

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	指定居宅介護支援事業所川口
所在地	東京都八王子市川口町1543番
連絡先	042-654-7027

○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) 信頼度の高いサービスを実施する
- 2) 安全・安心のサービスを実施する
- 3) 満足度の高いサービスを実施する
- 4) 地域との連携を推進する
- 5) 経営基盤の充実を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【新たにパンフレットを作成し、法人内の在宅サービスネットワークをわかりやすく伝えている】

法人内の3ヶ所の入所施設の他に、居宅介護支援事業所、2ヶ所のショートステイ、デイサービス、ヘルパーステーション等の在宅サービスがある。ホームページではこれら一つひとつの事業の特徴等を確認することができるが、それぞれがどのように位置づけられているか等がわかりにくい状況がある。そこで新たに法人内の在宅サービスネットワークが一覧できるパンフレットを作成して個々のサービスはもとより、わかりやすいように工夫し、介護サービスを希望する人が容易に利用できるよう工夫している。

【利用者の望む生活を送ることができるよう、利用者や家族の意向を丁寧に聞いている】

利用者の気持ちに寄り添い、十分に時間をかけ、どのような生き方を望んでいるかを丁寧に聞き取り、要望を言いやすい関係づくりに努めている。サービス開始時には自宅を訪問して心身状況やこれまでのライフスタイル、価値観について話を聞き、また生活環境や衣類等を観察して把握に努めている。定期的に自宅を訪問することに加え、通所施設や短期入所施設を利用中に訪問してサービス内容の満足度や要望を把握し、表情等からも意向を汲み取っている。住み慣れた地域で、いつまでも安心して自立生活が営めるよう支援に努めている。

【関係機関と顔の見える関係性を構築し、円滑に支援できるよう連携を強化している】

同一の敷地内に、特別養護老人ホーム、養護老人ホームなどの施設サービスと地域包括支援センター、訪問介護事業所、通所施設などを運営している法人であり、地域の高齢者福祉の中心的存在で地域住民からも信頼される法人となっている。同一法人が運営する在宅事業所とはネットワークを構築して日常的に連携し、また他の事業所や関係機関、民生委員とも会議等を通して、顔の見える関係性を大切にしている。医療面や多面的な支援が必要な利用者の受け入れも積極的に行うことができるよう、職員は専門的知識・技術の向上を目指し自己研鑽に励んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各サービス事業所の計画書の管理方法の整備が望まれる】

居宅介護支援計画を基に、各サービス提供事業所ではサービス計画書を作成している。介護支援専門員はサービスが計画通り行われ、成果が上がっているかが評価し、またサービス内容についての利用者の満足度等を把握し、見直しを行い場合によっては計画を変更している。居宅介護支援計画に基づいてサービス提供を行うためには、各サービス提供が計画に沿って作成された計画であるかを確認することが重要である。各サービス提供事業者が作成した計画書を確実に入手し、不足がないか定期的に点検するしくみをつくるなど管理方法の整備を期待したい。

【利用者対応について定期的に自己を振り返る機会を設けられたい】

利用者への虐待防止について、圏域の地域包括支援センターの職員と常に連携を図り、利用者の権利擁護に関する情報を交換している。また、他のサービスで入浴や生活場面で傷やアザを発見し虐待被害の可能性のある場合は、事業所内での検討だけでなく、地域包括支援センターや自治体と協力して解決に向けて取り組む体制を整えている。この他、事業所では、サービスマナー研修により利用者対応への姿勢や具体的なスキルを学んでいる。今後は、利用者対応に関して自らの行動や言動を自己チェック表等により、定期的に振り返る機会を設けられたい。

【職員を育成するための指導者マニュアル等の整備が課題である】

介護支援専門員としての経験年数に格差が生じているため、積極的な研修の参加による能力向上や、支援等に関して遠慮なく相談できる職場づくりに取り組んでいる。日々の利用者・家族への関わり方や居宅サービス計画の相談、訪問時の状況等きめ細かく確認し、丁寧に指導している。これらのコミュニケーションや働きかけにより、知識や経験値が向上している。新人育成のためのマニュアルは整備されているが、今後は、職員を育成する指導者のためのマニュアルを整備し、事業所として育成体制を確立することに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【月初に有効期限を確認し、確実に更新手続きを行っている】

介護保険の更新手続きは、認定の有効期間満了日の60日前から30日前の間に行うことになっており、期限が近づいた利用者と家族に通知が郵送されているかを確認している。手続きは原則本人又は家族が行うことになっているが、事業所では多くの場合、利用者と家族の依頼を受け代理申請を行っている。また、「保険情報一覧表」を作成して有効期間を職員全員で月初に確認し、確実に手続きを行っている。更新期限の点検は至極当たり前のことだが、認定切れになることの重大さを常に意識して、初心を忘れず基本を着実に守り、徹底して取り組んでいる。

【緊急性の高い利用者も受け入れ、退院後も安心して居宅で生活できるよう努めている】

老人保健施設などの介護保険施設や医療機関に入所や入院している利用者と家族の多くが早期の退所・退院を望んでいるが、高齢者の入院では多くの場合完治せず、退院後の看護が必要となり、医療と介護の連携が重要となっている。事業所では緊急性の高い医療的対応が必要な利用者の受け入れも積極的に行っている。職員は、利用者の要望に沿ってこれまでのサービスが利用できるように医療知識の習得に努め、関係機関の協力を得て、利用者への適切なサービス提供を目指して取り組んでいる。

【専門性を高める研修に出席し医療的な知識の習得に取り組んでいる】

事業所は、緊急度の高いケースや対応が難しいケースも積極的に受け入れる姿勢と体制を整備している。近隣の病院や老人保健施設、地域包括支援センターを訪問し、事業所のパンフレットを手渡したり、

医療ソーシャルワーカーとコミュニケーションを図ることにより、利用につながるよう努めている。緊急度が高く難しいケースの場合、多職種や医師・医療系サービス業者との連携を図る必要が生じるため、専門性を高める研修に出席し医療的な知識の習得に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	50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	95.0% どちらともいえない: 0.0% 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	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%
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	86.0% 8.0% い 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% 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	82.0% 13.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0% どちらともいえない: 0.0% 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	86.0% 8.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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% 17.0% い 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	86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% 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	69.0% 17.0% 8.0% 無回答・非該当: 4.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人一誠会
事業所名	社会福祉法人一誠会偕楽園ホーム居宅介護支援事業所
所在地	東京都八王子市宮下町 983 番
連絡先	042-696-5238

○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) 利用者が個人の尊厳を保持しながら自立した生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること
- 2) 利用者の意思と可能性を尊重した多様な介護サービスの提供とその継続的改善に努めること
- 3) 事業の高い公共性と倫理性を自覚した、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること
- 4) 地域社会への貢献と共生に努めること
- 5) 広い視野と高い専門性を備えた職員資質の向上に努めること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ホームページや広報誌を活用し地域への情報提供につとめています】

今年度、法人全体の目標として広報活動の強化に取り組んでいます。居宅介護支援事業所でも写真を使ったちらしを作成し、親しみやすい工夫を行っています。また、ホームページでは、利用者が見やすいよう比較的大きな文字を活用したり、文字の大きさを変更できる工夫を行っています。その他、居宅介護支援事業所の専用ブログを設けて、職員の日常の様子とともに介護報酬改定や配食サービスなどの情報提供を行っています。年数回発行の広報誌に居宅介護支援事業所だよりを掲載し更新研修や24時間相談窓口など地域に情報提供を行っています。

【横断的組織運営の利点をいかした包括的な支援体制につとめています】

併設の特別養護老人ホームやデイサービスとともに合同で委員会活動を行っています。また、毎日の朝礼は、併設施設とともに居宅介護支援事業所からも参加し、併設施設の看護師からインフルエンザなどの感染症の流行情報などを得ています。朝礼で得た情報をもとに、利用者に季節に応じた注意点を伝えるなど横断的な組織体制を利用者支援にいかしています。

【法人全体での合同研修会に参加し、多様な研修の機会を得ています】

法人全体の研修委員会では、年間計画を作成し毎週施設内研修会を開催しています。居宅介護支援事業所のケアマネジャーも研修会に参加し、高齢者虐待やプライバシーや人権、災害対策など法人内の担当者や各種業者など外部講師による研修会を行っています。その他、自治体で開催する外部研修など多様な研修の機会を設けています。複合施設のメリットをいかし能力向上のしくみを構築しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【自立支援を目指した支援方針に関して共通認識を図ることがなお一層期待されます】

現時点では、3名のケアマネジャーが独自の方針に基づきケアプランを作成している状況が見受けられました。今後は、自立支援の視点を重視しながら地域のインフォーマルサービスなどの資源を把握し

アプランに盛込んでいくことが期待されます。そのためには、地域に対してより介護保険の主旨の理解を促す工夫を行うとともに、様々な工夫や検討を行いながら利用者の生活が保持できるよう積極的な支援を行っていくことが期待されます。

【次なる目標として手順書および記録などの実態に即した運用や見直し定着が期待されます】

今年度11月に国際的な品質マネジメントシステム（ISO9001）の認証を取得しています。既に個人情報の持ち出しのルールなど手順書に定めたしくみの運用が不十分な状況が一部に見受けられました。今後は、支援の方針や必要なポイントなど特にサービスの質に重要となるポイントを手順書に盛込んだり、運用可能なしくみとして見直しをしながらサービスの質の向上に寄与できるしくみとして定着していくことが期待されます。

【職員共通認識のもと利用者とのなお一層のコミュニケーションが期待されます】

今回の利用者調査では、概ね満足している傾向にあるものの、各設問などの記述からは、一部にコミュニケーション不足が要因と思われる要望があげられています。介護保険の適用範囲への理解を促す説明方法や代替措置の提案方法など、説明の工夫や説明後の対応の統一などより信頼関係を深めるためのコミュニケーションの取り方について、なお一層共通認識を図ることが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	66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	92.0% 7.0% 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	84.0% 13.0% いいえ: 0.0% 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	78.0% 10.0% 7.0% いいえ: 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	76.0% 23.0% どちらともいえない: 0.0% 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に信頼できるか	81.0% 7.0% 10.0% 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	94.0% 2.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0% 2.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	86.0% 7.0% 5.0% 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% 15.0% 5.0% 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% 13.0% 15.0% 15.0%