

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人光照園
事業所名称	江戸川光照苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5668-0051

事業者の理念・方針

理念・方針	
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)パーソナルなサービスとホスピタリティーの精神 2)職員の人としての豊かさ、専門性のサービス 3)安定した経営 4)地域、社会、環境への貢献 5)品質マネジメントシステムへの継続的改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・**居宅会議を定期的開催し、チームとして一丸となって最高のサービスが提供できるよう取り組んでいます**

当事業所の支援の方針は、利用者が在宅で安心して暮らすことができる最高のサービスを利用することができるケアプランを作成することとしています。4名のケアマネジャーが、担当以外の利用者の情報はわからないといったことがないよう、利用者情報はネットワーク化されケアマネジャー全員で確認することができます。また、毎週開催されている居宅会議ではそれぞれのケースを話し合い問題などがある場合には全員で検討しています。地域包括の職員も時折会議には参加をして、チーム一丸となって最高のプランが作成できる体制が整備されています。

- ・**介護者交流会を設けて、勉強会や座談会などを開き家族にも寄り添うことができる支援が提供されています**

事業所では介護者交流会を毎月開催し利用者の家族を中心に参加しています。オムツのあてかたなど介助についての相談に応じたり、参加者の座談会を行ったりと、平日に行われているため有給をとって参加する方もおり、家族にとっては非常に有意義な会となっているようです。また、土・日も営業して家族からの問い合わせや時には愚痴の聞き役として対応をしています。家族の気持ちに寄り添い、介護による不安を解消するためにきめ細かく支援していることから、利用者調査での満足度も非常に高くなっています。

- ・**利用者にとって適切なサービスが提供されるようケアプランチェックのしくみは、利用者の利益を高めるものとして取り組まれています**

ケアマネジャーの業務は、単独業務のため職員間で作成における水準の差が発生するといった課題が見られがちです。事業所では、ケアプラン案を作成し、利用者や家族の同意を得て確定するプロセスの中で、苑長や部長までの上位職が承認する手順としています。そのため、一定の回覧の時間は要するものの、客観的な視点が盛り込まれるとともに、サービス品質の管理につながるものと考えられます。良質なサービスが提供されるよう、このようなケアプランチェックのしくみは、利用者の利益を高めるものとして取り組まれています。

さらなる改善が望まれる点

- ・**「将来に亘る事業の持続的な発展」のためにも、ノウハウである暗黙知を視覚化する視点の検討が望まれます**

これまでは、事業所のケアマネジャーの高い定着率に支えられて各職員の業務への習熟度が高まっており、日常的に取り組んでいる密なハウレンソウと相まって、業務の中でマニュアルを見返す必要性がなかったことが推察されます。一方で、地域の在宅介護を支えるなかで事業所として蓄積してきたノウハウを継承することは地域の利用者の利

益につながる取り組みと考えられます。法人の目指すものである、「将来に亘る事業の持続的な発展」のためにも、ノウハウである暗黙知を視覚化する視点の検討が望まれます。

・サービスの質を高める取り組みに対する、毎年の達成感を感じられる計画立案の検討が期待されます

前年度事業実績報告に報告された取り組みは、2019年度事業計画に中長期計画として、「医療的なケアのニーズへの取り組み」と盛り込まれ、継続的取り組みであることが確認できます。また、2019年度事業計画には2点の年度目標と3点の実施計画として本年度の行うべき取り組みが描かれていますが、利用実績や予算、行事予定などの明確な達成の指標が示される一方、サービスの質を高める取り組みの進捗計画や達成の指標については設定されていないようです。今後事業計画の再考による、毎年の達成感を感じられる計画立案の検討が期待されます。

・利用者本人の生活の維持向上に欠かせない、医療との連携を深める取り組みを構築することが期待されます

利用者の生活を維持向上させるためには、介護と医療の連携は欠かせないものです。事業所でも今年度の事業計画の年度目標として「医療関係者との協働が十分に機能するようにする」として挙げており、連携する際のチェックリストや情報収集様式などの作成も実施目標として掲げています。さらに、医療分野の研修にも積極的に参加し、毎週の居宅会議でも話し合いが行われていますが、検証にはまだ至っていないようです。医療連携のしくみが少しずつでき上がってきていますので、さらなる連携を強化する取り組みの構築が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・基礎的なBCPをいかに職員の実効的なものとしていくかに力を入れて取り組んでいます

事業所では、法人として策定しているBCP（事業継続計画）のなかで、各種リスクに対する対策を立てて、研修による周知と「サバイバルカード」の配布、定期的な内容の確認により、利用者の安全確保に努めています。一方で、計画的な訓練の実施などは災害発生時の初期対応に対応しており、その後のサービス提供再開までのプロセスについては、さらなる確認が必要とされています。現在は、しくみとして完備した基礎的なBCPをいかに職員の実効的なものとしていくかに力を入れて取り組んでいます。

・訪問時には利用者や家族の暮らしの変化を、専門家の視点をもって観察しています

月に1回の利用者の自宅訪問でアセスメントやモニタリングを行っています。在宅での暮らしの変化はないか、自宅の汚れ具合や臭気、食事の様子や、薬の確認など専門家の視点をもって、変化等についていち早く察知しています。プラン通りに支援が提供されているかどうかは訪問時にチェックリストを用いて確認をしています。さらに、プラン作成において最も重要な情報源となるアセスメントはシートを変更して改良し、本人・家族の生活歴なども確認しながら総合的に計画を作成することに力を入れています。

・社会的資源を大いに利用して利用者への多様なサービスの情報を提供しています

当事業所では、江戸川区で行っている熟年者福祉事業を大いに活用しています。入院時のオムツ支給や寝具乾燥消毒等サービス、紙オムツ等介護用品の支給、熟年者激励手当支給など、介護保険サービスでは利用できないサービスについて情報提供を行っています。さらに、区から委託を受けた地域包括支援センターを併設していることから、様々な社会資源などについての情報も得やすくなっています。利用者本人と家族の在宅生活を支えるためのあらゆるサービスについて情報提供を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/135

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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	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	91.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	83.0%		10.0%	
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	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	83.0%		6.0%	9.0%
		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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%		5.0%	6.0%
		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	65.0%		17.0%	15.0%
		いいえ：1.0%		