

## 第三者評価結果概要版（訪問介護）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ホームヘルパーステーションこまえ正吉苑
所在地	狛江市西野川2丁目27番23号 地域福祉サービスセンターこまえ正吉苑
連絡先	03-5438-2523

## ○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) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。
- 2) わたくしたちは、利用者が、住みなれた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。
- 4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) わたくしたちは、地域に開かれた経営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される価値ある「正吉苑」を創ります。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【利用者が自立してその人らしい生活を実現するために、四季を感じられる生活支援を提供するなどヘルパーの実践力を向上させています】**

事業課題として「自宅で生活する利用者へ季節感が感じられたり、自分らしい生活ができるよう支援していく」をあげ、季節の行事を話し合い、支援に活かしています。例えば料理の際利用者と季節感のある献立を考えるなど、潤いとハリのある生活支援を目指しています。この他事例によりケアマネとサービス提供責任者とヘルパーで話し合う機会を持ち、生活困難状況に対する対応やヘルパーからの提案事項などを客観的、具体的に話し合い、ヘルパーからの提案がプランに反映され利用者の生活が改善されるなどヘルパーの提案力と実践力を向上させています。

**【ヘルパーの気付きを整理し関係部署にフィードバックし、トータルケアの実現に向けた計画の見直しや支援内容の充実につなげています】**

併設の特別養護老人ホームで培われた自立支援ケアを基に、トータルケアの実現に向けて通所介護や訪問看護などの在宅サービス事業部門と連携し、定期巡回や夜間対応などの多様な訪問介護サービスが検討されています。ヘルパーが行っているサービス実施状況や気付きなどは適宜サービス提供責任者に報告され、それをモニタリング表の作成により整理され、在宅系各部署との合同ミーティングで共有化が図られ、専門的な視点を持って利用者への提供サービスが検討されています。さらに、居宅介護支援事業所への報告・提案によって事業所価値を高めています。

**【地域の福祉ネットワークづくりに貢献する活動を併設事業部とともに展開し、施設全体と事業部の認知度を向上させています】**

地域とともに自助共助の福祉ネットワークの構築作りを事業方針とし、併設する地域包括支援センターや施設系事業部と在宅系事業部が協働して地域貢献活動に取り組んでいます。例えば、施設全体で開催する納涼祭や地域総合防災訓練などに多くの地域の方を招待して、直接参加者に施設の考えを説明するなど、積極的な関係づくりをしています。また、地域の高齢者の在宅生活の継続を支援するための、健康維持・向上の正吉講座の開催や介護相談の機会を充実するなど、地域福祉に貢献する活動を組織的に展開し、当苑と当事業部の認知度を向上させています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【トータルケアの実現に向けて施設内各部署との協働関係を推進し、地域の居宅介護支援事業所に情報発信活動を進めることが期待されます】**

外部からの問い合わせは主に地域の居宅介護支援事業所からあり、その内容から利用者の状況を把握し定期巡回や夜間対応などの各種サービスや訪問入浴の利用などの提案が行われています。問い合わせ件数から地域からの信頼は厚いことが見受けられますが、トータルケアの実現に向けて併設の訪問看護などの各部署との協働関係をさらに強め、地域の居宅介護支援事業所に伝える活動や、取り組み内容が理解できるパンフレットの作成など、地域における唯一性を前面に打ち出した情報発信に努め、さらに密度の濃い協働関係の構築への取り組みが期待されます。

**【介護保険外サービス・生活支援サービスのニーズを発見し、実践へとつなげる積極的な活動を促進することが期待されます】**

夜中にも介護に来てほしいなど、地域の多様なニーズに対応するため、事業課題に24時間365日の在宅支援体制の強化を掲げ、定期巡回や夜間対応の訪問介護サービスの検討に入っています。この他介護保険サービスだけでは生活の充足がかなわない方のために、介護保険外のサービス提供にも力を入れています。今後ヘルパーの気づきの能力を高め、サービス提供責任者と共に生活支援サービスに繋げると共に、必要とする支援の情報を収集・整理する仕組みを確立するなど、実践に繋げる積極的な活動を促進することが期待されます。

**【看取り後の振り返りや情報の蓄積などを確実に実施することで、連携体制と支援の質の向上が期待されます】**

在宅で期待する終末期の生活が過ごせるように、在宅系サービス事業部が連携して看取りケースを受け入れ、医師や併設する訪問看護からアドバイスを受けながら随時カンファレンスを開催し、プラン変更するなどしてタイムリーで適切な支援ができる体制を取っています。また、看取り後は必要に応じて関係部署によるデスカンファレンスを実施したり、在宅グループで報告会を行っています。今後は、振り返りの仕組みの確立や実績の情報を確実に蓄積するなどして、看取りのPDCAを機能させていく事で、連携体制と支援の質の向上が期待されます。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【質の高いサービス提供のため介護技術向上の取り組みが進められています】**

安定的で質の高いサービスを提供するために、ヘルパーミーティングにおいて介護技術の向上や介護事故予防などの勉強会を実施しています。また重度の利用者に対応するために、非常勤職員が同施設内の特養に研修に赴き、食事介助や口腔ケア、入浴介助を中心に実地研修を積む機会を設定しており、常勤職員が同行してスキルの確認をするなどチーム全体で介護技術の向上に取り組んでいます。複合施設の強みを活かしながら、在宅部門全体で重度の方が安心して在宅生活が継続できるように支援するなどトータルケアに向けての取り組みが進められています。

**【地域福祉の拠点として学びの場を提供したりヘルパーが地域に根付いた活動をしています】**

地域福祉の拠点施設として、地域住民と共に学び行動する場を提供しています。例えば介護予防講座での栄養改善や家族介護者教室での認知症予防、在宅での看取りなどの他、毎月正吉講座を開催し家庭介護のポイントや福祉用具などについて施設の持つ専門的知識を地域に還元し、地域の方と一緒に考えると共に地域ニーズの掘り起こしにも繋がっています。この他ヘルパーが地域の方を施設相談窓口「こまほっと」に繋げたり、徘徊の方にサロン参加を促し、継続してサロンに通うようになるなど、ヘルパーが地域の見守りや情報提供の役割を果たしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	74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	95.0% どちらともいえない: 4.0% 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	91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 4.0% 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	91.0% 8.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	82.0% 13.0% どちらともいえない: 4.0% 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	86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0% 8.0% 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 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	78.0% 13.0% どちらともいえない: 4.0% 無回答・非該当: 4.0%