

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人白陽会
事業所名	ケアプランたんぽぽ
所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号 ゴールデン鶴亀ホーム内
連絡先	03-5741-3366

○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) 「明るく・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く
- 2) 成長する人材の確保と育成
- 3) ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営
- 4) 「何事も隠さない」風通しの良い組織
- 5) リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【法令遵守と利用者の意思尊重を基本理念に、適切なサービス提供が行われるよう取り組んでいます】
 業務に関する手順等を詳細に記した業務マニュアルを作成し、適正にサービスが提供出来るよう取り組むとともに、業務チェック表を活用して、提供しているサービスが基本事項や手順に沿っているか確認しています。更に、自己チェックで見逃した帳票類がないかペアチェックを行い、お互い不備がないよう確認しながら業務を行っています。今回の利用者アンケートでは「利用者の気持ちを尊重した対応」項目の肯定割合が高く、「日頃の生活など、根気よく聞いてくれる」とのコメントも寄せられ、基本理念に沿った対応がなされている様子がうかがえます。

【医療機関と連携をとりながら情報の提供や収集を行い、在宅生活が継続出来るよう援助しています】
 利用者が入院する際は「入院時情報連携シート」を作成し、在宅時の状況や介護サービスの利用状況等を病院に伝えています。更に、入院中は積極的に病院を訪問し、その都度、医者や相談員から最新の状況や経過を聴取しています。退院時は、事前に情報を収集し関連事業所に報告するとともに、退院時カンファレンスに参加して状況確認を行い、看護サマリーなどから留意点を把握して、適切なサービスが切れ目なく提供出来るよう支援しています。このように、出来る限り在宅生活が継続出来るよう援助している点は評価に値します。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者や家族の意向や希望を尊重し、相互の理解を得るよう更なる取り組みを期待します】
 利用者の意思尊重を基本理念に利用者の信頼に応えるようサービスを提供していますが、今回の第三者評価で実施した職員自己評価や利用者アンケートの自由意見から、利用者、家族双方の意向が異なる場合の調整に苦慮している様子がうかがわれます。双方が満足する調整を行うことは困難な場合もあると推察していますが、相互の理解を得るよう説明の工夫等更なる取り組みを期待します。

【当事業所内でインターネットに接続出来る環境整備が望まれます】
 法人の方針で現在インターネットの接続は、同敷地内にある法人の事務所内に設置されたパソコンに限

られています。インターネットセキュリティの問題もあると思いますが、情報の入手手段としてインターネットの活用は有効であり、必要な時に必要な情報が得られない状況は、業務を行う上で非効率と思われます。平成27年度には介護保険法の改正があるため、新しい情報を速やかに収集する必要もあると考えられるので、当事業所内でインターネットの閲覧が出来るよう環境整備が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の情報はケアマネジャー相互で把握し合い、事業所全体で共有化しています】

2名のケアマネジャーがお互いの担当利用者を訪問し合い、利用者の状態や状況をお互いに把握し、情報を共有しています。ケアマネジャー同士が双方の利用者を把握することで、担当者が不在時にも対応出来る仕組みとしています。また、毎朝のミーティングには事務主任や事務長が参加しており、月1回の運営会議には施設長も参加して、利用者の状況や事業所の情報等を共有しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	70人

■ 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	89.0% 8.0% 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	89.0% 8.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	91.0% 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	77.0% 6.0% 12.0% 無回答・非該当: 4.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応に信頼できるか	87.0% 8.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0% 6.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	83.0% 8.0% 8.0% いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0% 6.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	72.0% 10.0% 12.0% いいえ: 4.0%