

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人常盤会
事業所名	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
所在地	調布市国領町8丁目2番65号
連絡先	03-5438-1011

○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)ゆとりと安心の、その人らしい生活支援。
- 2)地域貢献をし、地域に根付く支援体制。
- 3)個々の状況に応じた適切なケアマネジメント。
- 4)健全経営をめざし、一人でも多くの方々に、心のこもったサービスを提供。
- 5)専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材の育成。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【課題分析を向上させることに取り組んでいる】

サービス担当者会議をはじめ、サービス提供時の訪問や電話連絡などによって、サービス提供事業者からの情報を大切にしている。課題分析を充実させることを目的に、外部研修などに積極的に参加して知識を得、現在シートの変更に取り組んでいる。「リ・アセスメント」を題したフォーマットを新たに作成し、「どのような生活をしたいか」を視点としてニーズを分析することに取り組んでいる。ケアマネジメントの根幹の質の向上に取り組んでいることは高く評価できる。

【業務の検証を踏まえ新たなマニュアルの作成に取り組んでいる】

ケアマネジメントのプロセスをはじめ、業務を推進するための各種のマニュアルが整備されている。各種のマニュアルは事業所内に常置されており、いつでも閲覧できるようになっている。定例会などの機会を通じて適宜の見直しや、年度末や制度が更新される際は定期的な改定も実施している。また、現在、マニュアル類の不足などの検証を実施中であり、新たなマニュアルの作成に取り組んでいる。

【定例会を開催し職員間の情報共有がなされるようにしている】

常勤者4名（男性1名、女性3名）の介護支援専門員を配置している。日々、総合福祉施設全体で行われる申し送りに代表者を参加させて情報を収集したり、毎月全員による定例会によって共有できるようにしている。各種のサービス情報はパソコンで共有できるようになっており、担当者不在時でも一次対応できるようにしている。職員自己評価の自由意見欄には、情報共有がなされているとする声が聞かれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプランを評価する仕組み作りが望まれる】

介護保険の更新時・サービスの見直し時・心身状況の変化時などは、サービス担当者会議を開催して、意向や要望の把握に努めている。サービス事業者からの意見を集約して、サービスの変更なども検証されている。新たなサービスの追加に関して、利用者の同意が得られなかった場合には時間をかけて理解を求めることを原則としている。適切なケアマネジメントが実施されていることは確認できるが、さらにケアプランの「評価」する仕組みを明確にすることが望まれる。

【モニタリングで把握した情報を具体的に活用することが望まれる】

毎月モニタリング訪問を実施しており、「ケアプランに沿ったサービスが提供されているか」や「長期や短期の目標の達成度の確認」に努めている。必要に応じてサービス提供事業者と同行し、介護の場면을観察することで達成状況を確認することになっている。ただし、利用者調査の自由意見欄には、サービス提供事業者への改善を求める声も複数聞かれている。「毎月のモニタリング訪問で得た各種の情報は、活用されているか」といった視点で検証することが必要とされる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域の会議や行政のホームページを通じて「空き情報」が提供されている】

利用者の紹介は、併設する地域包括センターからが約8割になっており、日頃より情報共有しつつ連携が図れるようにしている。法人内の在宅会議や市のホームページにも「空き情報」を提供して、サービスを必要とする地域の在宅高齢者に情報を提供している。退院後のケアプラン作成を依頼された際は、医療機関で開催されるカンファレンスに必ず出席しており、その際に「対応可能な件数」などを担当者へ提供している。

【利用者本人の希望を優先してケアプランを作成している】

ケアプラン作成時は、まず利用者本人の希望を優先するよう努めている。利用者と家族の意向が異なった際には、話し合いを通じて意思統一を図ることを原則としている。家族の意向と食い違う場合などもしばしばで、また利用者にとって明らかに必要なサービスを、本人が拒否することもある。その際は、まず本人の意向を優先したケアプランを暫定的に作成する。そして利用者本人と話し合い、条件をつけ、少しでも問題が生じたらケアプランを書き換えるなど、最初から本人の希望を否定しないように心がけている。

【アセスメントシートは常に新しい情報に更新している】

アセスメントシートには、利用者の情報をさまざまな角度から詳しく落とし込んでいる。これらの情報は利用者本人、家族、サービス事業者などから把握したものであり、関係各位で内容を情報共有していることがうかがえる。その後、担当者会議や自宅訪問等で得た情報は、随時、シートに加筆訂正しており、常に最新情報を把握できるようにしている。充実した書き込みのシートとなっており、利用者を深く把握しようとする思いが伝わってくる。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	122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	87.0%	9.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	5.0%	9.0%	いいえ: 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望を反映しているか	70.0%	10.0%	16.0%	いいえ: 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 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	72.0%	5.0%	21.0%	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	83.0%	10.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	10.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	80.0%	5.0%	14.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	5.0%	10.0%	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	60.0%	14.0%	23.0%	いいえ: 1.0%