

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	ケアマネジメントセンターやなか
所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
連絡先	03-3822-1550

○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) 高齢者が住みなれたまちで安心して暮らし続けられるよう援助する。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設作りを目指す。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指す。
- 4) 利用者本位の質の高いサービスを提供するなど利用者の自立した日常生活の支援を行う。
- 5) 効率性や採算性を重視した自立的運営を行っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者と家族を支援して、利用者を大切にされたケアプラン作成に取り組んでいる】

個別のケアプラン作成にあたっては、様々なサービスから選択できるように情報を整理して、利用者や家族に説明している。特に、併設している包括介護支援センターからの情報や近隣のボランティアサービス、社協などの情報も参考にしている。その上で、利用者のニーズに合った在宅生活が送れるように、サービスの調整、組み立てを行いケアプラン作成につなげている。紙おむつ・配食サービスなどの区のサービスや、障害者自立支援法の居宅介護・自費サービスなどを必要に応じて情報提供することを心がけている。

【サービス担当者会議を定期的実施しケアプランを見直す等、利用者の状態に合わせた支援を行っている。】

サービス担当者会議はサービス提供開始前に初回の会議を実施して、その後の定期的な更新の時期にも開催している。その他にも、サービス提供事業者から定期的情報が入ってくるので、内容によっては適宜、プランの見直し、部分的な変更を実施している。対象の事業者に対しては、サービス担当者会議の議事録を配布している。提供された情報に対して、打てば響くような、フットワークのよい支援を行っている。また、困難事例などが発生した場合には、地域包括支援センターの職員と同行し協働する取り組み体制が整っている。

【提供しているサービスによる利用者の状況の変化を把握している】

「サービスが有効に生かされているか」、「過不足がないか」、「満足具合はどうか」など定期的なモニタリングによって把握し記録されている。利用者・家族とサービス提供事業者との間で誤解が生じないように、開始当初は特に連携を密にして利用者の支援を行っている。サービスが利用者に適切に提供されているかどうかについては、モニタリングの際でも話し合っており、状況変化によっては、経過を見ながら調整している。また、必要に応じて、サービス提供場面の観察などにも取り組んでおり、計画書に沿った支援を確認する手法が定着している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプラン第1表の作り込みを検証されたい】

居宅サービス計画書の第1表の「総合的な援助の方針」欄には、基本的な考え方を明示しながら、各種サービス提供の位置付けが明示されている。それにより、第2表や第3表で表現されている具体的な計画が導きやすいようにまとめられている。ただし、第1表の「利用者及び家族の生活に対する意向」（主訴）に関しては、十分把握できていない利用者も見受けられた。さらに、「在宅生活で望む事柄」などを詳しく傾聴することにも努められたい。

【災害時の対処方法の指導など、事業所としてのルールを決めることが望まれる】

利用開始時は、主治医や家族の連絡先を把握しており、利用者個人台帳に綴じ込んでいる。特に独居や身寄りのない利用者については、個別に緊急時の対応を取り決め、地域包括支援センターや区の担当課と協働できるようにしている。また、必要に応じて、地域の避難場所や区報に掲載されている災害支援などを提供して、注意喚起を促している。さらに、独居者には、一時避難所の場所や行き方、災害時に必用とする各種備品の用意など、事業所として、「どこまでの情報を提供するか」「どこまで支援するか」を取り決めることが望まれる。

【さらに利用者満足度の高いサービス提供が期待される】

今回行った利用者調査の結果は、全体的に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。また車椅子の自操を促したり、下膳を手伝ったりなど、さらに自立支援に向けての高いサービス提供が期待される。

○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】

ベテランのケアマネジャーを配置しており、利用者、家族の意向を引き出しやすく、スムーズなサービス導入につなげている。今回行った利用者調査の「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、大変高い満足度が確認できている。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。

【毎年実施している利用者満足度調査による意見を業務改善につなげている】

法人としての共通マニュアルの見直し基準があるが、年1回実施している利用者満足度調査や「お客様の声」、職員の経験に基づく意見などをスタッフミーティングで検討している。その上で、改善が必要な内容については、マニュアルの改定、業務改善につなげている。この業務改善の取り組みは、事故マニュアルや苦情相談マニュアル等にも同様に取り入れて、居宅介護支援事業所だけでなく、施設の職員の共有認識になっている。

【援助目標の達成状況や利用者の状態変化等により、再アセスメントを実施している】

利用者の状態により必要に応じて再アセスメントを行っている。また、利用者の近隣住民、民生委員とも良好な関係作りに努めており、状態の変化や日常の課題などの情報が入りやすい環境にある。各種の情報が周辺から寄せられた際には、随時サービス担当者会議を開催して、再アセスメントを実施している。例えば、認知症の周辺症状による徘徊などが分かった場合には、民生委員などへの協力を要請するなど、状態に応じた社会資源の活用などを行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	60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	92.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%	7.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	84.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	15.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	84.0%	どちらともいえない: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%	11.0%
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	76.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	7.0% 15.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	11.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	15.0%
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	88.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%	7.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	7.0%
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	46.0%	23.0%	11.0%	19.0%