

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	東京都調布市国領町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確保

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【状況に応じて速やかにサービス内容の見直しや調整を実施している】

毎月のモニタリング訪問によって、利用者・家族の意見や満足度をはじめ、計画が目標に沿って達成されているのかを確認している。毎月サービス提供事業者から実施状況や内容の報告を受けており、それらをもとに実施状況を確認している。急激な心身の変化があった際には、本人・家族をはじめサービス事業所からの電話やFAXで報告を受け、状況に応じて速やかにサービス内容の見直しや調整を実施している。利用者の状況に応じては、主治医や地域包括支援センター等と情報共有しながら、専門職からの意見も取り入れている。

【利用開始前に生活環境を整備することも大切にしている】

事業所の所在する地域は集合住宅も多く、独居の高齢者や老々介護の世帯が増えつつある状況になっている。併設している地域包括支援センターとは密に連携し、地域の高齢者の動向などについても話し合いを行っている。民生委員、医療関係者ほか地域で高齢者の支援にあたる専門家とのつながりを結び、必要な介護保険サービスを受けられるように取り組んでいる。また利用開始前に生活環境を整備することも大切にしており、必要に応じて「大掃除」や「居室の整理」などを自費のサービスで受けしてもらい、適切なサービスが提供できるようにしている。

【サービス提供事業者と同行によって課題の抽出や分析につなげている】

サービス提供事業者とは適宜連絡を取り合い、利用者や家族以外からも適切にサービスが提供されているか否かを確認している。必要に応じて、サービス提供事業者と同行によるモニタリングなども行い、課題の抽出や分析につなげている。また、要望の把握に留まらず、さまざまな情報を総合的に勘案して生活課題を抽出に努め、利用者や家族への情報提供や新たなサービスの導入に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービス提供事業所からの報告方法を統一することが望まれる】

毎月実施しているモニタリング訪問やサービス提供事業所との連携によって目的に沿ったサービス提

供を確認している。また、各事業所からは、給付管理を行う際に実績報告と合わせて状況報告を依頼しており、モニタリング表や支援経過記録にその都度落とし込んでいる。ただし、各事業所からの報告は口頭や書式など差異が生じており、一貫した指示や依頼が出されていないように見受けられる。できる限り書式を用いた報告を依頼するなど、在宅サービスの中心的な役割を果たす仕組み作りが望まれる。

【マニュアルの内容をさらに充実させることを目指している】

事業所では法人の理念に則り、介護支援専門員としての求められる姿勢をガイドブックに明記している。各種の項目に分けられ具体的な記述になっている。法令集をはじめ各種の指導書や市販されているマニュアルを参考にし、法令遵守はもとより、居宅サービス計画書の策定や経過記録の記述について会議で話し合い自己研鑽している。マニュアルは会議の際に見直しをするなど、適切なマネジメントがなされているが、さらに内容を充実させることを目指している。

【利用者一人ひとりのBCPを強化することを目指している】

総合福祉施設全体としてBCPを確立しており、災害や事故などの予期せぬ出来事の発生によって限られた資源で事業活動を継続し、早急に立て直しができるよう対策を講じている。また、災害対策のひとつとして、市が配布している救急医療キットの普及・啓発に力を入れている。これは災害時等に応急処置が必要となった時、その人の既往歴、連絡先ほか必要な情報を把握するためのものである。救急時に支援者が必要な情報を入手することができる。さらに、利用者一人ひとりのBCPを強化することを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【心身状況や同居家族の有無などにより、申請や代行申請を行っている】

介護保険の有効期限満了に認定結果が出るように、60日前には利用者や家族に声かけをしている。心身状況や同居家族の有無などにより、申請を促したり代行申請を行ったりする流れが定着している。必要に応じて、ゴミ回収、配食、紙おむつ、緊急キットなどの市の高齢者福祉サービスの申請を支援している。また、家族やサービス事業者などからの情報を把握して、状態に応じて区分変更申請の代行業務も実施している。地域包括支援センターと併設していることから、迅速な対応ができる体制が整備されている。

【利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助に努めている】

「公平中立」、「自由選択」を原則としたサービス提供をモットーとしており、必要に応じてその旨を利用者や家族に伝えながら支援を提供している。利用者やサービス提供事業者との関係の中で気が付いた事柄は、支援経過記録に残し居宅会議で確認を取ることにしている、また、利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけており、さまざまな機会を通じて職員間で検証することになっている。

【幅広いサービス事業者の情報を提供できる体制になっている】

ケアプランの作成に関する基本的な考え方は、重要事項説明書や契約書に明示されており、利用開始時に説明し理解を促している。法人は地域において長期にわたり高齢者福祉サービスを提供していることや、各種の在宅サービスを併設していることから、幅広いサービス事業者の情報を提供できる体制になっている。介護保険外サービスに関しても、ニーズの高い家事援助などは併設する訪問介護事業所の情報以外にも情報を持ち合わせており、必要に応じて提供している。

○利用者調査結果

有効回答者数	44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	88.0%	9.0%	0.0%	2.0%
	いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	86.0%	9.0%	2.0%	2.0%
	いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 2.0%			
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	81.0%	13.0%	2.0%	2.0%
	いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 2.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	77.0%	6.0%	6.0%	9.0%
	いいえ: 2.0%			
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%	9.0%	9.0%	2.0%
	いいえ: 2.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	6.0%	6.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	0.0%
	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	84.0%	6.0%	9.0%	0.0%
	いいえ: 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	6.0%	9.0%	4.0%
	いいえ: 4.0%			
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	72.0%	9.0%	6.0%	11.0%