

評価結果概要版



平成28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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・「自己決定の尊重」を基本理念とし、本人の望む生活ができるよう支援している

「自己決定の尊重」を基本理念に掲げている。今の困りごとや悩みごとを解決することだけでなく、「リ・アセスメント支援シート」を使って、本人の最優先課題を見つけ出している。また、訪問介護、デイサービス、ショートスティなどの在宅サービス提供事業者を選択する際、利用者の自己決定を最も大切に、幾つかの事業所の情報を提供し、最終的な選択権は利用者・家族に委ねるようにしている。

- ・利用者・家族、在宅サービス事業者、医療機関との情報共有を図り、本人・家族にとって安心できる生活を支えている

病院退院に向けた事例では、ケアマネジャーは病院でのカンファレンスに参加し、医師、理学療法士、作業療法士、看護師などと情報交換したり、本人・家族それぞれの思いも確認している。また、サービス変更時は、サービス担当者会議を開催し、在宅サービス事業者と情報交換・共有している。関係者と話し合い、利用者の状態を的確に把握し、解決に向けた優先順位を判断し、本人・家族にとって最適な解決策となるよう丁寧な調整を行っている。

- ・「リ・アセスメント支援シート」を使って、利用者全体を理解し、ニーズや問題点を明確にしている

「リ・アセスメント支援シート」（アセスメントシート）を使って、利用者・家族それぞれの「～したい」という希望や意向を把握している。このアセスメントシートを使うことで、利用者や家族と向き合い、利用者全体を理解し、本人・家族それぞれのニーズや問題点を明確にしている。課題解決に向けての協働体制を整えるため、この「リ・アセスメント支援シート」を在宅サービス事業者などの関係機関に配布し、情報共有している

さらなる改善が望まれる点

- ・高齢者複合施設のメリットを活かした取り組みを行ない、それを利用者サービスに活かすことを期待する

併設のデイサービスとの情報交換は密に行っている。しかし、併設の特別養護老人ホームはショートスティの利用をストップしているため、現在、連携しているケースはない。一方、まりも園全体で主任会議を開催しているが、当事業所の職員は利用者からの電話・自宅訪問などの理由で参加できていない状況である。高齢者複合施設のメリットを活かした取り組みを行ない、利用者サービスに活かすことを期待する。

- ・保有する専門知識を地域に還元していくことを期待する

併設事業所と協働し、当事業所の保有する専門性を活かした介護セミナーを検討している。ケアマネジャーは介護保険制度や社会資源などについて豊富な知識をもっている。また、高齢者のニーズや地域課題の把握を幅広く行うと

ともに、ケアマネジメントに対する理解を高めていくことがケアマネジャーに求められている。このため、まだ介護保険サービスを利用していない人々も含めて、その専門知識を地域に還元していくことを期待する。

・今後も、引き続き、専門知識・スキルの向上や新たな社会資源の発掘に取り組んでいかれることを期待する

今年度、入職した職員に対して、主任が必要な研修を推薦し、小平市ケアプラン研修に参加し、「リ・アセスメント支援シートの作成」について学んでいる。一方、利用者の抱えている課題は多様化複雑化している。そのため、ケアマネジャー2名で常に情報交換し、適切な支援について検討している。今後も、引き続き、専門知識・スキルの向上や新たな社会資源の発掘に取り組んでいかれることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・問題が発生した時に、すぐに自宅を訪問し、フットワーク良く対応している

利用者の自宅訪問時、廃棄物の処理に困っているときは、ケアマネジャーが直接市役所担当部署に連絡し、代行申請などを行っている。利用者個々の「居宅介護支援経過」（ケース記録）を読みと、問題が発生した時、本人・家族が連絡をした際に、すぐに自宅を訪問し、実際の利用者の生活状況を把握し、フットワーク良く対応している。特に独居の利用者に対しては日常生活での疑問点なども何でも気軽に話してもらい、安心して生活できるよう支援している。

・医療職と顔の見える関係づくりに努め、計画に反映している

利用者の多くは何らかの疾病をもち、病院・クリニックに通院している。ケアマネジャーは、通院に同行したり、訪問診療・訪問看護の際、自宅を訪問し、直接主治医・看護師との話し合いの場を設けている。日頃から医療従事者と顔の見える関係づくりに努め、主治医・看護師からのアドバイスを心得てサービス内容を変更したり、新たなサービスの導入につなげたりしている。

・関係者で情報共有し、本人・家族の思いも汲み取り、解決策を考えている

病院退院に向け、ケアマネジャーは病院でのカンファレンスに参加し、本人の現状の状態を確認している。その際、本人に関わる医師、理学療法士、作業療法士、看護師などから情報提供を受け、家族の思いも確認している。家族の不安にも寄り添い、関係者で情報共有し、解決策を考え、退所後の生活へ円滑に移れるよう、必要な支援を行なっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/51

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	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%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	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%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	93.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	80.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	16.0%