し交流を深めている。職員の専門性を活かし、地域に介護・医療・生活情報等を発信し提供することも心がけている。その結果、地域から情報を提供してもらうことが多々あり、利用者の生活を地域で見守ることに理解と協力を得ることができた。独居や老々介護でも在宅生活を継続できる生活環境づくりを実現している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ニーズの高い身体介護を提供できる体制強化に向け更なる人材の確保を】

ターミナルケアや医療依存度が高いケースなども積極的に受け入れており、ヘルパーはその状況に対応できる知識・技術を有していることが必要になっている。現在登録しているヘルパーは経験豊富であり、利用者の気持ちに寄り添って支援できる方も多く、事業所での研修への積極的参加や資格取得に向けての自己研鑽など意欲的で向上心が高い。今後のサービス提供の充実にむけて常にヘルパーを募集しているが少ない状況にあり、ニーズの高い身体介護のできる人材の更なる確保が今後の課題になっている。

【災害時緊急対応体制の更なる充実に向けて】

事業所から徒歩圏内に住む職員が多く、緊急時は速やかに出勤する。自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議して、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。地域の在宅ネットワーク、福祉ネットワーク、連絡会等にも参加して、医療・行政の関係機関や他の事業所と連携を図っている。災害のニュースがある度に、事業所の対応策の手順を確認して意識を高めている。今後も関連情報を収集し緊急対応策を実践できるように備え、地域の緊急対応体制の強化を進めることが、利用者の生活を守ることになるので取り組みの継続が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域活動・交流に積極的に参加し、専門性を活かして地域に貢献する取り組みがある】

地域住民の1人として地域活動に積極的に参加し、自治会、民生委員、シニアクラブ、警察、郵便局、商店街等と交流を深めている。専門性を活かして地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議し、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。また、地域の在宅ネットワーク・福祉ネットワークに参加し、在宅緩和ケア専門クリニック等とも連携を図り、広い人脈やネットワークを構築している。これらの取り組みが在宅介護を支えるコミュニティの形成に繋がると期待できる。

【接遇・マナーに関する研修や日々の指導により利用者の満足度は非常に高い】

利用者・家族への接遇やマナーに関して、日々の指導に努めるとともに研修も実施して十分な配慮ある支援を行っており、利用者・家族の切なる思いに真摯に耳を傾けて支援にあたり、要望・相談などが気軽にできる体制を整えている。今回の利用者調査結果において、「ヘルパーはあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていますか」の問いに、有効回答数の100%の方が「はい」と回答され、ヘルパー・職員の利用者・家族対応についての他の質問項目においても90%～100%の方が「はい」と回答するなど、非常に高く評価されている。

【介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、相談体制を整備している】

介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、コミュニケーションを密に図りながらの連携支援を実践している。家族が協力できる内容を援助前に把握して個々の家庭の状況やペースを鑑みながら支援にあたり、福祉サービスを大いに活用しながら、家族が頑張り過ぎずにストレスをためない介護生活を送ることができるように努めている。夜間・休日・時間外にいつでも電話等により、緊急時の連絡・相談を受ける体制をとっており、家族の大きな安心感に繋げている。

○利用者調査結果

| | |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 55人 |
| 利用者総数 | 55人 |

■ 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 | 98.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0% |
| 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% 12.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 1.0% |
| 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 | 92.0% 5.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0% |
| 4. ヘルパーの接遇・態度は適切か | 96.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0% |
| 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 | 92.0% 5.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0% |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 100.0% どちらともいえない: 0.0% 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 | 92.0% 5.0% いいえ: 1.0% 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 | 92.0% 7.0% 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 | 90.0% 9.0% 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 | 94.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0% |
| 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 | 70.0% 21.0% 5.0% いいえ: 1.0% |