

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	泉苑居宅介護支援センター
所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
連絡先	042-366-0080

### ○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) 最も困っている人々の命と暮らしを守ること。
- 2) 社会・地域の要請に応える。
- 3) 人と人との絆を大切にする。
- 4) 共感する気持ちを大切にする。
- 5) 水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さない。

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【担当するケアマネジャーだけでなく、事業所のチーム全体で利用者や家族の状態を共有し、支援しています】**

26年度の法人の事業計画の中に「個々のケアマネジャーの支援だけではなく、チーム全体で利用者やその家族の状態を共有、または議論することで問題や可視化を目指し、チームケア体制を構築していく」と重点目標が示されており、目標に基づき、定例会議等で事例の共有の他、新規事例や困難事例に対する支援方針を出席者全員で議論するようにしています。その中でチームとしての支援方法が確立できるまで、レベルを高めていくことが課題です。利用者の問題や課題については、日頃から介護支援システムを通じて情報を共有し、支援に繋げています。

**【法人の基本的姿勢、「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」を目標に、困難事例にも対応しています】**

26年度の法人の事業計画の冒頭に「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」が示されていて、それに伴い、事業所でも、困難事例を積極的に受け入れています。事業所が担当する地域は高齢化が進み、更に独居・高齢世帯の増加に加え、同居家族がいても介護力が弱い、また、虐待等、課題が生じています。事業所では地域包括支援センターと連携しながら支援困難なケースについても市に相談したり、必要に応じて同一施設内にある様々なサービス利用を計画する等、利用者の在宅生活が維持されるよう支援を行っています。

### ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【個々のケアマネジメントの業務の統一化をより期待します】**

事業所では、管理者を含めて4名のケアマネジャーで、現在110名の利用者を担当しています。業務の内容は、要介護状態にある高齢者に対して、適切な指定居宅介護支援を提供し、在宅生活の安定を図ることを目的としています。業務を推進するため、重要事項説明書や、業務確認表では日々の業務・一カ月の業務の流れも示されていて、新人ケアマネジャーの、業務を理解する助けになっています。今後は、それぞれが実践した経験を活かして、ケアマネジメントの業務の統一化を期待します。

**【利用者の在宅生活がスムーズに行えるように、医療機関等との連携の強化を期待します】**

事業所では、入院中の利用者に面会に行く場合は、各医療機関と個々にケアマネタイム(面会ができる時間)を設けていて、利用者の状態や退院の予定等を確認するようにしています。担当の医師と面談できない場合は、「主治医連絡票」を利用して医療情報を得ています。時折り、退院の情報が得られない場合もあって、在宅での生活に対する適切なサービスが十分整わないことが出ています。今後は医療機関等と頻回に連絡等を取り、利用者の退院後の生活が、スムーズに移行できるような、連携の強化が必要かと思われます。

**○事業者が特に力を入れている取り組み****【法人の理念に沿って、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重しています】**

事業所の事業プロフィールには、サービス提供の考え方について、「最も困っている人々の命と暮らしを守る」という、法人の福祉理念が示されています。それに基づき、法人が主催する高齢者権利擁護や虐待防止等の研修には職員の全員参加が義務付けられています。また、市が発行している介護保険ガイドの中には、高齢者の虐待について、気づいた人は通報する義務があると明記されていて、事業所では地域包括支援センター、市の担当窓口連絡する等、関係機関と連携しながら、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重した対応を行っています。

**【本人や家族の希望を聞き取り、根拠のあるケアプランを作成しています】**

ケアプランを作成する場合、事業所では利用者や家族の要望、希望について、訪問時や電話等で十分な聞き取りを行っています。必要な居宅サービスについては、介護保険以外の市が独自に行っている高齢者福祉サービス(インフォーマルサービス)も積極的に活用しています。また、地域での模範となるよう、ケアマネジメントの実施においても法令を順守し、介護サービス事業者を始め、地域包括支援センターや他の居宅介護支援事業所とも緊密に連携を図って、利用者にとって、適切なケアプランを作成しています。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	110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	<p>96.0%</p> <p>どちらともいえない: 0.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>92.0%</p> <p>6.0%</p> <p>い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	<p>93.0%</p> <p>どちらともいえない: 0.0% いいえ: 4.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	<p>81.0%</p> <p>14.0%</p> <p>どちらともいえない: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
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	<p>79.0%</p> <p>15.0%</p> <p>どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0%</p>
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	<p>92.0%</p> <p>どちらともいえない: 4.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>89.0%</p> <p>6.0%</p> <p>い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>
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	<p>89.0%</p> <p>7.0%</p> <p>い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<p>92.0%</p> <p>どちらともいえない: 3.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
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	<p>60.0%</p> <p>17.0%</p> <p>9.0%</p> <p>12.0%</p>

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	府中市あさひ苑居宅介護支援事業所
所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0090

### ○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) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。
- 2) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。
- 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。
- 4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝の気持ち、地域との関わりを持っていく。
- 5) 資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

#### 【会議や記録、日々机を合わせての話し合いを通じ、利用者の情報を密に共有している】

ケアプランや「相談票」に記載された利用者一人ひとりの経過記録などは、個人別のファイルに保管されている。事業所内で毎週行う「居宅会議」では、それぞれの経過記録をもとに利用者の情報を共有している。また、主任介護支援専門員をはじめ現在4名の職員は、向かい合わせて配置した机で日々業務にあたっており、互いの距離の近いなか、随時ケース会議や情報交換を行い利用者の情報を把握している。さらにシステムの導入により、各職員のその日の予定や支援記録などが共有され、担当以外の利用者の急変時にも対応できる体制が整備されている。

#### 【家族全体、生活全体をトータルで見ると、調整を図り、本人本位の支援を行っている】

利用者本人のみならず、家族全体をトータルで見てケアプランの作成を行っている。利用者と家族の意向が異なるような場合は、本人と家族の話を別々に聴くなどして調整を図り、家族の希望も反映しながら本人にとってより良い計画とサービスになるよう努めている。利用者や家族の要望が専門的視点から見たニーズに合わないような場合は、モニタリング訪問時などにわかりやすく説明し同意を得ている。また、利用者の生活全体を見て、その人がどのような生活を望んでいるかを把握し、その気持ちを吸い上げることを大切にしている。

### ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

#### 【事業所業務の標準化をより図るため、マニュアルの整備・充実が望まれる】

一日の業務の流れ、一か月の業務の流れ、ケアプランの作成の流れを明記した業務確認表や、感染症対策マニュアルなど各種マニュアルを整備し、運営基準に基づいた業務の遂行を図っている。また手順に沿った業務になっているかどうかは、自己点検表を作成して、振り返るしくみを作っている。マニュアルは新人研修のテキストとしても用いられている。今後は、さらに業務マニュアルを活用して業務の標準化を図ることを目指している。

**【医療知識の向上と医療機関とのさらなる連携への取り組みが期待される】**

法人内の看護師や管理栄養士との連携が図られ、褥そうや誤えん、栄養指導などについて随時相談できる体制になっている。また利用者の支援を通して難病などについての知識を深めたり、外部研修などで、感染症・病気の種類など医療においてケアマネジャーがおさえておくべきことなどを学んだりしている。医療機関とは利用者の受診の同行や、カンファレンスへの参加などを通し連携している。事業所では、医療についての知識を深めることと、医療機関とのより充実した連携を課題としており、研修の計画など、その具体的な取り組みが期待される。

**○事業者が特に力を入れている取り組み****【居宅会議などで情報を共有し、担当がケースを抱え込まないようチームで支え合っている】**

毎週開催する居宅会議や、職員が机を合わせて業務にあたるなかでの日々の自由な話し合いのなかで、利用者の情報を共有している。主任介護支援専門員をはじめ、現在4名のケアマネジャーで124人ほどの利用者のケアプランの作成やサービスの調整などを行っているが、利用者のニーズは多様化しており、困難事例もある。経験年数の短い職員もいるなか、事業所内においてチームで支え合う体制を構築し、担当がケースを抱え込まないようにしている。

**【研修への積極的な参加と伝達研修により、職員全体のスキルアップを図っている】**

事業所のある複合施設は、地域の介護サービスの拠点となっていることを意識して地域での役割を果たす努力をしている。そのなかで各職員は、1年でどこまで成果をあげることができるかチャレンジする、法人の「チャレンジプラン」にのぞんだりするなかで、法人の理念を意識し運営基準にのっとった業務の遂行を図っている。また複合施設内及び法人全体での研修、そして外部研修など、各種研修に積極的に参加し、事業所内で伝達研修を行うことにより、各職員がケアマネジャーとしての知識や技術の向上を図り、業務の一定水準を確保するよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	69人
利用者総数	124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%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	86.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%	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	79.0%	15.0%	いゝえ: 1.0%	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	79.0%	11.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%
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	79.0%	10.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	8.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	8.0%	5.0%	いゝえ: 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%	14.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%	いゝえ: 1.0%
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	62.0%	18.0%	8.0%	10.0%