

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人白陽会
事業所名	ケアプランたんぽぽ
所在地	大田区矢口1丁目23番12号 ゴールデン鶴亀ホーム内
連絡先	03-5741-3366

## ○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) 「明るく・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く
- 2) 成長する人材の確保と育成
- 3) ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営
- 4) 「何事も隠さない」風通しの良い組織
- 5) リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【毎朝のミーティング、月例会を通して、経営層と職員間で良好なコミュニケーションが行われています】**

事業所は、職員、事務長が参加する毎朝のミーティングでの情報交換・共有化、疑問点、問題点の解決が図られていますが、それに加えて、月初には施設長も参加する事業所月例会が行われています。月例会では前月の状況について詳しい報告が行われるほか、毎月、今月の課題と題した勉強会も行われ、利用者を亡くして落胆している家族へのグリーフケアなど心理的支援の先進的なテーマについても共有する機会となっています。これらの機会を通して、経営層と職員の間で良好なコミュニケーションによる一体感が出来上がっています。

**【居宅介護支援専門員間の情報共有が密接に行われています】**

2人の居宅ケアマネジャーによる事業所のため、利用者の許可を得て毎月1名の利用者宅へ同行訪問し、担当者が同行したケアマネジャーを紹介し、顔見知りの関係を築くようにしています。お互いの利用者情報を共有することで担当者が不在時でも、もう一人のケアマネジャーが補助することができるため利用者や家族等に不安を与えず、迅速に対処できるようにしています。

**【関係機関と密に連携し、情報共有による利用者家族の不安の軽減を図っています】**

利用者が医療機関に入院した際は「入院時情報連携シート」を作成し、基本情報や在宅時のサービス利用状況などを病院へ伝えています。入院中も本人へ面会し、その都度、医師あるいは看護師等から状況聴取を行い、退院時に適切なサービスが受けられるようにしています。また、施設入所を検討される利用者や家族等に、施設の資料やリスト等の情報提供を行ったり、施設へ利用相談の照会などを行い、家族や利用者の負担の軽減を図っています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【早急に職員を増員することが期待されます】

最近の医療機関における入院期間の短縮傾向により、医療機関から早急なケアマネジメントを依頼され、短期間で支援内容を決定しなければならない利用者が増えつつあります。このような場合、支援の選択肢が多岐にわたる要介護度の低い利用者へのアセスメント、関係機関との調整が難しいケースも出てきており、事業所の体制強化が必要になってきています。このため、事業所は求人広告を出したり、法人内異動も検討しましたが、職員の増員は果たせていません。引き続き求人活動を継続し、早急な職員の増員が期待されます。

### 【事業所加算取得のための体制整備を期待します】

職員は2人体制の中、利用者支援の為に積極的に研修等に参加し自己研鑽に励んでいます。介護支援専門員の実務経験もあり、医療依存度の高い利用者や重介護利用者の居宅サービス計画も多く担当されており、今後も職員の経験年数や事例数の多さ等を効果とし、反映させていくためにも研修へ積極的に参加できる体制や、人材補充体制等、各種体制整備を実施して是非事業所加算の取得を目指されることを期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【職員同士が互いの利用者を同行訪問等、事業所全体で必要情報の共有を推進しています】

毎朝のミーティングには事務長も参加し、介護、制度、行政の情報等の読みあわせ、行政や地域包括支援センターが開催した事例検討会の内容の報告も行っています。そこで出てきた疑問点や問題点は、事務長が施設長と確認し合って職員にフィードバックされ、法人としての一体感も醸成されています。また、職員同士、互いの利用者の状況を把握する為、毎月1人ずつ同行訪問を実施していますが、これにより、担当職員が不在の時でも、利用者、家族の問い合わせ等に遅滞なく対応することができ、利用者、家族の信頼感も深まっています。

### 【介護保険サービスの他各種社会資源の情報収集を積極的に行い利用者へ提供しています】

事業所では、なるべく地域の通所サービス事業所等に見学に出向き、所内の設備や雰囲気、利用者の様子等を確認するように努めています。また、地域包括支援センターとの連携を密にしており、介護保険サービス以外のインフォーマルサービスの情報収集等も積極的に行っています。27年度からは事業所にセキュリティに配慮したインターネット環境が整備され、利用者支援に必要な多くの社会資源の情報収集を行えるようになり、見て・感じて・広範囲に渡る情報の提供がされています。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	70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	93.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%	12.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	87.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%	8.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:0.0%
5. 病气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	81.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%	16.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%	12.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:0.0%	6.0%
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	87.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:2.0%	8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:4.0%	10.0%
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%	18.0%	6.0%	6.0%

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	株式会社ホームケア井上
事業所名	ホームケア井上
所在地	大田区鵜の木 1-16-24 HI ビル
連絡先	03-3750-2077

### ○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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。
- 2) 笑顔をやささず常に感謝の心を持って、支援・対応する。
- 3) 利用者の残存能力を活かし、その人らしい安全かつ自立した生活の継続を支援します。
- 4) 専門的な知識や必要な情報を提供し、利用者の自己決定をうながし、尊重します。
- 5) 様々な研修・連絡会に参加し、得た専門知識を発揮し、利用者の支援に活かします。

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【職員の意見を大切にしてサービスや業務改善を進めることで、職員の働きやすい職場と利用者支援の充実につなげています】**

職員の指導・人材育成の仕組みの基盤が整備されており、事例検討や研修、各種のミーティングを計画的に実施し、職員の意見を大切にしてサービスや業務改善を進めています。一例として、利用者宅に訪問した際は、その目的や内容を書面で残し、不在時の家族の方にきちんとその情報が伝わるよう工夫しています。また、利用者向け機関紙「たんぽぽ」の発行など職員が主体的に且つ常にサービスの質の向上を目指した活動を展開しています。これらの取り組みを組織としてバックアップしており、職員のやりがいや働きやすい職場に充実につなげています。

**【月末研修や事例検討会、OJTプログラムによって、ケアマネの適切なプラン策定と業務遂行に必要なスキルアップにつなげています】**

個々の職員の能力向上を目指し、週一回の社内事例検討会にて9人のCM各自が知識、情報を出し合い相互のスキルアップを図っています。既往歴や家族構成などの情報を基に他の職員の視点を増やし、利用者の状態に沿った支援目標や予測される支援について、職員個々の経験値やスキルを活かし、支援の根拠など専門性の高い話し合いが行われています。ベテラン職員も多く、地域の詳しい情報や具体的なアドバイスや教育係の隣に席を置き相談しやすい環境の下で日々、指導や助言を受けながら業務能力の向上を図っています。

**【事業所方針や法令順守の考えが職員に浸透し、相応しい形で業務を遂行させるための業務遂行及び改善する組織風土が醸成されています】**

事業所のサービスや業務が法人理念や方針に相応しい形で遂行・改善されるように、会議体や研修において事業方針や業務の意図の共有化を図りつつ、法令遵守や倫理的行動、成年後見制度の研修等の他に、弁護士の方の専門的視点を入れた研修や帳票類が法令や事業方針に相応しい状態にする仕組みを設けています。また、事例検討や日々の業務を通じて、利用者の尊厳の保持・自立支援の目的に沿った利用者支援のあり方を職員間で活発に意見交換が行われるなど、職員の事業所方針やコンプライアンスに基づいた業務遂行をする組織風土が築かれています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【利用者が望む自立した生活を実現するために、支援効果やその目標をより理解・納得して頂く働き掛けが期待されます】**

利用者の健康状態や精神状態・医療情報、希望や要望をアセスメントシートに記録し、居宅介護計画を策定しています。毎月利用者の状態変化と目標の達成度合いなどモニタリングを実施していますが、サービスを利用によって、その方の望む自立した生活に近づいているか、また利用者・家族が日常生活の改善効果や満足度を実感しているか、目標を意識したモニタリングによって支援の効果を検証する仕組みの充実が期待されます。利用者・家族が自立支援の目標をより理解・納得して頂くための説明力を向上させ積極的な働き掛けが期待されます。

**【利用者、地域住民の視点に立った情報発信や地域貢献の成果を検証し、今後もその効果を高めていくことが期待されます】**

1998年から始めた月刊誌「たんぼぼ」は、情報共有から地域への発信へと発展し、利用者・家族・地域との連携・信頼確保に重要な役割を果たしています。また、当法人内の事業部と共に、毎年地域住民対象の福祉用具の展示会を実施するなど、多岐にわたる情報発信を実施しています。これらは、事業所のサービス情報の発信に止まらず、地域貢献活動と言えます。今後は、例えば月刊誌の発行先数や配布枚数のほか、問い合わせなどの情報発信による成果を分析することで取り組み効果を確認し、さらに効果的な活動に進展させることが期待されます。

**【提供サービスの価値が利用者・家族に適切に伝わっているか調査方法や分析方法を検討し、利用価値の成果を高めていくことが期待されます】**

利用者ニーズの変化や提供するサービスへの満足度を把握するために、法人内の事業部と協働して利用者がサービス事業に期待することを直接的・間接的に情報を収集しているほか、法人独自のアンケート調査などで満足度を把握しています。収集した情報やアンケート調査の結果は、各事業部のサービスや業務改善に活用され、年度毎の満足度推移を把握することで改善度合いを確認していますが、今後は総合満足度の把握に加え、事業所への信頼性や利用価値の実感度などを把握する設問を設定することで、今以上に利用者からの支持度合いの把握が期待されます

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【事業所情報のみならず地域に貢献する情報発信をしています】**

パンフレットやホームページのほか、1998年から継続・発展させている機関誌「たんぼぼ」等を活用し、事業所の特徴やサービス方針など発信しています。機関紙は、利用者、職員、行政・事業者向けの記事を職員が持ち回りで作成し、家庭で役立つ健康情報や地域情報、事業所サービス情報などわかりやすく伝えています。また、毎年地域住民の方を対象に福祉用具の展示会を行っているほか、独居の方には民間のサービスや緊急通報システム・大田区独自の見守り支援や包括主催のオレンジカフェを紹介するなど、地域に貢献する情報発信に力を入れています

**【事業所方針に基づいて職員が主体的に業務遂行をする組織風土が醸成されています】**

サービスや業務が法人理念や方針に相応しい形で遂行・改善されるように、会議体や研修において事業方針や業務の意図の共有化を図りつつ、法令遵守や倫理的行動等の研修の他に、弁護士の方の専門的視点を入れた研修や帳票類が法令や事業方針に相応しい状態にする仕組みによって、コンプライアンスを確保しています。また、事例検討や日々の業務を通じて、利用者の尊厳の保持・自立支援の目的に沿った利用者支援のあり方を職員間で活発な意見交換が行われるなど、事業所方針に基づいて職員が主体的に業務遂行をする組織風土が醸成されています。

○利用者調査結果

有効回答者数	115人
利用者総数	220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	94.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 1.0%	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	87.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%	8.0%
3. サービス内容は、利用者の要望を反映しているか	90.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	8.0%
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: 1.0%	いいえ: 1.0%	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	86.0%	いいえ: 2.0%	5.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 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	93.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	5.0%
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	88.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	10.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	75.0%	いいえ: 4.0%	13.0%	6.0%