

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名	はなかいどう指定居宅介護支援事業所
所在地	三鷹市牟礼6丁目12番30号
連絡先	0422-44-7400

○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) 利用者が健やかに安心して暮らせるよう、公正かつ思いやりのあるサービスの提供
- 2) 利用者の状況に応じて、自立した日常生活を営むことができるような支援
- 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供
- 4) 安全・安心な生活環境の確保
- 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所全体の支援体制を確立し、困難ケースの積極的な受け入れなど、きめ細かなケアマネジメントを実践している。】

高い相談援助技術・マネジメント力を身につけ、特定事業所加算Ⅱを取得するなど、地域包括支援センターとの連携を強化し多くの困難ケースを積極的に受け入れている。キーパーソン不在や課題が多いケースが増加していることを背景に、関係機関および多職種連携を密にしたきめ細かなケアマネジメントを実践している。週一回の定例会議の実施、二人体制の支援体制、組織的な相互のスーパーバイズなど、事業所が一体となった支援体制が確立されている。

【医療機関など関係機関との連携・協力関係を構築し、地域全体での利用者支援の充実に積極的に取り組んでいる。】

事業所は、困難ケース等、独居や高齢者世帯の様々な課題を抱えた利用者支援に組織的に取り組んでいる。特に、医療機関（医師・歯科医師・薬剤師・看護師等）と連携は必要不可欠として、医療関係の研修や勉強会に継続して参加する等、顔の見える連携体制の構築に努めている。さらに、利用者の緊急時の対応として市の救急医療情報シートの活用など、関係機関との連携のもとに、地域全体での利用者支援の充実に積極的に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員のモチベーション維持に配慮した業務の見直し・再構築に向けた取り組みの継続が期待される。】
 支援の質を確保した利用者のきめ細かなケアマネジメントに取り組んでいる。業務は多種多様であり、物理的な時間創出も求められる。その中で、事務専門職員の設置や業務の二人体制、記録やファイリングシステムの見直し・改善等にも積極的に取り組み、支援の質を維持しつつ業務の効率化も図っている。業務の複雑化・多様化などを背景に継続して、業務内容の「質と量」の見直しが求められる。今後も、業務水準を見直すしくみの中で、質の向上を維持しつつ、職員のモチベーション維持に配慮した業務の見直し、再構築に向けた取り組みの継続が期待される。

【職員一人ひとりのさらなる能力向上など、組織体制の整備・充実にに向けた着実な取り組みを期待したい。】

事業所は、経営基盤の安定を図り、より一層の組織的な運営を強化するなど、特定事業所加算Ⅰの取得を目指して、支援体制のレベルアップに向けた検討がなされている。サービスの質の向上とともに組織体制の充実を行いたいと事業所は考えている。今後も継続して、地域関係機関との連携協力のもと、利用者に対する充実した居宅介護支援の実現に向けた日々の実践が求められている。今後、主任介護支援専門員の増員とともに、職員一人ひとりのより一層の能力向上など、さらなる組織体制の整備・充実にに向けた着実な取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【内部・外部研修を積極的に行うなど、職員の能力向上を図っている。】

事業所の期待する職員像として、「専門性を備え明るく思いやりを持ち、幅広いケアを包括的に繋ぐ役割を担う」を掲げ、「地域づくりの一員としての取り組み（地域支援連絡会などへ参加）、個々の目標に基づいた研修への参加」に力を入れて取り組んでいる。職員の意見からも、「研修に参加しやすく知識を向上できる環境がある」との意見もみられ、内部・外部研修に参加できる環境を整え、業務の一定水準を確保している。また、自己点検の継続や様々な研修の受講などにより、さらなる職員の能力向上が期待できる。

【居宅サービス計画の質の向上に向けて積極的な取り組みを行っている。】

本年度の事業内容に、「…個々の特性・生活環境に応じたケアプランの作成を行います」と明記し、計画内容の質の向上に取り組んでいる。当事業所は特定事業所加算Ⅱを取得し、困難ケースも積極的に受け入れている。ケアマネ業務は多様であるが、個々の利用者の特性等に応じた居宅サービス計画をめざし、自宅訪問は定期訪問の他、時間を調整し必要回訪問し、記録も細やか且つ丁寧に行い、関係機関との連絡・調整を密に実施している。利用者調査においても「ケアマネジャーはレベルの高さを感じます」との意見もみられる。

○利用者調査結果

有効回答者数	135人
利用者総数	176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: 2.0%	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	88.0%	10.0%	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	89.0%	8.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	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	78.0%	8.0%	13.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	8.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	82.0%	9.0%	7.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	9.0%	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	65.0%	11.0%	19.0%	いいえ: 4.0%