

評価結果概要版



平成28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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	いけよんの郷ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区池袋4丁目25番10号
事業所電話番号	03-3986-0907

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援。 2) 心身機能の維持・活用を図る。 3) 職員の間人性や専門性を高める。 4) 地域との積極的な連携・交流を図る。 5) 環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各種の会議体と委員会が情報共有に役立っています

当施設内の6つの事業所を縦断する会議体としては職員会議、主任会議、防災対策会議、給食会議、在宅サービス会議等の会議体に加えて研修委員会、リスクマネジメント委員会、衛生委員会が設置され、概ね毎月開催されています。また、それぞれの事業所内部では、各事業所独自の会議体や委員会があります。居宅支援事業所には居宅会議とケアマネジメント会議の2つが常設の会議体として設置されています。特にケアマネジメント会議は毎月4回以上開催され、情報共有に役立っています。

・特養と地域包括支援センターを含む複合施設としての利点を活かして運営しています

当事業所は特別養護老人ホームを含む複合施設の中にあります。地域包括支援センターも設置されており、当事業所と地域包括支援センターとは連携して仕事をしています。このため、介護支援専門員としては同じ資格ですが、役割の違う立場で地域の住民を担当しています。特に地域包括支援センターと連携が取りやすいため、多少課題のある困難事例でも相談しながら引き受けることが可能になっています。特徴的な情報共有の仕組みとして情報共有シートを使用していることが挙げられます。

・手順中の重要点を明記した業務手順書が整備されています

当事業所で使用している各手順書の表紙には、この手順書で述べている内容に関してポイントが簡潔に記載されています。一般的に、各手順は細かなプロセスに分割できますが、その中で何が重要なのかを簡潔に表示することで注意を促す工夫です。業務マニュアルでは、会議や業務の流れ、ケアマネジメントの流れ、関係書類の説明など、新人にも分かりやすいものになっています。なお、ケアプランチェックシートは、利用予定者が利用開始直前からサービス計画が完成するまでの各段階で、当事業所の職員の仕事が漏れなく遂行できるように工夫しています。

さらなる改善が望まれる点

・研修の重要性を認識していますが、研修に参加するために工夫が期待されます

居宅介護支援事業所に勤務する職員は区切りのつけにくい仕事を担当しているという特徴があります。この点では当事業所も研修に参加しにくい現状があります。当複合施設としては研修の重要性を認識し研修委員会もあり活動していますが、当事業所の職員が内外の研修に参加するためには工夫が必要と思われます。

・事業所の電話対応に対して適切な対応が求められると思います

今回の第三者評価調査では事業所に電話が繋がらない事が何回かありました。介護支援専門員の仕事の性質上、

短時間で電話が終了する事は考えにくい事です。メールアドレスの周知も必要でしょうが、先方からのメッセージを保存して、折り返しこちらから電話をかける方法や、電話が混んでいる場合のこちらのメッセージ等にも工夫が必要と思われます。

・ **インターネット時代に対応する為に、パソコン（端末）台数の増加が望まれます**

近年のインターネットの普及と活用は著しいものがあります。当事業所でのパソコン(端末)は4人の介護支援専門員に対して一人1台になっていません。現在のままですと、複数の利用者についての調整・記録などタイムラグが生じ、作業に支障が起り得ますので、機会をとらえて台数を増加する方向で検討することが必要でしょう。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **適切なサービス計画が作成できるように他事業所と連携を深め、研鑽を積んでいます**

事業所内ではケアマネジメント会議が開催され、また併設の地域包括支援センターとの協働に加えて、地域の介護支援専門員のレベルアップを図るための懇談会などに加わっています。今後は他事業所や他職種との連携をさらに深めて、より良いサービス計画の作成と利用者支援がおこなえるように体制を強化し、地域包括ケアシステムの中で欠かせない役割を担う事を目指しています。

・ **災害対応マニュアルを作成するほか、事業継続計画を策定し、BCP訓練もしています**

当事業所は地域の高齢者を対象とした複合施設の中にあり、地域包括支援センターと連携して業務を遂行しています。複合施設の施設長は法人本部と協働し、率先して事業継続計画を策定しその訓練も実施しています。

・ **安心してサービスを継続できるように配慮し、利用者満足度の高い支援を心がけています**

居宅サービス計画が予定どおりに実施されているかを、定期的にモニタリングして確認し、サービス事業者からの報告等に注意を払い実施状況、達成度、満足度を確認した上で、次月の計画作成に反映させるようにしています。本人・家族等からの希望・要望をサービス提供事業者に伝えており、その際は「利用者が安心してサービスを継続できるように」を第一に考えています。こまめな訪問や気持ちを込めた話しかけで、利用者・家族等との良好な関係を作り、信頼関係を保つようにしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/100

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	91.0%	8.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 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は信頼できるか	87.0%	8.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	91.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	6.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	89.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	8.0%	6.0%	
	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	68.0%	19.0%	8.0%	
	いいえ：4.0%			