

評価結果概要版



令和3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）	<ol style="list-style-type: none">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日緊急連絡体制がある。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、住民が立ち寄りやすい環境にある。4) 看護・介護サービスが併設しており、予防的支援から看取りまで支援します。5) ご本人、ご家族の意見、生活スタイル、その人らしさを尊重します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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15年以上経過しているが、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「利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれているか」の問いに、回答者全員が「はい」としており、ケアマネジャーとの信頼関係の厚さがうかがえる。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の安心感につながっている。・ 在宅での看取りの体制に関しても医療と介護の体制があり、24時間の連絡体制で対応している 当事業所の併設サービスに訪問看護、訪問介護があるため、定期訪問時の様子に加えて、併設サービス事業所からの情報収集が行いやすい環境にある。利用者の状況変化に応じた生活課題にも速やかに対応できる体制が整っている。また、在宅での看取りの体制に関しても医療と介護の体制がしっかりとあり、24時間の連絡体制で対応している。これにより利用者や家族に安心感を持ってもらうことができる。それぞれのサービスの連携により利用者の地域での暮らしを支えている。・ 職員向けの通信を定期的に発行して、重要な伝達事項や新型コロナウイルス関連の情報など必要な情報等を発信し共有を図っている 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・ケアマネジャーに常時伝えている。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、新型コロナウイルス感染拡大防止のために職員を集合させての月齢研修会が開催できない中で「つつじ通信」を職員向けに作成して、重要な伝達事項や新型コロナウイルス関連の情報など必要な情報等を発信し共有を図っている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・ICT（情報通信技術）を活用し、職員相互のコミュニケーションの深化や業務の効率化などを進めていきたいと考えている

利用者に関する記録類は、アセスメント、モニタリング、支援経過記録など多岐に亘っている。記録の管理について今後はICT（情報通信技術）等も活用しながら情報の共有の利便性を高めるなど、業務の効率化をさらに進めていきたいと考えている。紙仕様で記録されている物について在宅介護支援ソフトへの入力に移行している最中であり、ソフト内の帳票機能を活用していくことを今後の課題として認識している。

・対人援助職として利用者の生活の質を高めていけるよう職員の自己研鑽を今後も続けていきたい

昨今では地域包括支援ケアシステムの導入などにより病状が重篤な利用者であっても在宅療養、ターミナルケアで自宅看取りをされる方が増えてきている。当事業所では医療と介護の体制がしっかりとあり、24時間の連絡体制で対応している。そのような状況にあっても利用者の生活の質を高めていけるよう、最新の知識や考え方などを知るためにも職員は積極的に外部研修に参加していきたい。コロナ禍にあってもオンライン・リモートでの参加機会も増えてきている。研修参加後には事業所内での研修報告や内部伝達がきちんとできる体制作りが求められる。

・

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、「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」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。

・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つなげている。

・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

地域住民の一員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つながると期待できる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

110/155

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	99.0%	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. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	97.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	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%
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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	86.0%		いいえ : 0.0%	5.0% 8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
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	95.0%	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. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	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. 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	80.0%		いいえ : 1.0%	13.0% 4.0%

評価結果概要版



令和3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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	ケアステーションハピネス昭和の森
事業所所在地	東京都昭島市拝島町4036番14号
事業所電話番号	042-519-8320

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. お一人おひとりに向き合った援助 2. 最期までその人らしい暮らしを援助するケア 3. 地域に根差した施設づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多機能施設としての強みを活かしている

多様な介護保険サービスを提供する複合施設の一角を担う部署として、当事業所が「ワンストップサービスの機能」、すなわち、「ひとつの場所でさまざまなサービスを受けられる場所」「多様なニーズに応えうる場所」としての機能を果たし、「利用者様の暮らしをサポートして」いく姿勢を明確化している。関わる中で把握したニーズに対して、迅速に適切なサービスの利用につなげ、総合的にサポートしている。

・一人ひとりとの丁寧な関わりを追求している

身体機能や理解力の低下など、加齢に伴う利用者の状態の変化の様子は様々である。居宅サービス計画の立案に先立つ状態分析の際には、意思疎通の状態についても確認している。利用者の話をよく聞き、理解の具合を確認しながら話を進めている。耳が遠い、物忘れがある、家族との関係に配慮を要するなど、個々の状況に応じて対応している。一人ひとりとの丁寧な関わりを追求している。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業に特化した発信や説明の手段について検討していく

事業に関する情報の発信や説明の手段としては、現在は複合施設としてのウェブサイトにおける簡単な案内、行政発行のパンフレットなどがある。現状では緊急の課題とは言えないものの、説明を受ける側の立場からすればより詳細な説明が必要で、そこは介護支援専門員が経験に基づいて説明を補っている。将来的には、事業に特化した発信や説明の手段について検討していくことも課題と言える。

・リスクマネジメント分野の取り組みを進めていく

自然災害や感染症など、運営上の多様なリスクは深刻さを増しており、制度上も対応が求められている。様々な事態を想定した被害の最小化、早期の復旧などを図る事業継続計画なども論点となる。利用者の安全の確保のみならず、職員の安全の確保も不可欠となる。今後取り組んでいくべき論点の洗い出しや整理、そこからの課題の抽出などを組織的に行っていくことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/21

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	77.0%	11.0%	11.0%	無回答・非該当：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	77.0%	22.0%	0.0%	はいえ：0.0% 無回答・非該当：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	100.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% はいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% はいえ：0.0% 無回答・非該当：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	55.0%	22.0%	11.0%	11.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% はいえ：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	100.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% はいえ：0.0% 無回答・非該当：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	77.0%	22.0%	0.0%	はいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	22.0%	0.0%	はいえ：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	55.0%	22.0%	11.0%	11.0%