

## 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やのくち正吉苑
所在地	稲城市矢野口 1804 番 3 号
連絡先	042-370-2202

### ○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) 地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。
- 2) 利用者が住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療、福祉を統合した支援に努めます。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) 地域に開かれた経営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値ある正吉苑」をつくりまします。

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【全体としてプランの質の向上を支える基盤づくりのために、プランを職員一人で抱え込まず、利用者の情報共有に力を入れて取り組んでいます】**

協働・連携できる職員の育成を目指し、伝達会議や事例検討会で知識、情報を出し合い相互にスキルアップを図っています。既往歴や家族構成などの情報を基に他の職員の視点を増やすとともに、利用者の状態に沿った支援目標や予測される支援について、職員個々の経験値やスキルを活かし、支援の根拠など専門性の高い話し合いが行われています。全体としてプランの質の向上を支える基盤づくりのために、プランを職員一人で抱え込まず、利用者の情報共有に力を入れて取り組んでいます。

**【利用者の在宅生活の継続を支援するために必要な職員のケアマネジメントスキルを計画的に高めるように取り組み一定の成果を上げています】**

職員のマネジメント能力の均一化と向上を目指し、各種研修に加えてチームで支援する体制が役立っています。3か月ごとに目標達成チェックシート活用した新人教育や日頃から職員同士が不明な点について確認する仕組みがあります。チーム会議や伝達会議で事例報告や処遇困難ケースについて、職員同士が気づきを伝え合い相談しやすい風土が築かれています。また、2人体制の同行訪問を計画的に取り入れるなどケアマネジメントスキル向上を図っています。こうした取組みにより、利用者や家族が安心できる均一化したサービスを提供しています。

**【地域資源を活用して利用者の生活の幅を広げる支援に力を入れたり、地域のケアプランの質を向上させるために主体的に取り組んでいます】**

地域のケアマネージャーの質の向上と、顔の見える関係を築くために、市の主任ケアマネージャー会議の立ち上げをバックアップしました。発足したケアマネージャー会議に3人の職員が参加して会の運営に積極的に関わっています。この活動を通して地域のケアマネージャーと支援するための課題を明確にし、それを共有し、力を合わせて改善する取り組みにつなげています。加えて、地域の事業所連絡会にも参加しています。このように地域の介護力の向上に努めて、利用者の生活の質の向上に繋げていくよう取り組んでいます。

### ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【プランの目標の具体化とモニタリング方法を検討し、目標の達成度などを検証することでプランの有効性を向上させていくことが望めます】**

利用者の健康状態や精神状態・医療情報、希望や要望をアセスメントシートに記録し、居宅介護計画を策定しています。毎月利用者の状態変化と目標の達成度合いなどモニタリングを実施していますが、サービスを利用によって、その方の望む自立した生活に近づいているか、また利用者・家族が日常生活の改善効果や満足度を実感しているか、プランの目標の具体化と目標を意識したモニタリングによって支援の効果を検証する仕組みの充実が期待されます。自立支援の効果の可視化を図ると共にプランの有効性を向上させていくことが望めます。

**【利用者・家族のプランや支援内容の納得度を高めるために、職員のサービスの調整力や効果の説明力などを高めることが必要と思われます】**

サービス担当者会議でケアプランを共有して、ケアプランと各事業所との目標は連携してスムーズにサービス提供ができています。各サービス提供者がそれぞれの専門的な視点でアセスメントから導き出された課題から、根拠を持った援助をして評価しています。この明確な援助の根拠と評価を、サービス提供事業所が共有する調整力が求められています。この調整によって、職員のケアプランの質がより向上することを期待します。例えば、根拠に基づいたサービス内容や利用した成果について説明することで、利用者や家族の納得を得やすくなることを期待します

**【グループ施設と協働して明確化した共通方針とそれぞれの事業部方針の関連付けをした課題を明確化し、協働して展開を図ることが望めます】**

法人理念や中期経営方針と施設方針のつながりについて全職員と共有するため、年度初めに経営層から説明を行うとともに、次期の中期計画策定に活用した事業環境分析の情報を運営会議でリーダー層に説明し、当該事業を含めた施設全体の方向性について共有化を図っています。今後は、現在、同エリア内にあるグループ施設と協働して共通方針を明確にしていますので、その共通方針とそれぞれの事業部方針の関連付けをした課題を明確化し、協働して展開を図ることが望めます。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	238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%	5.0%	5.0%	無回答・非該当:1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	76.0%	14.0%	5.0%	無回答・非該当:3.0%
3. サービス内容は、利用者の要望を反映しているか	72.0%	16.0%	7.0%	無回答・非該当:3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	85.0%	10.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:1.0%
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	74.0%	16.0%	7.0%	無回答・非該当:1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	9.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	14.0%	7.0%	いいえ:1.0%
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	81.0%	12.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	14.0%	5.0%	無回答・非該当:3.0%
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	47.0%	25.0%	18.0%	9.0%