

# 評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

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）	1) 看護、介護が連携して利用者様のケアを行えるよう安心して快適なプラン作りができる。 2) 24時間・365日緊急体制である。 3) 団地のショッピングセンター内にあり、地域と密着した生活圏域にあり、看護師がよるず相談支援を行う暮らしの保健室の併設がある。 4) 看護、介護サービスが併設してあり、予防的支援から看取りまでを支援します。 5) ご本人、ご家族の意思、生活スタイルを尊重します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域の在宅事業の拠点として、地域住民の信頼が厚く、利用者が提供されるサービスに満足している

事業開設から12年が経過しているが、所属するケアマネジャーはすべて開設当初から職員のメンバー交代なく、安定した事業継続が行われている。このことから、地域での住民情報や、自治体、地域の自治会や住民ボランティアなどの情報網羅に長けている。本調査でも利用者に対する説明責任や、提供される居宅サービス計画に関しても、利用者はほぼ100%の割合で満足しているという結果が出ている。安定した事業所が地域の在宅福祉を支えていることは、地域住民にとって大きな拠り所として安心感が得られ、提供されるサービスに対して満足している。

### ・暮らしの保健室の開設で他事業を営む地域に土着する在宅事業所として、今後のさらなる地域包括ケアシステムの構築が期待されている

平成30年から「暮らしの保健室」が地域の医師会との協力により開設されている。在宅介護サービス事業所として歴史の長い当事業所の、これまで積み重ねてきた地域の信頼と、住み慣れた地域で暮らし続けることを望む市民の在宅生活を支援できる在宅介護のサービス媒体も多種にわたりもっている。今後の地域包括ケアシステムの構築に大きく貢献できる事業所として期待されている。

### ・サービス利用者のみならず、利用者の家族等にいたるサービスの提供が、個別性が高く細やかである

利用者情報の個別性を高く、細やかな記録を残している。利用者のみならず家族等に必要な支援に至るまで詳細に記録している。利用者の環境（生活環境）に配慮された居宅サービス計画の立案と、定期随時のアセスメントとモニタリングが定着している。また、多種の在宅サービス事業を運営を行い、各事業での利用者状況の情報について、自社事業所間での情報共有が行える仕組みが整っている。これらを活用し、地域のフォーマル、インフォーマルなサービスが細やかに提供されている。

さらなる改善が望まれる点

### ・細やかな記録を継続的に残しながら、記録物としての価値を上げる工夫が求められる

昼礼での営業日すべての日数分である記録ノートや各利用者の基本情報、個別の利用者の留意すべきケアの方法や言葉かけ、家族等への支援・配慮などに至るまで継続的に記録している。今後、さらに情報の活用を図るための記載方法のルール及び確実な情報の共有を行うための確認方法のルール化が期待される。確認漏れの無いように確認者印

の徹底や訂正やコメントの経過がわかる記載ルールや筆記具の工夫が望まれる。

・BCP（事業継続計画）のさらなる熟成と職員への十分な理解が期待される

現状は多種にわたる在宅事業を抱える有限会社として、居宅介護支援事業所独自の事業継続計画について計画書作成は行われている。地域における福祉拠点としての役割を考慮した事業継続計画のさらなる熟成が求められる。また、地域で親しまれ歴史も長く多くの利用者及び家族が本事業所の在宅介護事業を利用していることから、地域の在宅ケアサービスの要となるため、地域における福祉拠点としての役割を職員へ十分に理解させることが求められる。

・

## 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高いものとなっている

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、「ケアマネジャ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」「ケアマネジャ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95%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。

・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/利用者総数

134/150

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	91.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	82.0%	8.0%	8.0%	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	95.0%		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	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 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	76.0%	13.0%	8.0%	いいえ : 1.0%