

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人大和会
事業所名	和光園居宅介護支援事業所
所在地	多摩市和田1532番
連絡先	042-389-6878

○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) 和の精神と人間愛
- 2) 丁寧な言葉使いと温かい態度
- 3) 基本的人権の尊重
- 4) 利用者本位のサービス提供
- 5) 安心安全な生活の提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりの支援の充実につながるチームとしての支援体制の構築】

一人の利用者に対して担当の介護支援専門員の他に、もう1名の介護支援専門員が従たる担当として支援に関わり、支援内容について複数の目で多角的な視点での計画策定、実施、振り返りなどの一連のケアマネジメントがスムーズにかつ充実したものとなるような取り組みを継続している。担当者だけが抱え込むのではなく、担当者不在時にも切れ目ないサービスが確実に行われるように支援体制を敷いている。関係機関と連携したチームとしての支援体制を構築し、利用者一人ひとりの支援の充実に繋がっている。

【傾聴を重視した利用者・家族と一緒に作るケアプラン（居宅サービス計画）作成への取り組み】

事業所では利用者・家族と一緒に作るケアプランを心がけている。利用者のニーズに合わせ、利用者の有する能力に応じた自立生活に配慮した計画書の作成に努めている。利用者・家族の希望について傾聴を尽くし、本人のためだけの個性を尊重したケアプランを目指している。利用者の「何がしたい」・「何ができるようになりたい」という言葉を見逃さず、些細なことであっても実践できるように支援している。ケアプランの主役は本人であるとの考えをもとに事業所の各介護支援専門員が同じスタンスで取り組むように心がけている。

【職員間の協力・連携体制による質の高いケアプラン作成に向けた取り組み】

支援業務の各場面毎にその対応をまとめ、手順を明確にした「居宅介護支援業務マニュアル」を基本として、業務の標準化を図っている。また、職員の能力開発を重視し、継続して積極的な外部研修への参加や週1回の定期的な研修（学習会）の開催に取り組み、および職員（介護支援専門員）間の協力・連携体制が強化されている。担当以外の介護支援専門員との情報共有により利用者のアセスメントについて多面的な分析が可能となり、質の高いケアプラン作成に向けた取り組み利用者の支援の充実にに向けた取り組みを深めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【リ・アセスメントシートなどを活用したアセスメント能力の向上に向けた取り組み】

ケアプランの質の向上に継続的に取り組み、研修で使用されたリ・アセスメントシートの活用等について検討が始まっている。事業所ではこのシートを活用して、ケアプラン作成・更新時における職員のアセスメント力の向上を図り、ケアプランの充実につなげる意向であるが、実践には至っていない状況となっている。事業所でもケアマネジメントサイクルの中でアセスメントが最も重要であるとの認識があり、今後のアセスメント能力の向上に向けた積極的な取り組みに期待したい。

【介護支援専門員一人ひとりの状況に応じた能力向上に向けた計画的な取り組み】

毎週の定期的な勉強会の他、外部の研修にも積極的に参加するなど、各職員が一定レベルの知識や技術が学べるような機会を設定している。また、参加した研修の研修報告書を作成し、資料とともにミーティングの機会に報告を行い。他の職員へ周知して、知識や技術の共有に努めている。事業所としては、さらなる質の高いサービス提供に向けて、現在の取り組みと併せて、介護支援専門員一人ひとりの状況に応じた能力向上の必要性を課題として捉えている。今後の計画的な取り組みが期待される。

【利用者支援のさらなる充実に向けた手順書、書類の管理、ファイルの見直し】

チームとしての支援体制の構築により、利用者一人ひとりの支援の充実に繋がっている。個人のケース記録等の関係書類のファイリング方法の統一、共有についてが課題として捉えられている。利用者支援のさらなる充実に向け、これまでの学習会や業務における積み重ねの中で、必要なノウハウを支援現場に活かせるような手順書等のさらなる整備・充実と併せて、情報共有や共通理解の醸成に不可欠な組織としての効率的な利用が可能な書類の管理、利用者情報のファイリングの統一・整備の取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が理解されるまで何度でも説明を行うよう、丁寧な対応を心がけている。】

事業所では初回の契約の際は介護支援専門員が2名体制で訪問している。利用希望者においては元々情報を持っている人もいれば全くいない人もいる。特に介護保険制度は初めて利用する高齢者には制度が複雑でわかりにくい点を踏まえ、丁寧な説明が求められる。事業所の介護支援専門員は行政が作成したリーフレットなどを用いて丁寧に説明することと同時に、必要に応じて利用者が理解できるまで何度でも繰り返し説明に応じるよう、丁寧な対応を心がけている。

【談援助のスタンスとして傾聴の姿勢を大切にしている取り組みをしている。】

事業所では相談援助のスタンスとして傾聴を重視している。介護支援専門員が傾聴の姿勢を明確にすることによって、利用者に自分の思いを出し切ってもらうことを主眼に置いている。利用者は自分のお困りごとなどを聞いてもらいたいとの思いが強い。その思いを尊重し、利用者の話が的を得ていなくても、間違っていたとしても途中で遮ることなく最後まで傾聴している。このように本人の思いを最後まで出し切ってもらうことで信頼関係の構築に繋げ、ひいては利用者一人ひとりに合わせた対応が可能となっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	54人
利用者総数	106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	98.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	98.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	87.0%	11.0%	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	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	79.0%	5.0%	14.0%	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	90.0%	9.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	12.0%	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	79.0%	9.0%	11.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	9.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 1.0%
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	66.0%	18.0%	11.0%	いいえ: 3.0%