

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	特定非営利活動法人フレンズ
事業所名	ケアステーションフレンズ
所在地	東京都板橋区常盤台4丁目21番7号 友野ビル1階
連絡先	03-6786-2077

○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) 「えがおで介護」を心がける
- 2) ご利用者様の幸せのために全力を尽くす
- 3) 自己決定権を尊重する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者本人の意向に沿った暮らしの実現で事業所理念を実践】

事業所では、「自立支援を基本にニーズやウォンツ（願いや希望）を反映させて自己実現に繋げる」という明確な支援目標に沿って、利用者や家族の意向や要望を尊重した居宅サービス計画書を策定している。こまめな訪問で安心の支援と信頼関係構築に努めながら、真の意向をくみ取っている。その方の望む暮らしの実現が可能な事業者を選定、掃除の仕方や食事の味付け、美味しいものを食べに行きたい、買い物は自分でしたい等様々な要望に対し、介護保険外サービスや自費サービス等も活用して、利用者の希望の沿った暮らしを実現する取り組みを評価したい。

【様々な生活課題を抱えた利用者や家族を積極的に支援】

事業所は、様々な生活課題を抱えた事例に対応してきた実績があり小規模ながら地域から厚い信頼を寄せられている。経済課題を抱えての独居高齢者、知的障害を持った高齢姉妹、認知症を介護する高齢配偶者等、いずれも介護保険制度をこえての対応を必要とする事例であり、頻回な訪問、昼夜を問わず急変や生活トラブルが発生する毎に支援に向く、障害者制度等の福祉施策の活用、サービス事業者の協力を得る等、細やかな対応でその暮らしの継続を支えている。「高齢になっても、ひとりになっても、地域で暮らす」事を支援する尊い実践を高く評価したい。

【利用者一人ひとりの意向に合わせて、様々なサービスを提案している】

利用者意向には、「身体機能を向上させたい」「会話がしたい」等、様々なものがあり、きめ細かく意向を聞き取っている。デイの利用についても、当法人が運営するデイだけでなく、自宅近くを希望する人には近くのデイを、陶芸がやりたい利用者には陶芸を実施しているデイを、短時間を希望する利用者には短時間実施のデイを紹介している。また、訪問看護や訪問リハの利用、施設入所を見据えたショートステイの利用など、一人ひとりに合わせて提案している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「暮らしへの意向や希望」と「プランの達成度、満足度、評価」を記録する取り組み】

事業所では、利用者の情報をアセスメントシートに沿って聴き取って把握して、その方の望む暮らしの実現に繋がる居宅介護計画書を作成している。その際に、これからの暮らし方への意向や希望も伺って

いるが、記録はメモ程度に留まっている。また、援助目標の達成度は、事業所で定めたモニタリング記録や第5表に記載している。伺った「意向や希望」やモニタリングで確認したプランの「達成度や評価、見直しの要否」について、アセスメントシートやモニタリングシートの書式を工夫して記録に残し、それらが確実にプランに反映されることを期待したい。

【他の居宅支援事業所等とも協力して、更に地域の期待に応える仕組み作り】

事業所では、増加する独居、老老世帯や認知症高齢者、経済困窮、精神的な疾患、更に介護に追い詰められた結果の虐待が心配される事例や振込詐欺等に狙われた事例等、今の社会を映し出す多くの難しいケースに関わってきた。一方、行政や地域包括支援センター等との連携には充分取り組めておらず、多くの対応が、当事業所と協力してもらえるサービス事業所、医療機関に留まっている。他の居宅支援事業所等とも協力して、行政や支援機関である地域包括支援センター等との連携の仕組みづくりに取り組み、引き続き、地域の期待に応えることを期待したい。

【研修の充実化や業務の標準化、記録の整備等、業務全般の見直しを期待したい】

職員の質の向上を目指すうえで、まず職員の定着が課題となっている。介護サービスの中心的存在であるケアマネジャーが頻繁に交代することは、利用者との信頼関係にも大きく影響することが予想される。まずは職員の定着を目指し、そのうえで研修の充実化や業務の標準化を図り、事業所全体のレベルアップを図ることを期待したい。また、毎月の会議を記録したり、家族との連絡ノートについて、家族からのコメント欄を記録として残すなど、記録面においても今後の取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「フレンズに誓い」に基づいて、一人ひとりの自己実現を支援している】

利用者意向には、「身体機能を向上させたい」「会話がしたい」等、様々なものがあり、きめ細かく意向を聞き取り、サービスに反映させている。デイの利用についても、当法人が運営するデイだけでなく、自宅近くを希望する人には近くのデイを、陶芸がやりたい利用者には陶芸を実施しているデイを紹介するなど、一人ひとりに合わせて提案している。当法人では、「自己決定権を尊重すること」や「一人ひとりがもっている生活習慣や生活の自立性が拡大するように介護すること」等を「フレンズの誓い」として掲げており、方針に基づいた支援を行っている。

【様々な課題を抱えている事例も積極的に受け入れしている】

利用者のなかには、独居や認知症、老々介護の家庭のほか、うつ病やアルコール依存症である等、様々な事情を抱えている利用者がいるが、「どんなに困難でも、利用者のニーズに答えたい」というのが経営者の思いであり、様々な解決困難な事例も受け入れている。このような事例に対しては、医療機関や地域包括支援センター、福祉事務所等の関係機関との連携を深めながら支援を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	12人
利用者総数	30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	83.0% 16.0% どちらともいえない: 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	75.0% 16.0% 8.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	75.0% 16.0% 8.0% 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	66.0% 8.0% 25.0% 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	66.0% 16.0% 8.0% 8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0% 8.0% 8.0% 8.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	58.0% 25.0% 8.0% 8.0%
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	75.0% 8.0% 8.0% 8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0% 16.0% 8.0% 8.0%
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	50.0% 16.0% 25.0% 8.0%