

評価結果概要版



令和5年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

| | |
|---------|--------------------|
| 法人名称 | 社会福祉法人多摩同胞会 |
| 事業所名称 | 泉苑居宅介護支援センター |
| 事業所所在地 | 東京都府中市武蔵台1丁目10番地の4 |
| 事業所電話番号 | 042-366-0080 |

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） | <p>1) 「最も困っている人々の命と暮らしを守る」という法人の福祉理念を継承した事業運営を図ります。泉苑を利用される皆様には、公共性を維持した質の高いケアサービスを提供します。</p> <p>2) 「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とします。利用者が主体的に過ごす場として、安全で安心した環境が提供できるよう援助します。</p> <p>3) 利用者の人権と個人の希望や意思を尊重した個別援助・介護サービスの提供に努めます。公平平等を基本に、利用者の人権とプライバシーを尊重します。また、個人のニーズに合わせた生活支援・介護予防及び介護サービスの提供に努めます。</p> <p>4) 利用者と家族の絆を大切に、家族を含めて支援します。利用者及び家族間の歴史や絆に対する相互理解と連携が高まるよう働きかけ、家族の方に安心と信頼が得られるよう支援します。</p> <p>5) 地域福祉活動の拠点とします。泉苑を地域に開放し、地域の福祉拠点として任務役割を一層発揮し、地域に貢献します。</p> |

全体の評価講評

| |
|---|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・24時間365日の業務体制で夜間の緊急相談・連絡に対応している事業所の体制は、利用者・家族を含め地域全体の安心感に繋がっている <p>事業所は重要事項説明書に「泉苑居宅介護支援センター24時間電話相談受付体制」として明記している。24時間365日の業務体制で利用者・家族、地域、事業所が繋がって緊急相談・連絡に対応している。ケアマネジャーの勤務基本時間は8時30分から17時30分が電話での相談・問い合わせや訪問対応、その後19時まで電話対応や必要時は利用者の都合に合わせて訪問している。19時から翌日8時30分は併設の特別養護老人ホームの管理宿直者が対応し、必要に応じて管理者に連絡をする体制は、利用者・家族を含め地域全体の安心感に繋がっている。・利用者からの連絡に担当ケアマネジャーが不在時も対応可能をめざし、全員が全利用者の支援経過を確認し状況把握ができるように努めている<p>居宅サービス計画書や支援経過記録はPCシステム入力で作成している。利用者からの連絡に担当ケアマネジャーが不在時も対応ができるよう、各ケアマネジャーが出勤時に全利用者の支援経過を確認し、一定レベルの利用者状況の把握ができるように努力している。365日年中無休の業務体制に交代勤務をケアマネジャー3名で夜勤担当もこなし、利用者・家族からの相談や連絡に対応している。また、グループウェアに各ケアマネジャーの月単位のスケジュール入力を行ない管理者が確認している。最大の個人努力と、ICTの活用で情報共有に取り組んでいる。・併設の地域包括支援センターや通所介護、短期入所事業と連携を密に図り、困難事例への対応がスムーズに行えている<p>当事業所の併設事業である、地域包括支援センターとは日常的に連携を図れる体制になっており、困難事例の受け入れや対応がスムーズに行うことが出来ている。更に通所介護事業や短期入所事業も併設しているため、サービスに</p></p></p> |
|---|

つないだ利用者の情報把握がしやすく、利用者も安心してサービスを受けられる環境になっている。併設の全ての事業が同じ建物内にあり、担当のケアマネジャーも必要に応じてサービス利用中の様子を見に行く事も可能である。また、併設の各事業を通して総合的に高齢者の日々の暮らしと介護を支える方針の基サービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・常勤の職員が退職し次の採用が難しい状況の中でも365日の勤務体制を維持しており職員の負担感が大きいため体制の強化に期待したい

昨年常勤の主任ケアマネジャーが退職し、管理者1名と月18日勤務の非常勤ケアマネジャー2名の体制となった。しかし、365日の勤務体制は維持しており、職員体制が薄くなる日が多くなっている。そのため一人勤務の日もあり、担当しているケース以外のケースについても対応しなければならない状況が増えている。ケアマネジャーの業務は煩雑な上、全てのケースを把握していなければならず職員の負担感が増している。更に利用者の在宅生活を支える要でもあるケアマネジャー業務の安定を図るためにも職員体制を強化する取り組みに期待したい。

・ケアマネジャーの業務は、個人的な色彩が強く把握がしづらいが、定時で終わるような適正な業務配分の組み立てへの議論に期待したい

事業所では、担当者の業務スケジュールを重要視している。ケアマネジャーの業務は個人の色彩が強く、いま何をどこで、案件の進捗状況などは、組織として全体を把握すべき必要がある。内外からの連絡やFAXが連日届き、利用者宅の訪問も頻繁に発生している。事業所の管理者は、1か月の動向を把握し、日々の訪問や事務処理等の配分を考え、定時内で業務が完結するよう、業務の組み立てに意を注いでいる。もちろん、イレギュラーな事案があった場合は、適切な超過勤務の申請で対応している。今後とも、適正な業務配分についての議論を深めてほしい。

・サービスの質や緊急時の判断に差が出ないよう、情報共有や判断の仕方を共有し、業務水準の安定化を目指している

事業所は24時間365日の年中無休の業務の中、利用者・家族からの相談や連絡に対応している。交代勤務をケアマネジャー3名で担当、管理者は宿直もこなし、管理者の公休日は非常勤ケアマネジャーだけの出勤となる。事業所としてサービスの質や緊急時の判断に差が出ないよう、日頃の情報共有や判断の仕方を共有し、業務水準の安定化を目指している。90人近くの利用者に対し3名体制は一人勤務の厳しい現状を感じる。対面での情報共有や話し合いの時間が持て、互いの高い福祉への意識に応えるべく人材配置を考慮願いたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の満足度は97%と高く、地域の利用者の信頼が厚いことが伝わってくる

事業所では、利用者や職員の意向、地域福祉の動向を重要視している。特に、利用者の意見、要望の把握は業務の根幹をなすものと理解している。今回の第三者評価の利用者調査では、大変満足が58%、満足が39%で、満足度は97%にも及んでいる。前年度も98%であり、高い満足度になっている。あわせてコメントも寄せられ「相談に訪れて良く聞いてくれる、介護内容を理解できるように説明し指導してくれる、謙虚な態度、適切に処理してくれる」との声が確認できる。365日、24時間体制の中で、地域の利用者の信頼を得ていることを評価したい。

・利用者の権利を守るために、権利擁護、虐待防止、個人情報保護等への認識を深めている

社会人として、福祉サービスに従事する者として、法、規範、倫理等の遵守は常に求められるもので、事業所では事業計画で謳う理念や基本方針に基づき、その姿勢を堅持する必要があると認識している。今回の第三者評価に伴う職員調査でも、法、規範、倫理を理解、遵守していると100%が「はい」と答えている。さらに事業所の管理者は、日々の業務を通じて個人情報保護の大切さ、権利擁護や虐待防止、法制度の改正等に高いアンテナを立て、その把握と対策、発信に努めている。業務に真摯に向き合い、利用者の基本的権利を守るために日々奮闘している。

・利用者の意向を尊重し在宅生活が継続できるよう「居宅サービス計画書」を作成している

利用者のアセスメントを実施する際には、利用者の望む生活に焦点を当て、安心・安全に在宅生活を継続できるように利用者・家族の意向を確認して「居宅サービス計画書」を作成している。しかし、時として利用者と家族の意向が違った場合は利用者を主体とした考えの基、家族の意向が利用者の望む生活を実現するための意見かを検討し、家族の想いを利用者丁寧に、分かりやすく説明を行ないサービス拒否に繋がらないように配慮している。また、利用者・家族と専門的視点から見たニーズが一致しない場合は関係性を考慮しながら関わり方を工夫している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/80

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 | 92.0% | 5.0% | 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 | 84.0% | 10.0% | 5.0% | いいえ : 0.0% |
| 3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか | 86.0% | 5.0% | 5.0% | いいえ : 2.0% |
| 4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か | 94.0% | | どちらともいえない : 2.0% | いいえ : 0.0% |
| 5. 病气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 | 86.0% | 5.0% | 7.0% | 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% | 5.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 0.0% |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか | 94.0% | 5.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 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 | 86.0% | 7.0% | いいえ : 2.0% | 無回答・非該当 : 2.0% |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか | 94.0% | | どちらともいえない : 2.0% | いいえ : 2.0% |
| 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 | 73.0% | 10.0% | 13.0% | いいえ : 2.0% |