

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人光照園
事業所名	江戸川光照苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
所在地	江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5668-0051

○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）

理念：「私たちは、人々の幸せを創造し、福祉サービス事業者として、常に一流としての品質と地位を維持し、社会に高く評価され、ご利用者に満足いただける最高のサービスを提供します。そして、地域、社会、環境に貢献するホスピタリティ事業者として、将来に亘り、事業の永続的な発展を目指します」

品質方針：一．パーソナルなサービスとホスピタリティの精神

- 一．職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービスの提供
- 一．事業経営の安定性と透明性を確保する
- 一．地域、社会、環境への貢献
- 一．品質マネジメントシステム体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【年始3が日以外は24時間・夜間でも連絡が取れる体制があり、本人・家族にとって安心で頼りになる事業所である】

事業所は利用者や家族がいつでも連絡・相談ができる様に、年始3が日以外は日曜・祝日も通年営業し、24時間・夜間でも連絡が取れる体制を整備している。全職員が一人ひとりの利用者・家族等の状況を、申し送りやケアプラン内容の相互確認と意見交換、毎週のミーティング、パソコンの記録の相互閲覧等により、良くコミュニケーションを取りすべての利用者に対応できるようにしている。日常生活上の変化や心身の上の変化、病気、認知症行動対応等、家族が不安な場合いつでも連絡が取れ、傾聴も含む対応が得られ安心な体制が整備されている。

【コミュニケーションが良くモチベーションの高いチームで毎週課題検討をして最善のケアプラン作成に努めている】

4人のチームでコミュニケーションは極めて良く、今回第三者評価に当たり実施したモチベーション調査の結果も「理念・目標の共有」「仕事のやり甲斐」「仕事のフィードバック」「信頼関係」等の調査項目が高いモチベーションであり、理念共有に基づくサービス向上の努力が確認できる。利用者情報の共有や分からない事、困難事例など毎日話し合い、また、週1回の会議でも共有し課題検討、研修など実施している。作成したケアプランは事業部長等のチェックを受け、利用者の立場に立った最善の計画がどうか助言も受けケアプランの質の向上を図っている

【困難事例を地域包括支援センターと初期の段階から連携支援している、また、介護支援専門員の属性紹介など利用者を尊重した支援をしている】

利用者及びその家族等から、居宅介護支援の利用申し込みがあった際は、所属する介護支援専門員の属性を紹介し要望を汲み取って適切な支援員が担当する体制があり「利用者の権利を尊重した姿勢」として特筆できる。また、地域包括支援センターと密に連携し、複合的なニーズを抱える方、独居等で生活維持がむずかしくなっている方、医療依存度が高く急変時対応も必要となる方など、地域包括支援センターと初期から看護師、保健師、社会福祉士等と連携し適切な対応が可能で地域の方にとって貴重な存在となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【アセスメントは利用者一人ひとりにカスタマイズしていく工夫も有益と思われる】

利用者との信頼関係形成のプロセスは丁寧に時間をかけて進められ、主訴を傾聴し、かかえる生活問題、課題を抽出し、生活の質が向上して行けるよう、ケアマネジメントの一連のサイクルは最適なケアプラン作成のため丁寧に進められている。しかし、事業所が採用しているアセスメント様式上の活用において、利用者一人ひとりにカスタマイズしていく工夫も有益と思われ、時間も手間も更にかかるが、利用者ニーズを導き出すフローチャートをモデルパターンから選択するのではなく、本人が望む生活のあり方をより多角的に見出していく検討も望みたい。

【事業者全体としてより質の高いケアマネジメントを実施していくための書類関連の見直しを期待したい】

ケアプランの策定にあたり、担当する介護支援専門員個々で異なる利用者の捉え方や、利用者への働きかけ方は、経験年数等での癖があったり、気づきの観点が異なったりという面はどうしても生じている。面接技術、情報収集力、分析力、プランに落とし込んでいく力量等、必要な知識とスキルアップを、事業者全体としてより質の高いケアマネジメントを実施していく上での方向性の統一を更に深められていくことを期待したい。さまざまなチェック表で進捗と情報共有はなされ、相互点検し合える土壌を更に活性化させる書類関連の見直しも必要と思われる。

【重複・無駄等の業務の合理化や雑務の合理化の検討を望みたい】

今回の第三者評価に当たって実施したモチベーション調査の結果で低い調査結果の項目は「勤務時間内で仕事が完了でき健康管理ができていないか」「ストレス解消ができ精神面の疲労蓄積はない」の2項目のみであった。職員意見にも「担当者会議の連絡を電話をなくしてF a x に統一する」等の提案があり、無駄や重複した業務が無いか、雑務の合理化などより効率良い業務改善を期待したい。ストレスマネジメントについては法人で産業医の協力を得て精神面でのサポート体制充実を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【困難事例は4人スタッフ全員で情報共有し解決案を検討している】

困難事例は初期の段階から地域包括支援センターと連携し情報収集して最善の居宅介護支援計画を作成する様に努めている。困難事例は4人のスタッフ全員で共有し、1人で抱え込んで悩むことは無いように情報共有を毎日と週1回の会議で話し合っている。

【権利擁護研修ではグループワークを取り入れ職員理解を深めている】

重要事項説明書に「人権を尊重し、利用者本位と自己決定を重視する」方針を明示し、「苑内研修のプライバシー保護と個人情報保護研修、法令遵守と倫理研修、高齢者権利擁護研修等に参加し、講義と同時にグループワークを実施して理解を深めている。また、行政が開催する高齢者権利擁護研修には必ず参加して事業所内で共有している。職員一人ひとりには人事考課項目の中で言動を振り返り、目標を考え上司と話し合っってコミュニケーション力の向上を図っている。

【ISO9001認証取得しPDCAサイクルを回すことでサービス水準が高くなっている】

ISO9001を取得し業務の標準化を徹底し、課題・目標・計画の定期的な進捗確認、利用者満足・苦情要望等の確認など定期的に確認している。PDCAサイクルを定期的実施することで高い水準のサービス提供ができています。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	120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:4.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ:1.0%	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	88.0%	11.0%	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%	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に信頼できるか	88.0%	4.0%	いいえ:1.0%	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%	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	90.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明がわかりやすいか	88.0%	9.0%	いいえ:0.0%	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	93.0%	6.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当: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	62.0%	22.0%	13.0%	いいえ:1.0%