

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人光照園
事業所名	江戸川光照苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5668-0051

○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) パーソナルなサービスとホスピタリティの精神
- 2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス
- 3) 安定した経営
- 4) 地域、社会、環境への貢献
- 5) 品質マネジメントシステム体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎日の日誌や申し送りを丁寧に行い、担当ケアマネジャーが不在時にも適切な対応ができるようにしている】

利用者の情報は毎週の居宅介護支援課会議と、毎日の日誌で共有している。毎日の細かい連絡も確実に申し送り、全職員に情報共有の徹底が図られている。休暇を取る場合には事前に気になることは申し送りをし、利用者から連絡があった場合には、担当ケアマネジャーが不在時にも介護ソフトで検索し、サービスの利用情報や支援経過記録を確認して適切な対応ができる体制を整えている。

【毎月の施設内研修、区の事業所別研修に参加してスキルアップを図っている】

毎月、施設全体の「苑内職員研修」を終業時間後の6時～8時の時間帯に実施しており、権利擁護、認知症、ターミナルケアなどの研修に、事業所からも毎月参加し、利用者の支援に生かしている。また、外部研修の受講も促しており、希望者にはできるだけ勤務配置を考慮して研修受講を支援している。区の事業所別研修では困難事例や医療などテーマを決めて実施しており、事業所からも積極的に参加し、受講後は伝達研修を行って職員間で研修内容を共有するなど、職員のスキルアップを図っている。

【意見・要望・苦情があった場合は簡潔な対応策とあわせて3か月ごとに広報誌でも報告している】

事業所ではカウンターに意見箱を置いて、いつでも意見・要望・苦情を言えるようにしている。今年度から、意見箱に入れられた意見は施設内の掲示板で公表して再発防止を図ることとしたが、今のところ事例はない。事故・ヒヤリハット・苦情については3か月ごとに広報誌で報告するとともに、再発防止のための対応策を簡潔に示し、利用者・家族、地域包括支援センターなどの関係機関に配付している。あわせてホームページでも公表し、積極的に事故防止に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護保険のサービスをはじめて利用する人にも分かりやすく説明できるよう、事業所独自の資料を作るとよい】

契約にあたっては重要事項説明書で提供するサービスについて丁寧に説明している。介護保険の利用が

はじめての利用者・家族にもわかりやすく制度を説明するため、区の「介護保険の手引き」を使って、制度で利用できるサービスを紹介し、介護保険で利用できないサービスには自費でのサービスを紹介している。ケアマネジャーが毎月1回定期訪問をすること、利用料金などについて丁寧に説明している。しかし、たくさんの情報は利用者には理解しにくいので、必要な時に必要な情報を提供できるように、独自の資料を作って簡潔に説明できるようにするとよい

【利用者一人ひとりが安心して住み慣れたまちで生活していけるよう、様々な地域の情報を整理して利用者に届けるとよい】

区のケアマネジャー協議会には必ず出席し、介護保険の動向や地域にあるサービス全般の情報を収集している。集めた情報は、通所、訪問、ショートステイ、入所施設、グループホームなどの介護保険関連の情報としてまとめ、必要な利用者に提供している。今後さらに、介護保険外の社会福祉協議会のサービス、地域の支え合いのサービス、ケアラズカフェ、麻雀処などを地域情報としてまとめ、利用者一人ひとりが安心して住み慣れたまちで生活していけるよう、利用者のニーズに合わせ活用していくとよい。

【オンブズマン制度や外部の相談窓口などを伝え、気軽に意見を言えることを周知する工夫をするとよい】

重要事項説明書に、法人の苦情相談責任者、第三者委員、施設内の苦情解決責任者、外部の相談窓口として都国民保険団体連合会、区の相談窓口と電話番号を載せ、契約時に説明している。また、一昨年度には、利用者・家族、地域の人が気軽に意見や要望を言えるように「江戸川光照苑オンブズマン」を発足させた。しかし、利用者調査では外部の相談窓口を知っていると答えた利用者は半数程度にとどまっている。今後は、定期的にオンブズマン制度や相談窓口を知らせるなど、周知の方法を工夫するとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【住み慣れた地域で最期まで安心して生活できるよう、支援に取り組んでいる】

住み慣れたまちで最期を迎えたいという利用者の意向を大切に、在宅でガン末期を迎える利用者の支援に取り組んでいる。緊急時の対応についても事前に利用者から要望を聞き取り、医師や看護師など医療関係者と連携を図っている。ケアプランには訪問看護、訪問介護などを適切に入れて、家族の介護が受けられない独居の利用者にも安心して終末期を過ごせるよう力を入れて取り組んでいる。

【年始以外は営業し、オンコール体制を整えて不測の事態に備えている】

仕事で日曜日にしか相談できない利用者・家族のために営業日を見直し、年始以外は日祭日も営業している。事業所では2台の携帯電話を使って、1週ずつ職員が持ち回りすることで、24時間オンコールの体制を整えている。このため、緊急時など、不測の事態があったときでもすぐに連絡をとることができ、利用者の安心感につながっている。また、災害時の対応については、特別養護老人ホームの体制を確保したうえで、すぐに独居の利用者から安全確認をすることとしており、大規模災害時のBCP対策については防災委員会で検討し、研修会を開いている。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	120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	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. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	84.0%	13.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	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	75.0%	13.0%	11.0%	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	92.0%	7.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	11.0%	9.0%	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	78.0%	7.0%	13.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	7.0%	13.0%	いいえ: 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%	15.0%	7.0%	21.0%