



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	有限会社つつじ
事業所名称	つつじが丘介護支援センター
事業所所在地	東京都昭島市つつじが丘3丁目5番6号113号室
事業所電話番号	042-500-5441

## 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）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)「尊厳」と「人間愛」を基本とします</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5)専門的な技術を磨きながら、24時間365日緊急時体制をとり、心のもった援助が出来るようにします</li> </ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・担当する訪問介護員と利用者の関係性を重視したコーディネートを実施している

サービス実施にあたって、担当する訪問介護員と利用者の関係性を重視し、利用者にとって安心してサービスを利用でき、生活維持できるようにコーディネートを実施している。また、予定していた訪問介護員を変更する場合でも、複数担当制によりあらかじめ利用者の状況を把握しているスタッフが代行することができるようにしている。普段より、接遇・マナーや守秘義務等を機会をとらえて点検するようにし、利用者の特性や気持ちに寄り添った活動ができるようにスタッフを育てている。

### ・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。平成30年から「暮らしの保健室」を開設して地域の高齢者福祉をはじめ、地域の福祉情報の提供について専門的な対応により、地域住民などに対して個別の状況に対応した情報提供を行っている。

### ・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。

さらなる改善が望まれる点

### ・夜間の訪問活動におけるスタッフの防犯対策の強化

スタッフの働きやすい環境整備や、個人情報の安全管理など充分対応しているところだが、昼夜問わず訪問活動を行うにあたって、スタッフの身の安全を図るべく、より一層の対策を講じたい。スタッフが一瞬でも身の危険を感じ

ることがあれば、その事実の共有と対策を講じ、地域に密着した事業所の強みを生かし、スタッフの安全と、利用者への安定したサービスの提供に繋げていきたい。

・ **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を課題としている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **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」「ヘルパーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか」の問いに、有効回答数の90%超の方が「はい」と回答され、利用者及び家族への対応について満足度は高いものとなっている。

・ **災害時は他事業所・民生委員等と協力し、利用者の安否を確認する対応策がある**

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ており、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。消防と協力して緊急時避難訓練を定期的の実施し対応策を検討している。地域の在宅ネットワーク、福祉ネットワーク、連絡会などにも参加して、医療・行政等の関係機関や他のサービス事業所と連携を図っている。災害時には利用者の安否確認のために、まず独居の利用者宅を回り状況を確認する。他事業所や民生委員と協力して全利用者の確認をすることになっている。

・ **24時間365日体制で、利用者の日常生活を支えている**

夜間・休日・時間外にいつでも電話等による緊急時の連絡・相談を受ける体制（24時間365日体制）をとり、利用者はもとより、訪問先の訪問介護員についても常に事務所がサポートする仕組みを整えている。病院から退院直後の利用者であっても他の居宅介護、訪問看護、通所看護等の部門と連携し、スムーズな在宅生活をサポートするなど、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。利用者はもとより家族へのケアも大事にし、家族の疲労を一步先取りした予防に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/80

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	90.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 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：2.0%			
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	81.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%	6.0%		
	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	83.0%	9.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	10.0%		
	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	82.0%	12.0%		
	いいえ：1.0% 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	81.0%	14.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	10.0%		
	いいえ：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	64.0%	20.0%	5.0%	9.0%