

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	社会福祉法人白十字会
事業所名称	白十字あおば相談センター
事業所所在地	東京都東村山市青葉町2丁目5番1号
事業所電話番号	042-393-3883

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）	個人の尊重、自由、平等、基本的人権の保障に留意した支援を行う 心身の状況に応じて可能な限り、自立した生活が営めるよう援助する 利用者の意思、人格を尊重し公正中立な立場でサービス調整を行う 住み慣れた地域のなかで、生きがいを持った暮らしができるようにする 福祉、医療の総合的サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・担当のケアマネジャーが不在時でも利用者、事業者からの問い合わせに対応し信頼を得ている

ケアマネジャーが担当するケースについては、管理者が各ケアマネジャーの担当件数や、経験年数等を考慮して、ケース担当者を決めている。ケースについてはタイムリーに情報共有をしているため、担当ケアマネジャーが不在時でも、利用者・家族やサービス提供事業者からの問い合わせに、連絡を受けたケアマネジャーが対応している。そのため、サービス提供事業者からは、何度も連絡する手間が省ける等の声が聞かれている。また、利用者調査では、担当以外の方も良く対応してくれている等のコメントがあり信頼を得られている。

・地域交流を通して事業所周知に取り組んでいることから、地域に根付いた事業所となっている

事業所は商店街の一角にあり、気軽に相談でき、職員が地域住民から声を掛けられるなど地域に根付いた事業所となっている。市役所やサロン、関係機関などにパンフレットを置き情報提供するほか、自治会に加入して情報を発信している。介護予防大作戦への協力や月一回の茶話会を開催し、地域住民との連携や親睦が深まっている。また、食事会、餅つき大会、夏祭りに参加し、福祉、介護に関して身近に聞ける事業所を目指して取り組んでいる。多様なサービス提供事業者の情報などを収集して、公正な立場で地域住民に情報提供を行っている。

・次回訪問予定カードを作成し効率的に訪問できるよう取り組んでいる

介護保険法令に従って、訪問によるモニタリングで利用者および家族等との面接は概ね3か月から6か月毎に行われる、短期目標達成状況の評価、再アセスメント、サービス担当者会議の開催等煩雑なケアマネジャー業務の中、毎月の定期訪問がスムーズに行えるよう、次回訪問予定カードを作成している。カードには、訪問予定の日時、事業所名、担当者名、電話番号が記載されており、利用者・家族が訪問日を確認出来る等、効率的に訪問出来るよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・年間を通して取り組んでいる職員研修の報告会をその都度実施し成果が更に共有されるよう期待したい

利用者が安心して生き活きと可能な限り在宅で自立した日常生活を支援出来るよう、職員一人ひとりの育成に向けて法人内外の研修を事業計画に組み入れて職員研修に取り組んでいる。職員は新任者研修から高齢者支援に関する幅広い専門的な研修へ上司のコメントを得ながら年間を通して取り組む個別研修計画書を策定して熱心に取り組んでいる。研修受講後は職員会議で研修報告を行い内容を確認し合う仕組みになっているが、現状の報告会は日常業務に追われ受講記録状態に留まっている。多忙な中でも研修の熱が冷めない内に報告会がなされるよう期待したい。

・小人数の話し合い中心の運営体制であるが、管理者たる主任ケアマネジャーがマネジメントに取り組みやすいよう職務分掌を明示しておきたい

当施設は利用者調査でチームワークの良さについて好評価を得ており、管理者である主任ケアマネジャーは職員との話し合いを中心にチームワーク第一で業務運営している。今年度から市のケアプラン点検方式の運用が始まり、主任ケアマネジャーには包括センター職員と同じ立場のスーパーバイザーとして所属ケアマネジャーのケアプランを点検支援する指導的立場が求められている。小人数でもお互いの役割を理解しあって良好なチームワークに馴染むよう指定事業所としての管理者・職員体制の職務分掌を明示しておきたい。

・介護にも予防サービスにも応えられる相談窓口を目指して利用者とサービス提供の適合情報を定期的に蓄積する体制作りを工夫したい

利用者の意向には、ケアマネジャーが訪問時に利用者や家族と接する際に把握するよう取り組んでおり、日頃はケアプラン点検やケースファイルチェックシートなどの業務を通して取り組んでいる。ケアプランに組み込んだ個々のサービス種別に対する利用者の満足状況を相談センターとして時系列的に把握するよう定期的にアンケートを行い、各利用者に合ったサービス提供の関連性を図るデータを蓄積してサービス調整やサービス提供事業者への情報に反映させ、地域の介護相談窓口として相談者に一か所で応えられるよう事業に活かす体制づくりを工夫したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・適切な居宅サービス計画が作成されているか主任ケアマネジャーが点検している

ケアマネジャーが利用者及び家族に面接し、生活全般の解決すべき課題や意向を確認して作成された居宅サービス計画書は、利用者の望む生活が反映され、その人らしさが見え、幸せになれる居宅サービス計画書となっているが、主任ケアマネジャーが点検している。また、グループ内の居宅介護支援事業所と月一回開催している合同連絡会では、ケアプラン点検や事例研修、居宅サービス計画作成にあたっての留意事項等の確認等、適切な居宅サービス計画書作成に取り組んでいる。

・利用者の意向を確認する独自の課題分析シートを活用して望む生活像の把握をしている

利用者、家族の意向を確認するため、面接を重ねてアセスメントし独自のシートに記録している。シートには意向、目標、状況、家族の介護力、住宅環境などのほか、身体状況を確認し生活動作項目ごとに課題を抽出している。面接時には、自宅の状況、生活歴の確認、趣味、介護者の状況、考え方、性格などを踏まえ、専門職として課題の抽出を行い、利用者のサービスに対する意向を受け止め、その人らしい生活に向けたプランを作成している。

・在宅生活の継続に向け、サービス提供事業者、医療、自治体と連携しながら支援している

利用者の状況をサービス提供事業者と共有するため、アセスメントした内容を家族に再度確認しケアプランを作成している。サービス担当者会議では、ケアプランの原案を本人、家族、サービス提供事業者に提示し、専門的な見地から意見を求めている。在宅生活の継続に向け、主治医と情報交換しながら支援するほか、退院時には、医師、リハビリ、相談員などとカンファレンスして必要な情報を収集し、サービスを調整しながら担当者会議を行っている。また、虐待事例、支援拒否などでは自治体や地域包括支援センターに相談し連携しながら支援を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/102

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	95.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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	89.0%		9.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%		9.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%		6.0%	
	いいえ : 1.0%	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	75.0%		12.0%	12.0%
	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	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%		7.0%	6.0%
	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	87.0%		7.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%		6.0%	6.0%
	いいえ : 1.0%			
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	71.0%		10.0%	7.0%
			9.0%	

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	社会福祉法人白十字会
事業所名称	白十字八国苑相談センター
事業所所在地	東京都東村山市諏訪町2丁目26番1号白十字ホーム内
事業所電話番号	042-390-4761

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）	個人の尊重、自由、平等、基本的人権の保障に留意した支援を行う 心身の状況に応じて可能な限り、自立した生活が営めるよう援助する 利用者の意思、人格を尊重し公正中立な立場でサービス調整を行う 住み慣れた地域のなかで、生きがいを持った暮らしができるようにする 福祉、医療の総合的サービスの提供

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・居宅介護支援事業所でありながら高齢者の食事会やボランティアの茶話会をバックアップするなど地域貢献に取り組んでいる <p>事業所は、地域のボランティア活動や年一回の食事会の手伝いをしている。事業所がバックアップして、ボランティア中心の茶話会が実施されているほか、食事会に参加し親睦を深めている。茶話会は、準備だけ事業所が行い月1回定期的に開催している。仲間同士のお話会で、地域の要介護者が利用している。今では介護タクシーがボランティアとして送迎しており、口腔ケア、リハビリなどの講習にも参加している。出前出張で行ったオレオレ詐欺では、地域の人で満員になるほどの盛況振りで、居宅介護支援事業所でありながら地域貢献に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者と家族の意見が異なる場合、短期の居宅サービス計画で可能性を確認し調整を図っている <p>利用者との意見が異なった場合は、利用者の望む生活を支え、家族との意見の違いがどこにあるか等を聞き取っている。必要に応じてサービス担当者会議を開催し、サービス提供事業者等関係者にも意見を求め、ケアマネジャーとしての意見も伝え、利用者や家族の意見を協議し検討を行っている。そして、まずは短期の居宅サービス計画書を作成し、実施した結果から可能性を確認し調整を図る等、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、在宅生活を支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジャーがサービス計画書や重要事項説明書など利用者・家族と声を出して読み合い利用者の意思を大切に主体性を共有している <p>ケアマネジャーは利用者宅への訪問時に、本人・家族の状態や微妙な変化、介護保険やケアプラン作成などに必要な事項など、面談の時には顔を見合い相手の表情からも意向を読み取って理解を共有し、安心な生活につながるニーズを把握している。契約書・重要事項説明書・ケアプランなどの説明では、職員が声を出して読み、同意を確認した後、署名捺印を取交わしている。ともすれば忘れがちになりやすいことなどへの再確認など、現場での基本的な取り組みに注力していることは満足回答85%という良好な利用者調査結果に反映している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者・家族やサービス提供事業者と個々人の事情を前提にして連携業務を図る業務の特性を考慮した職場環境の改善確保を望みたい <p>当相談センターの事務所は、白十字ホームグループの他の事業所と混在するフロア環境になっている。利用者やサービス事業所等と電話による業務連携が多い業務の特性から、ケアマネジャーは周囲の騒音や他の部署が交わして</p>

いる声などの会話中への入り込みに気配りを要し、外部とのコミュニケーションのブレーキになっている。フロア全体の書類等も未整備で、情報の管理は確保されているが今後は混在や洩れにつながる危険性もある。職員が業務で交わすためのコミュニケーションも円滑に行える環境の改善に向け、組織への働きかけを望みたい。

・訪問先での時間管理体制作りを更に進めたい

ケアマネジャー業務には、介護保険法で少なくとも月一回利用者宅を訪問して、利用者及びその家族に面接し、モニタリングを行う事となっている。そこでは常に丁寧な聞き取り、傾聴を心掛けているため、時間の調整が難しく、次の訪問時間に遅れ、連絡が出来ない状況が発生する事もある。利用者調査でも訪問時間の遅れに対するコメントもある。このことから、訪問先でのアクシデント等も含め、事業所の方から担当ケアマネジャーに連絡を取り、状況把握に努める等訪問先での時間管理の体制作りを更に進めたい。

・居宅支援事業に関わる業務の手引書「業務の流れ」を拡張進化させ運営全般に用いる総合業務マニュアル体系の構築を図って行きたい

居宅支援事業を適正・着実に運営するための定型業務は、所長手づくりで業務マニュアルとして策定した「業務の流れ(一か月)」が運営規定の下で基幹マニュアルとして運用されている。業務の流れには日頃の仕事の確認場所が示され、仕事の品質が確保されるよう工夫されている。定型書類や公式文書などは原本を整えてコピー利用する仕組みで行われドキュメント管理がなされている。現行の素材を基に様式・タイトル・時期・表現などを標準化して整備し、研修や面接など業務のTPOを意識したマニュアル体系の構築を図って行きたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・身近な介護福祉の相談員として専門性を活かし地域活動で情報提供している

事業所は、在宅介護者の支援を目標に地域交流に参加し、地域住民が気軽に相談できるよう親睦を深めている。身近な介護福祉の相談員として、さくら祭り、菖蒲祭り、地域産業祭、観光イベントに参加し、健康相談、介護相談の対応を行なっている。また、月1回地域の茶話会や老人クラブの勉強会から講師を依頼され、介護保険の説明や介護福祉の質問に答えるなど、専門性を活かして情報提供している。福祉サービスの内容、福祉用具の負担金など情報提供しており、包括支援センターに繋がったケースがあるなど身近な相談員としての役目を果たしている。

・利用者の命を守ることを第一に考え医療と連携しながら安全な在宅生活を支援している

在宅生活の継続に向け、退院前に医師、リハビリ、相談員とのカンファレンスに参加し、必要な情報を退院退所表にまとめてアセスメントした内容を家族からも確認している。サービス担当者会議ではケアプランの原案を提示し、事業者の専門的な観点で意見を求めるほか、状況により、医師、リハビリなどから専門的な意見、アドバイスを受けている。利用者の命を守ることを第一に考え、入退院時の情報提供、情報収集は勿論、介護認定の区分変更や更新時では生活状況などの情報を提供するなど、医療と連携しながら安全な在宅生活を支援している。

・利用者が「ノー」と言える機会を設け、利用者の意思を尊重する対応に取り組んでいる

ケアマネジャー業務は、利用者の担当制となっている。基本相談窓口が一つであり、信頼関係のもと、在宅支援が行われている。利用者にとって相談窓口が担当者だけと思われていることから、当事業所では利用者が自身の思いを伝えられない事がないように工夫している。責任者が初回訪問(契約時等)時の同行やサービス担当者会議に出席する等、担当者以外にも相談しやすいように顔の見える関係づくりを行い、二つの窓口を作ることで、利用者が「ノー」と言える機会を設け、利用者の意思を尊重した対応に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/147

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：3.0%	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	90.0%		5.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	77.0%		12.0%	5.0%
		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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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	81.0%		9.0%	7.0%
		いいえ：1.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		5.0%	
	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	85.0%		11.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%		
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	87.0%		9.0%	
	いいえ：1.0%	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	85.0%		9.0%	5.0%
		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	57.0%		22.0%	14.0%
		いいえ：4.0%		