

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	居宅介護支援センターすぎなみ正吉苑
所在地	杉並区清水3丁目22番4号
連絡先	03-3394-0455

○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) 利用者本位のサービス提供
- 2) コンプライアンスの徹底
- 3) リスクマネジメントの徹底
- 4) 地域に密着した信頼される施設
- 5) サービスマナーの徹底

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりをケアマネ全員で支えるよう、利用者情報の共有を密にすることで、各場面の対応をチームとなって支援しています】

各ケアマネは日常利用者に対面で向き合っていますが、利用者情報や問題を抱え込んでしまうことを避けるために、また担当ケアマネが不在時の問い合わせに対応できるよう、朝・夕のミーティングや事例検討などで利用者情報を全員で共有しています。事例検討を重ねることで異なる視点から状況を分析したり、問題提起に対する他者からの気づきが与えられるなど問題解決に有効に働いています。ミーティングやチーム会議で利用者情報の共有を常に行い、ケアマネ全員で全ての利用者を支える体制を築いていることが支援の力を向上させていると言えます。

【個々のケアマネが目標を持ってスキルアップに取り組むとともに、チーム内及びグループ内事業部ともサービスレベルの向上に努めています】

毎日のミーティングや、定期的なチーム会議でのケース検討などにより、利用者状況の情報共有が図られ、職員間で意見交換することにより価値観の統一が図られています。また、個人別実行計画書の活用により、主任ケアマネジャー資格の取得などの具体的な目標を立て、目的を明確にして外部研修などに参加しています。学習意欲も高く、チーム内やグループ内事業部門との定期的な研修会や勉強会を行い、個人情報の保護体制を振り返り認識を新たにしているなど、職員一人ひとりが目標を明確に持ち、能力向上に努めサービスレベルの向上に努めています。

【利用者の生活意欲を引き出すプランにすることを重視し、関係事業とともに支援内容を充実させ利用者の期待に応えるように努めています】

居宅サービス計画作成に当たっては、法人の基本方針である自立支援を基本に据え、チーム会議で全員で共有している他、利用者やサービス事業所には個別的な表現を使いながらプラン作成の基本的立場の理解を促しています。その上で利用者の意欲を引き出し、元気になりたい方にはどう元気になりたいかプランに具体化したり、役割を持って暮らしていきたい方には家庭や通所介護など生活の場で本人の役割発揮をプランに位置付けるなど、関係事業者と共に支援内容を充実させ、その方に合った個別性のあるプランの作成を心がけています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【育成プログラムに事業部のビジョンの視点からの配慮点や定期評価をする仕組みづくりを全職員で検討し、業務レベルの向上が期待されます】

法人作成の各種管理シートや個人別実行計画書などを活用し、職員の質の向上を図りながら利用者への提供サービスの質の維持・向上が図られています。利用者の目標達成状況を家族と共有する方法として口頭で伝えている状況もあるなど、文書化の充実が求められる部分もあることが見受けられます。事業部のビジョン実現の視点から実現可能な理想的な状態を職員全員で検討し、既存の職員育成プログラムを活用して利用者や家族に配慮すべき点や定期的に評価をする仕組みを作るなど、全職員共同のもとで業務水準の質の向上につなげることが期待されます。

【看取り後の振り返りや情報の蓄積などを確実に実施することで、連携体制と支援の質の向上が期待されます】

医療依存度の高い方が安心して地域で生活できるように、近隣の総合病院との医療連携や在宅医療相談調整窓口等と連携を深めながら、在宅での看取りにも対応しています。また、区内の医療介護連携会議では参加者や事例検討が増え、地域における医療・介護の連携体制も進んできています。現在、看取り後はチーム内で事例検討を実施したり、事例により関係事業者を集めてカンファレンスを実施していますが、今後振り返りの仕組みの確立や実績の情報を確実に蓄積するなど、看取りのPDCAを機能させていく事で、連携体制と支援の質の向上が期待されます

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望まれます】

今年度から月一回在宅会議を実施したり、他事業が持っている利用者情報を日常的に共有して個別支援に互いに活かしていますが、地域包括ケアの在り方からすると、利用者の在宅状況から今後のケアを想定した話し合いの場を仕組みとして構築し、チームケアの事例を積極的に蓄積する必要があると思われます。居宅支援事業所が在宅生活のプランナーとして、利用価値について各事業所のチームリーダーと意見交換出来る会議を企画・確立する推進役になり、利用者情報を共有し在宅生活の連携支援が行えるように、より強い連携を促進されることが期待されます

○事業者が特に力を入れている取り組み

【コミュニケーション力や観察力を高める研修を実施し情報の把握に努めています】

個別性のあるケアプランを作成するために、職員のコミュニケーション力や観察力を高め、的確に状況を把握できるよう研修を進めています。例えば職員間で趣味を聞き出すなどのロールプレイを行い、時間をかけて聞き取ることや、聞く理由を理解していただくような聞き方を習得するなどしています。さらに危険予知トレーニングを行うことで察知する力をつけたり、住環境の研修により生活環境に対する考察を高めるなど、状況を把握する力を高め、アセスメントシートに具体的に落とし込めるよう取り組んでいます。

【自立支援を基本に据え生活意欲を引き出し個別性のあるプランの作成を心がけています】

居宅サービス計画作成に当たっては、法人の基本方針である自立支援を基本に据え、チーム会議で全員で共有している他、利用者やサービス事業所には個別的な表現を使いながらプラン作成の基本的立場の理解を促しています。その上で利用者の意欲を引き出し、元気になりたい方にはどう元気になりたいかプランに具体化したり、役割を持って暮らしていきたい方には家庭や通所介護など生活の場で本人の役割発揮をプランに位置付けるなど、関係事業者と共に支援内容を充実させ、その方に合った個別性のあるプランの作成を心がけています。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	191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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	82.0%	17.0%	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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	86.0%	8.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	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	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%
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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	52.0%	30.0%	8.0%	8.0%