

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	神田居宅介護支援センター
所在地	千代田区神田淡路町2丁目8番地1号 地下2階
連絡先	03-5207-5708

○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) 利用者に深い共感を持つ
- 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切にする
- 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する
- 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る
- 5) 地域の方々に感謝する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員のチームワークが援助方法の向上につながっている】

日頃から職員間で密な連携を図り、ミーティングや居宅会議で情報を共有して援助にあたっている。また、日々の業務の中で気づきや疑問を自由に話し合える職場環境がある。居宅サービス計画書は、法人独自システム「家族支援システム」で作成・管理し、ケアマネジャー全員がどの計画書も自由に閲覧できるなど、援助方法について互いにキャッチボールできるチーム環境となっている。

【同じ建物内に協働体制が確保されている】

事業所は地域の中心施設であり、同じ建物内に地域包括支援センター、特養、ショートステイ、デイサービス、訪問介護、定期巡回随時対応型訪問介護看護の各事業所があり、連携体制が整っているのが強みである。そのため、随時利用者の状況報告を受け、すぐにケアマネジャーが動くということがあり、日常的にサービス担当者会議を行っているほどの情報交換が可能となっている。

【チャレンジプランの制度により人材育成を図っている】

「職員が力を発揮できてこそ、質のよいサービスができる」という理念のもと、職員一人ひとりが自分自身の事業計画にあたるチャレンジプランを作成し、育成を担当する職員が年3回の面談を通して達成状況を確認している。この制度により研修受講を含めてキャリアアップの方向性を明確にしている。また、年1回30項目からなる自己サービス評価を実施し、人材育成とサービスの質の向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【困難事例や緊急時の受け入れを積極的に実施していく】**

事業所は、地域包括支援センターが併設された、地域の中心的な居宅介護支援事業所であり、緊急時の受け入れや困難ケースへの対応等も積極的に実施してきた。今後も、複合施設内部の事業所と情報を共有しやすい強みを活かして、さらに困難事例の支援を手がけ、地域の拠点施設として活動をしていくことを課題としている。

【文書整理の効率化を図っていく】

ケアマネジャーの業務として、帳票類の作成が大きな比重を占めている。平成26年度の年間給付管理件数が800件を超え、帳票、文書、ケースファイルの量は増加する一方となっている。今後は、書類に優先順位をつけて「捨てる基準」を設けるなど、事務作業の効率化を一層図っていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【アセスメントシートを変更し、個別性の高い計画作成をしている】**

個別性の高いケアプランの実現を図っている。そのため、各ケアマネジャーが問題意識を持って取り組み、アセスメントシートの変更を検討した。これまで使用してきた区のアセスメントシートから、今年度はケアマネ研修等で新しく提示された「リ・アセスメントシート」に変更し、より適切な課題抽出ができるよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	31人
利用者総数	60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	96.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	93.0%	6.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	93.0%	6.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 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は信頼できるか	74.0%	22.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	80.0%	19.0%	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	77.0%	22.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	70.0%	6.0%	22.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	9.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	70.0%	9.0%	19.0%	いいえ: 0.0%