

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	居宅介護支援事業所つきみの
所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号
連絡先	042-386-6517

## ○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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。
- 2) 地域と共に育つ施設づくりを目指す。
- 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。
- 4) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。
- 5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【サービス内容は利用者のニーズに沿ったものになっている】

今回行った利用者調査の、「ケアプランの作成時に利用者や家族の状況や要望は聴き取られているか」の問いに対しては、93.7%が「はい」と答え、サービスは利用者のニーズに沿った内容となっていることが確認できている。サービス事業者からのモニタリング情報や毎月の利用者宅への訪問など、利用者の状態や変化を協働して把握するよう努めている。自由意見では、「心のケアや家庭状況を詳しく聞いてくださり、細かなケアをさせていただいております」などの声が聞かれている。

## 【事業所内の運営基準を定め、情報の共有に取り組んでいる】

事業所では日々の朝礼や月2回のミーティングを実施しており、利用者情報の共有化に努めている。ミーティングについては、毎月10日前後と月末に開催しており、給付管理の確認やケアプランが利用者に適切に配布されているか等の確認を行い、適切なサービス提供につなげている。利用者個人台帳の保管場所も決められており、担当ケアマネージャーが外出などの場合でも、だれでも対応できるようにして事業所内の運営基準を定めている。

## 【利用者満足度の高い組織運営がなされている】

今回行った利用者・家族調査の結果は、全体として92.1%の大変高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・各種サービス提供事業者の選定・定期的なモニタリングや再アセスメント・施設入所に向けての支援など、居宅介護支援事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。4名体制で1,650件に対してサービスを提供している地域の中核的な事業所として、さらにサービスレベルを向上させることを期待したい。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【第1表の作り込みについてはさらに検討することが望まれる】

ケアプランの見直しは、短期や長期の目標に従った期間を設定し定期的実施されていることが確認できている。また、状態が変化した場合や利用者・家族から要請があった際にはその見直しもされている。

第2表には、ニーズや課題を丁寧に抽出し具体的なサービス計画につなげている。ただし、第1表の「基本方針」が曖昧であったり、第2表の骨子が盛り込めていないケースも見受けられた。さらに質の高いケアプランを作成するために、計画作り全体を見直すことが望まれる。

**【ケアプランの達成度を確認する仕組み作りが望まれる】**

ケアプランの見直しは、短期や長期の目標に従った期間を設定し定期的実施されていることが確認できている。また、状態が変化した場合や利用者・家族から要請があった際にはその見直しもされている。ただし、第二表を中心にした見直しに留まっており、第一表の「主訴」や「基本方針」の見直しに至っていないケースも見受けられる。質の高いケアプランを作成するために、計画全体を見直す仕組み作りが望まれる。

**【関係機関とのさらなる連携を目指している】**

利用開始時、介護保険の更新時、サービスの見直しや新たなサービスを追加する際など、都度サービス担当者会議を開始している。利用者情報を共有するとともに、関係者が自らの役割を明確にしながら利用者を支援するための共通認識を醸成する機会としている。会議録も作成されており、出席者に配布している。必要に応じて、地域包括支援センターとのミーティングを行ったり、合同カンファレンスを開催したりして、計画の精度の向上に努めている。さらに、行政も含めて関係機関との連携をより密なものに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**

**【丁寧な説明は利用者からも高い評価を得ている】**

今回行った利用者調査の「利用開始時の、サービス内容や方法についての説明は分かりやすかったか」の設問に関しては、回答者全員が満足していると答えており、大変高い満足度が得られている。自由意見欄にも、適切な説明に対しての評価の声が聞かれており、事業所の真摯な姿勢が感じられる。また、「意見や要望の傾聴」についてもかなり高い満足度が得られている。

**【利用者の気持ちを大切にす支援に努めている】**

今回行った利用者・家族調査の、「利用者や家族のプライバシーは守られているか」や「ケアマネジャーはあなたの気持ちを大事にしてくれると思うか」の設問については、かなり高い満足度が得られている。事業では定期的に独自の利用者調査も実施し、常に意見や要望に把握に努めている。また、利用者台帳の管理基準をはじめ、PCにはパスワードを設定してアクセス制限も行っている。個人情報の保護にも積極的に取り組んでいる。

**【緊急対応や多問題ケースなどを積極的に受け入れている】**

行政からの通達事項は併設の包括、特養、通所、訪問などと情報の共有化に取り組んでいる。困難ケースなどが発覚した場合には、その都度ミーティングを開催して、迅速な対応に取り組んでいる。地域の介護保険事業者の連絡会や、複合施設内の諸会議や委員会にも参加しており、様々なニーズに対応できるように取り組んでいる。事業所は各種の入所施設も併設しており、緊急対応や多問題ケースなどを積極的に受け入れている。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	118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	93.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 4.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 4.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	78.0% 14.0% 6.0% いいえ: 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	79.0% 10.0% 6.0% どちらともいえない: 3.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応に信頼できるか	73.0% 6.0% 20.0% 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	89.0% 9.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0% 9.0% 12.0% 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	85.0% 9.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 20.0% どちらともいえない: 1.0% 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	54.0% 14.0% 28.0% いいえ: 3.0%