

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名	こまえ苑
所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
連絡先	03-3489-2417

○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・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。
- 2) 利用者・家族の幸せでご満足いただける利用者本位のサービスに努める。
- 3) 地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていく。
- 4) 地域に親しまれ愛されるふれあいの場としての役割を果たしていく。
- 5) 職員の満足度の向上を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎週のミーティングや日常的な相談などを通じて利用者の状況を共有している】

事業所の職員全員で利用者の状況を共有している。利用者宅への訪問時の内容や関係機関との連絡のやり取りなどの情報は、「介護支援経過」として記録している。その他の医療資料などはそれぞれの利用者の個人ファイルに綴じ込んでいる。事業所では毎週、曜日は決めずに居宅支援課ミーティングを開催し各ケアマネジャーの報告や利用者に関する支援の経過などを伝えあっている。ケアマネジャーが複数おり、それぞれに一定以上の経験値があり、互いのスキルアップに相乗効果が生まれている。

【利用者や家族からの話しは、時間をかけてじっくりと傾聴することを心がけている】

利用者の意向や希望を引き出せるように努めている。利用者宅への訪問時には、時間をかけてじっくりと利用者の話を傾聴することを心がけている。生活歴や趣味・嗜好などから興味がありそうな話題を提供しながら信頼関係を築いている。利用者本人の意思表示の方法や話の理解、視力、聴力、失語、精神の状況などについても確認し、必要に応じて筆談やジェスチャーなど個々にあったコミュニケーションのとり方を工夫している。その利用者の興味に併せて専用の利用計画カレンダーを毎月渡しているケースもある。

【利用者の現在有する能力に応じた自立生活支援を心がけている】

利用者の在宅生活を可能な限り支援できるようにしている。利用者や家族の意向を最大限に引き出し、居宅サービス計画に反映させるという視点で立案している。居宅介護支援事業所マニュアルにおいて、利用者の有する能力に応じた自立生活に配慮し、利用者の立場に立った支援をするという方針を掲げている。契約時に利用者の意見と決定に基づいてサービスが開始されることを説明している。どのような生活を望んでいるのかなど、本人の思いを優先させて計画を作成している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所業務全体の標準化を進める取り組みがさらに進められることを期待する】

居宅介護課内のマニュアル作成を順次行っており、居宅介護支援事業所マニュアルや認知症ケアマネジ

メントマニュアルなどを備えている。しかし、未だ行き渡らない分野もあるため、業務の流れの中で標準化できていないところもある。見えている課題に計画的に着手できる年間計画やPDCAサイクルを整えていきたいとの意向を持っている。

【個別研修計画の実践と評価の仕組みを整え、職員の意識改革につなげる】

内部研修として、地域包括支援センターが開催する事例検討会や勉強会に参加している。外部研修として介護支援専門員向けの研修に参加するほか、外部の研修機関が主催する一般的なビジネススキルの講座に希望により参加している。職員個々の能力向上や組織力向上につながっている。ただ、個別研修計画の策定はしているが、実践と評価の仕組みが整っていない。職員の意識改革にもつながる重要な課題であるため、今後法人全体で取り組んでいきたいと考えている。

【利用者の意向を組織的に把握し、質の向上に活かす取り組み】

毎月、モニタリングのために利用者宅を訪問し、利用者本人や家族の意向を確認している。居宅介護支援事業の第三者評価は平成23年度から3年ぶりの取り組みである。施設・在宅サービスともに定期的に受審しており、そのなかで利用者の意向を把握している。ただ事業所としては、利用者の意向や満足度の把握を毎年に近い頻度で組織的に行い、それをサービスの質の向上に活かしていきたいと考えている。今回の利用者調査の結果を分析し、事業所の運営に反映していく意向を持っている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域包括支援センターが主催する勉強会でケアマネジャーの技術向上に努めている】

業務を遂行する上で分からないことなどを解決するため、2ヶ月に1回、定期的開催される勉強会に参加している。事業所に併設される地域包括支援センターが主催する研修で事例検討が中心になっている。その他、担当医との関わり方、今後の医療との連携についてなど、その時々課題を事業所内のケアマネジャー間で検討している。毎週の居宅支援課ミーティングにおいて、サービスの基本事項や手順などについて確認するとともに、利用者に提供できる社会資源の状況、苦情・相談などへの対応などの検討も実施している。

【民間イノベーションセミナーにも参加するなど、職員は積極的に外部研修に参加している】

当事業所の職員は外部研修に積極的に参加している。関係団体の主催する各種研修会だけでなく、民間イノベーションセミナーにも参加し、社会人としての基本的な知識等も学べる機会を設けている。また、市の専門職連絡会や事例検討会にも主体的に参加している。

【地域包括支援センター・自治体・医師などと連携して、利用者とその家族を支援している】

関係機関と連携した利用者支援に取り組んでいる。虐待が疑われるケースやおむつ支給など市の福祉サービスの導入時には、地域包括支援センターに相談している。法人内に地域包括支援センターが併設されているため、情報の収集・相談などの連携が図りやすい。相談内容によっては自治体や関係機関への同行訪問を行い、対応の方向性についての相談や、家族との関わり方を協議している。認知症への理解がない家族の対応方法にアドバイスが必要と思われた場合は、医師からの指導・提案をお願いしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	86人
利用者総数	140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%	13.0%	いゝえ: 1.0%	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	81.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	69.0%	23.0%	5.0%	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	69.0%	6.0%	16.0%	6.0%
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	72.0%	15.0%	11.0%	いゝえ: 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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%	12.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	16.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	51.0%	26.0%	10.0%	11.0%