

評価結果概要版



平成28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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

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) 利用者に深い共感を持つ 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切に 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る 5) 地域の方々に感謝する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・支援経過記録の書き方を統一して、支援の内容・方法を理解しやすいように残している

事業所では介護ソフトを用いて利用者情報を共有している。それらの情報を、紙媒体としても、利用者ごとのファイルに綴じて各介護支援専門員が管理している。介護支援専門員が残す支援経過記録には、一定の書き方のルールがあり、支援内容、関係者からの意見、介護支援専門員の判断、利用者・家族の要望などを記載できるようになっている。各介護支援専門員は、このルールに則り記録を丁寧に残しており、支援経過記録を読むことで利用者と家族の意向をすり合わせている様子や、利用者の状態の変化の推移を把握することができる。

・個別性の原則や、利用者の意欲の向上を意識したケアプランの作成を行っている

介護支援専門員は、居宅サービス計画書(1)の、「利用者家族の生活に対する意向」欄を記入する時に、利用者はもちろん、家族については、(夫)(娘)(息子)などの続柄を明確にして、誰の意向なのかが分かるようにしている。また、「総合的な援助の方針」欄には、「生活全般の解決すべき課題」にあがった事柄に対する方針を明記している。さらに、居宅サービス計画書(2)のサービス担当欄には、本人や家族が取り組んだことなども明記している。全体として、介護支援専門員が利用者の意欲の向上を意識した計画作成を行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者ファイルの綴じ方を統一して、お互いの支援状況を把握しやすくしていく

事業所では、利用者の支援をするために、個別のファイルを作成している。ファイルには、居宅サービス計画作成に必要な帳票はもちろん、毎月サービス事業所から送付される実績報告なども保管されており、ファイルが一杯になってしまう。そのため、毎年ファイルの整理を行い、過去の帳票を抜き取り、他の保管庫で管理している。管理者は、帳票をまとめる段階で、ファイルの綴じ方が介護支援専門員によって違うことに気づいた。今後は、ファイルの綴じ方を統一し、介護支援専門員同士が、お互いの支援状況を把握しやすくしていくことを課題としている。

・サービス事業所からの報告等を整理する工夫を行っていく

事業所では、利用者の状態や環境の変化を把握できるよう、統一したモニタリング様式がある。介護支援専門員は

定期的にモニタリングを行い、その経過を記録に残している。一方国は、「課題整理総括表・評価表の活用の手引き」を出し、これらの帳票を使用することを推奨している。この評価表は、各サービス提供事業所より、「短期目標に対する達成の度合いを評価」して頂くことを目的としている。管理者は、サービス提供事業所から個別に送られてくる報告内容を一覧に整理したいと考えている。評価表の導入を含め、工夫していくことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・関係機関と連携して在宅復帰に向けた支援を行っている

利用者が介護保険施設や医療機関を退所・退院する際には、事前に利用者、家族、施設や医療機関の関係者と面談し、利用者の状況を確認している。そして、近々に退所や退院の可能性があることが確認できた場合には、施設や病院で開催されるカンファレンスに参加し、関係機関と連携して在宅復帰に向けた支援を行っている。その際、主治医等に、訪問看護や訪問リハビリなど、医療系のサービスの必要性についても相談し、サービス依頼に必要な指示を出して頂いている。また、医療機器の取り扱い方法についても説明を受けられるように支援している。

・地域包括支援センターと連携して、利用者の身の安全を確保する手立てを講じている

介護支援専門員は、支援の開始に際して利用者宅を訪問して実施するアセスメントや情報収集や、継続して支援している利用者宅の定期訪問などを通して、虐待などが疑われるケースを発見した際には、地域包括支援センターに相談している。地域包括支援センターでは、担当の介護支援専門員に同行訪問を行い、事実確認をした上で、家族等の支援も行いつつ、地域ケア会議などを開催して、利用者の身の安全を確保する手立てを講じている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/56

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%	5.0%	いいえ : 0.0% 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	94.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 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	100.0%		どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%		
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	88.0%	5.0%	5.0%	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	97.0%		どちらともいえない : 0.0% 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	86.0%	8.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 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 : 0.0% 無回答・非該当 : 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	63.0%	16.0%	8.0%	11.0%	