

評価結果概要版



令和3年度

訪問介護

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">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日緊急時体制をとり、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

・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は担当する訪問介護員と利用者の関係性を重視している。利用者が安心してサービスを利用し、生活維持できるように訪問介護員個々の得意なこと等も踏まえて、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工夫している。普段より、接遇・マナーや守秘義務等を機会を捉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。

・団結力のある職員体制が構築されており、高度な専門性が発揮された質の高い支援が提供されている

事業所としての存在意義や地域での役割、事業における確固たる理念・方針を所長が明確にして職員・訪問介護員に常時伝えている。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、チームワークがよく団結力のある職員体制により、質の高い利用者支援が提供されている。また「つつじ通信」を職員向けに作成して、支援内容についてや支援の際の心構え、利用者理解に必要な情報等を発信し共有を図っている。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ることができるようにしている。

・地域活動・交流に積極的に参加しており、専門性を活かした地域社会に貢献する取り組みがある

地域住民の一員として地域活動に積極的に参加し、自治会や民生委員、シニアクラブ、警察、郵便局、商店街等と交流を深めている。専門性を活かし地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から地域の関係諸機関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。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の状況を確認する。その後、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。

さらなる改善が望まれる点

・利用者に寄り添った支援のさらなる充実を図りたいと考えている

利用者の状況に応じ、生活に寄り添った支援をより充実させたいと考えている。訪問介護員に向けて「つつじ通信」を毎月発信し、支援内容についてや支援の際の心構え、利用者理解に必要な情報等を共有している。また、一人の利用者に対して複数名の訪問介護員を担当としており、個々の訪問介護員によるサービス提供や利用者の対応に違いが生じないように工夫をしている。定期的に利用者ごとに担当者（ヘルパー）会議を開催して意見交換の機会を設けて、統一した支援の強化を進めていきたいと考えており、今後も継続していくことが望まれる。

・将来的に安定的に事業を継続するためにも人材の確保は課題となっている

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、訪問介護員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。現在登録している訪問介護員は経験豊富であり、利用者の気持ちに寄り添って支援できる人も多い。今後のサービス提供の充実に向けて常に訪問介護員を募集しているが、応募者は少ない状況にある。次世代への事業継承も視野に入れた安定的な事業の運営のためには、人材の確保が課題となっている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・接遇・マナーの研修（通信の発行）や日々の指導で利用者の高い満足度につなげている

利用者・家族への接遇やマナーに関しては、日々の指導に努めるとともに研修（通信の発行）も実施して十分な配慮ある支援を実践しており、利用者・家族の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」という問いには有効回答の大半が「はい」としており、利用者および家族への対応についての満足度は非常に高いものとなっている。

・訪問介護員同士の情報交換や情報共有を図り、利用者の個別支援に活かす工夫をしている

利用者一人に対して担当する訪問介護員は2人以上を設定し、急な予定変更にも利用者への負担が生じないような仕組みを作っている。サービス提供責任者は週1回はサービス提供に入り、状況を把握するほか訪問介護員への助言を行う。また、訪問介護員同士の情報交換や情報共有を図る利用者別のケース会議の機会を設けて、訪問介護員によってサービス提供や利用者の対応に違いが生じないようにすることもある。訪問介護員に向けて「つつじ通信」を毎月発信し、支援内容についてや支援の際の心構え、利用者理解に必要な情報等を共有している。

・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支援、訪問看護の部門と連携し、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。利用者だけでなく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

53/75

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 | 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% | |
| 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 | 88.0% | | 7.0% | |
| | 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% | | 7.0% | |
| | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 0.0% | | |
| 4. ヘルパーの待遇・態度は適切か | 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% | |
| 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 | 88.0% | | 11.0% | |
| | いいえ : 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 | 98.0% | | | |
| | どちらともいえない : 1.0% | 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 | 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% | |
| 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 | 96.0% | | | |
| | どちらともいえない : 3.0% | 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 | 88.0% | | 11.0% | |
| | 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 | 88.0% | | 7.0% | |
| | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 3.0% | | |
| 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% | | 18.0% | 5.0% 11.0% |