

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やのくち正吉苑
所在地	稲城市矢野口 1804 番 3 号
連絡先	042-370-2202

○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) 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) 利用者が住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) 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、福祉を統合した支援に努めます。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) 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」をつくりまします。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に対する自立支援サービスを提供するために、利用者の日々の状況を細やかに捉えた支援の提供に努め、一定の成果を上げています】

退院後の生活支援として、病院でのカンファレンスの参加から医療と連携した介護計画の作成、事業所が取り組んでいる自立支援ケアとして、水分摂取、食事の摂取、運動、排泄のケアの4点の支援を基本として、一人ひとりの利用者の特性に応じたサービスを提供しています。利用者に栄養状態の改善や以前の生活を取り戻し、生活意欲を高める自立支援など利用者の日々の状況を細やかに捉えた支援の提供に努めています。相談対応による家族の不安軽減など図っており、このような細やかな支援が自立にむけた在宅生活を支えています。

【24h365日利用者の生活を支援する体制を目指すことで、利用者の安心した生活と家族の安心につなげています】

利用者の24時間・365日の生活を支援する体制を目指し、看護師による健康管理の視点を活かした観察や本人の思い・家族の思いなど総合的に把握し、利用者、家族と一緒に相談しながら定期的巡回やコール対応など利用者の状態の変化に応じたサービス内容を決定しています。日々の健康状態や気持ちの変化に応じて訪問時間を早めたり、訪問回数を増やしたり、早期の適切な対応によって重篤な状態に至らないよう努めています。日々の状態観察と気づきを活かし、柔軟なサービス提供体制によって利用者・家族の安心した生活を支援しています。

【利用者と地域の方の在宅生活の継続性を支援する方針の実現に向けて、職員及び組織内外の関係者とともに取り組んでいます】

利用者と地域の方々を24時間365日支援する地域包括ケアシステムの構築を目指し、事業方針として「自立支援ケアの提供」「柔軟で安心に繋がるサービス提供」「住み慣れた生活環境に整える」ことを明確化し、利用者が出来ていたことが出来なくなったことを、意欲や意識を高めて出来るように支援することに全職員が注力しています。また、複合する地域包括や居宅介護支援、地域密着型事業と協働した支援体制づくりや地域の関係機関との地域包括支援体制を促進しており、現在は市内の地域包括ケアのモデルとして地域をリードする存在になっています

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【グループ施設と協働して明確化した共通方針とそれぞれの事業部方針の関連付けをした課題を明確化し、協働して展開を図ることが望まれます】

法人理念や中期経営方針と施設方針のつながりについて全職員と共有するため、年度初めに経営層から説明を行うとともに、次期の中期計画策定に活用した事業環境分析の情報を運営会議でリーダー層に説明し、当該事業を含めた施設全体の方向性について共有化を図っています。今後は、現在、同エリア内にあるグループ施設と協働して共通方針を明確にしていますので、その共通方針とそれぞれの事業部方針の関連付けをした課題を明確化し、協働して展開を図ることが望まれます。

【在宅生活の継続に向けた自立支援の定義と法人がもつ自立支援のノウハウを活用した支援の充実が期待されます】

医療と連携した介護計画の作成し、事業所全体で取り組んでいる自立支援ケアとして、水分摂取、食事の摂取、運動、排泄のケアの4点の支援を基本として、一人ひとりの利用者の特性に応じたサービスを提供しています。柔軟な訪問支援による不安軽減や健康状態に沿った支援によって一定の成果に繋がっています。更に自立支援ケアのノウハウを活用した効果を在宅生活の継続に活用し、多くの方がサービスを利用の価値を実感してもらえる支援の充実が期待されます。

【トータルサービスの価値の浸透を進めていくために、関係機関への積極的な情報発信や事例づくりが期待されます。】

やのくち正吉苑地域密着型複合施設として、各サービス事業の紹介をすると共に定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の特徴をわかりやすく伝えるためのチラシを作成し情報提供を行っています。地域に向けて併設在宅サービス事業と連携した事例発表や地域の事業所連絡会での説明会を実施しています。法人の目指すトータルサービスによる多くの事例づくりを進め、多くの方の選択肢を広げる取り組みや地域の医療機関や関係事業所へトータルサービスの価値を浸透する積極的な情報発信が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	108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	85.0%	14.0%	いはい: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	66.0%	23.0%	いはい:4.0%	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	66.0%	23.0%	いはい:4.0%	無回答・非該当:4.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	80.0%	19.0%	いはい: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	85.0%	14.0%	いはい: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	80.0%	19.0%	いはい: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	85.0%	14.0%	いはい: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%	4.0%	いはい: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%	いはい: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	80.0%	14.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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	47.0%	33.0%	9.0%	9.0%