

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	0424-62-1206

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・関係する各事業者等と顔の見える関係を築くことにより、利用者・家族の状況や要望に対応した適切な支援につなげている

担当する利用者の初回利用時に同行する等により事業所の特徴を具体的に把握するよう努めている。また、受診の際に同行する等日常的に主治医等医療関係者との連携も重視している。自治体等の連絡会や研修にもこまめに参加して情報収集を行っており、関係する事業者等と顔の見える関係を築くことを心掛けている。利用者・家族の状況や要望に的確に対応し、在宅生活を継続するための適切な支援につなげることにより、利用者・家族から信頼感を得ている。利用者調査でも各項目で高い評価がなされている。

・在宅介護支援においては家族支援も重要と認識し、家族の不安感・負担感の軽減を意識しながら、家族の介護力も考慮した支援を行っている

事業所では在宅介護支援においては、利用者支援だけでなく、家族支援もケアマネジャーの重要な役割と認識している。訪問時には利用者だけでなく家族の状況や要望についても丁寧に話を伺い、利用者の状況や在宅時の介護における注意点等を丁寧に説明して理解を得るようにしている。利用者がその人らしく在宅生活を継続できるよう、家族の介護力も含めて状況の変化を予測したうえで、家族の不安感や負担感の軽減を常に意識しながら、支援内容を検討している。

・ケアマネジャーは黒子であり、支援チームのコーディネーターであると認識し、事業所内のケアマネジャーが協力しながら支援を行っている

事業所にはケアマネジャーが6人おり、経験の長いケアマネジャーも複数いるため、調整が困難な事例があるような場合にも、ケアマネジャー間で問題点を共有し、事業所内のカンファレンスで検討し、適切な支援につなげることができる体制となっている。また、事業所ではケアマネジャーは黒子であり、利用者・家族の在宅生活を支援するチームのコーディネーターであると認識しており、それぞれのケアマネジャーはサービス提供事業者と連携を図り、事業者が達成感を得られるよう成功経験を共有しながら、チームが円滑に動くよう意識して支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

・時間内での業務終了に向け、優先順位を考え、自身の業務を更にマネジメントしていくことが望まれる

重度化や在宅でのターミナル支援等ケアマネジャーが利用者に係わる時間が増えている。主治医等との連携強化や正確な利用者の医療情報把握のため、利用者を受診同行することも多い。利用者や家族、主治医等の都合に合わせ、

時間外勤務で動かなければいけないこともあるが、ケアマネジャー自身も時間内で業務が終了できるように優先順位を考え、自身の業務をさらにマネジメントしていくことが望まれる。

・利用者支援チームのコーディネーター役としても更に力を付けて行かれることが期待される

当事業所は重度の認知症やターミナルの支援等、困難ケースを多く抱えており、ケアマネジャー一人ひとりの観察力や判断力、臨機応変な対応を求められるケースが増えている。緑寿園としても職員の能力向上に力を入れているが、事業所でも訪問時でのOJTやケアマネカンファレンスでの情報交換・共有、虐待事例検討会等様々な方法・機会でも能力向上を図っている。困難ケース等での利用者支援チームのコーディネーター役としての役割も如何なく発揮できるよう、さらに継続して自己研鑽等も含め、能力向上に取り組んで行かれることを期待している。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・担当ケアマネジャー不在時でも必要な対応が出来るよう情報交換・共有を図っている

IT化をすすめ、利用者情報は全てランで繋がっており、担当ケアマネジャーが不在でも緊急性を判断し、必要な対応が迅速に出来るよう体制を整えている。週1回開催のケアマネカンファレンスにはケアマネジャー全員が参加し、情報の交換や共有を図っている。また処遇困難なケースや利用者の急変、状態が変化しているケース、家族の変化が予想されるケース等では担当ケアマネジャーより報告・相談を受け、ベテランケアマネジャーがアドバイスしたり、対応方法の検討・確認を行っている。

・在宅での利用者の安全確保に向け、様々な取り組みを行っている

独居や高齢者夫婦世帯の場合には特に、火災報知器や緊急通報等の代行申請を行って設置する等、また体調変化等に緊急体制が取れるサービスを導入し、サービス提供事業所等関係事業所とこまめに情報交換しながら、利用者の安全確保に努めている。地震等の災害発生に備えては事前に利用者や家族と話し合ったり、サービス提供事業者等の支援チームで対応の検討・確認や共有を図っている。感染症に対しては、利用者の感染症発生に際し、主治医や関係機関への連絡や情報提供、受診同行等迅速に必要な処置や対応が取れるようにしている。

・在宅介護支援においては医療との連携が重要と考え、主治医等との関係構築に努めている

事業所では在宅介護支援を円滑に進めるためには医療機関との連携強化が重要であると考えている。病院から帰宅した利用者の在宅でのターミナルケア支援も増加傾向にあり、認知症の利用者の薬の管理などはケアマネジャーが医療面での必要事項を把握していないと適切な支援につなげることが難しい。新規の利用者を担当する際には主治医に挨拶に行ったり、その後も必要に応じて受診に同行して主治医と直接やり取りすることにより利用者の現在の状況等を把握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

55/110

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	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
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	92.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	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	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	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	94.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	90.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	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 : 1.0%	5.0%
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 : 1.0%	12.0%	5.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 地域支援事業として関係各市が開催する各種事業に積極的に参画している 日頃から各市や地域包括支援センター等と連携は良く、利用者のニーズに速やかに対応ができています。近隣三市共同研究事業を実施しており、当ケアマネジャーもこの事例研究会に関わり、認知症高齢者とその家族への支援にあたるためケアマネジメントの質の向上をめざしている。・ サービスの向上を目指し、関係各市の連絡会や研修会への参加とともに、法人が推進する活動にも参加している 相談援助技術やケアマネジメントの質の向上を目指し、地域の事業者分科会・連絡会、地区別ケース検討会、近隣三市との運営協議会などかわり、推進している。全ケアマネ職員が分担して参加し、業務に必要な知識と情報を得ている。都・市が主催する研修会には必ず一人は参加している。施設全体としてサービスの向上を目指した課題に取り組むQC（クオリティ・コントロール）活動が推進されており、当該事業所の職員も参加している。・ 利用者と家族の要望が異なる時はケアプランの見直しとともに利用者に応じた事業者の選定に努めている 利用者と家族の要望が異なる時はケアプランの見直しとともに、状況によってはサービス内容の再確認をしたり、担当者の交替を検討することもある。数々の課題を抱えるケースの中で、通所サービスの利用に伴い問題が改善した事例がある。この場合、利用者の特質や希望を徹底的に探り、見学も勧め、納得できる事業所探しを行い決定している。担当ケアマネジャーも見学に同行して事業者の特徴をつかみ、利用者に応じた事業者の選定に努めた成果となっている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ ハザードマップや防災手帳などの情報資料を関係機関から迅速に収集していきたい 施設全体では災害発生時の対応フローチャート等を作成し職員に周知している。近年の頻発する自然災害時にその都度対応してきている。災害発生時は、利用者リストで安否確認の優先順位、連絡先、かかりつけの病院等を確認できる。事業所として地震や洪水などの災害対策に向けて、市や都・国が作成しているハザードマップや防災手帳などを整備し始めている。まだ1市のみとなっており、関係する他市の資料も収集していきたい。・ アンケート調査は高い回答率だが、負担を感じている利用者・家族の訴えもあり今後は何らかの配慮が望まれる サービス途中に発生した疑問点や苦情は遠慮なくケアマネジャーに申し出てほしいことを訪問時に利用者・家族に伝えている。事業所として、第三者評価機関のアンケートや事業所独自のアンケートを年1回ずつ実施している。利
--

利用者や家族からの回答率は高いが、なかには記入することに負担感を訴える利用者もいる。アンケート質問内容を検討したり、毎月の対面から問題を把握するなど何らかの配慮が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・情報誌はライフアドバイスとしての役割を担っており、読みやすく編集している

複合施設全体として、季刊広報誌と年8回発行する情報紙があり、利用者・家族・地域に配布している。季刊広報誌は事業ごとの行事予定と報告、サービスの紹介、各種お知らせなどを掲載している。情報紙は高齢者が健康で安全に過ごすための健康管理情報、暮らしのヒント等を取り上げる。ライフアドバイスとしての役割をになっており、今年の9月号は「防災」をテーマに特集している。広報誌・情報紙は毎月、ホームページに全文掲載しており、いつでもどこからでも読むことができる。

・新規利用者や変化があった利用者の情報はパソコン内の掲示板に書き込んで周知している

利用者に関する情報・計画・経過記録は全てパソコンに入力しているため、担当の介護支援専門員が不在の時でも確認できる。パソコン内の掲示板に、新規利用者や変化があった利用者の情報は書き込んで周知している。掲示板は常に更新しており、各自が毎日確認している。毎日正午にミーティングを開き、現在の利用者の様子、支援の動向を報告している。業務日誌、週1回のケアマネ会議と事例検討会と研修会でも、利用者個々の状況と支援内容を報告している。担当ケアマネジャーが不在時に、利用者からの問い合わせがあっても、迅速に対応できる。

・利用者の変化は毎月の訪問で継続的にモニタリングすることで把握することができる

利用者の生活全般について、短期・長期目標に対する実施状況の確認、意見・要望の有無、ニーズの充足度などを毎月モニタリングしている。モニタリングの内容は「月次訪問記録」に書き込み、アセスメントシートと居宅サービス計画書に落とし込むことができる。一枚の用紙に6か月間の記録ができるため、利用者の変化がよくわかり、さらに現状とアセスメント内容、居宅サービス計画を照らし合わせて評価するため、利用者・家族の問題点や課題を発見しやすい。工夫されたアセスメントシートは適宜見直され、より使いやすいものとしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/130

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	96.0%	3.0%	0.0%	0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	98.0%	1.0%	0.0%	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	87.0%	0.0%	0.0%	12.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	1.0%	0.0%	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	89.0%	3.0%	1.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	1.0%	1.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	1.0%	1.0%	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	98.0%	1.0%	0.0%	0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	3.0%	1.0%	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	70.0%	0.0%	3.0%	16.0% 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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	社会福祉法人東京老人ホームめぐみ園指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号社会福祉法人東京老人ホーム
事業所電話番号	0424-67-2794

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) 利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め「その人らしさ」を尊重した支援 2) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援 3) 利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保証される 4) 地域社会への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・当事業所としての営業戦略をもち、地域から選ばれる事業所を目指している

地域から選ばれる事業所を目指して当事業所はいくつかの課題を掲げている。事業所全体で利用者を支援していく共通認識を持ち管理者と職員の連携を強化すること。行政、地域包括支援センター、医療関係者、その他関係機関との連携を積極的に行うこと。地域に信頼される事業所を目指し、地域の中のインフォーマルな支援も積極的に受け入れることを実践している。特徴的なことは事業所長が進んで行政や地域包括ケアシステムとともに考える姿勢で交流を深めていることで着実に当事業所の地域への浸透が図られていることである。

・利用者に関することや業務上の困りごとなどの情報を共有する場が定期的に設けられることで職員間のコンセンサスが図れている

毎朝行われるミーティング及び日報により状態変化などや連絡が入った利用者の情報、その他連絡事項を事業所全体で共有している。また毎週1回行われる管理者とケアマネジャー全員が参加する居宅共有会議で気になる利用者の事や業務での困りごとを相談できる場が設けられており、自分の担当でない利用者に対しても事業所全体で把握及び援助方針の検討を行っている。事業所の同じ専門職から助言を受け事ができ担当者一人で悩まずに気軽に相談や報告ができる職場環境をつくる事で職員の動機付けが向上され、やり甲斐のある仕事が続けられている。

・利用者の権利を守り、個人の意思を尊重する為の取り組みがされている

専門職のニーズだけを押しつけるのではなく、個人の尊厳（プライドの尊重）・自由に関してしっかり配慮することを常に心がけるよう職員全員に周知している。例えば認知症等の進行により理解力や判断力が低下してしまい、本人の意思をなかなか汲み取りにくい場合でも、利用者の歴史、生活歴、価値観、生活習慣、思い出などを家族等から聞き出し、意向を引き出す工夫をしている。アセスメントした内容を事業所内で共有し、援助方針等を検討することで、利用者の視点に立った支援が行えるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・職員の働きかけで利用者が前向きに変化した等の利用者調査の感想を分析し毎年蓄積して好事例集として読み継がれることを期待したい

利用者調査は、利用者総数212名、回答者110名の実施状況であった。27名の総合自由意見がありケアマネジャーの対応に満足するものが多かった。その中で特に心温まる話として、「母は元来人見知りであったがケアマネジャーと出会い心を開くようになり勧められてデイサービスに出向くようになった。娘としてはまさかという驚き

で一杯になった」。良い話で改善点とは言えないが、事業所としてなぜこのようなことが実現できたのか、それぞれの要因などを分析してまとめ、毎年2, 3点ずつ増やして、好事例集として使われることを期待したい。

・緊急時など、何処にどの書類が綴じられているかが一目瞭然に分かるように個人ファイルのファイリングの方法の更なる工夫を期待したい

ケアマネジメントプロセスにおいては様々な様式の書類が必要とされており、頻繁に更新するものから月単位で更新するものなどがあり、煩雑になる程帳票類が多い業種である。当事業所でも必要書類はしっかり保管され、綴じる順番も決められていたが、日常的な出し入れや緊急対応時やケアプラン自己点検時に書類の有無の確認を行う際には、各項目毎にインデックスをつけるなど、より見やすく書類検索の効率化を図ることで更なる業務省力化に期待したい。

・マニュアルの整備はかなり進んでおり充実しているが誰もが見やすく、見たいところをすぐに抽出できるように体系化されることを期待したい

現管理者着任に伴いマニュアルの内容が新たに見直され、着任後半年余りでここまで整備された実績は絶え間ない努力の賜物と言える。また現状に則ない内容や不明な点や疑問に感じる意見が出た場合は皆で改善するようにしている。整備されたマニュアルは管理者が定期的に点検し、所内でも相互に点検する仕組みがあり、年に1回は必ず更新するなどの取り組みがあり内容はかなり充実している。せっかく充実したマニュアルなので、目次やページ数をつけて誰もが見やすく、見たいところをすぐに探せるようにする事で更に充実度が増すと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人の地域貢献の思いを発信し、地域の利用者にサービスを提供して交流を深めている

当法人は地域とともに歩む福祉法人として地域との交流を深めるいくつかの行事を開催している。講演会や地域高齢者のスタッフが運営するカフェの支援等法人の努力も実り法人の存在が地域に浸透し参加者も増加している。他方在宅サービスの最前線では、地域の利用者から選ばれる事業所を目指して凌ぎを削っている。利用者数が多ければ地域の信頼も比例しているともみられるので当事業所を含めて真剣な対応をしている。法人の地域密着の方針と現場でサービスという形で特色を出している在宅サービス事業所は地域密着の要となっている。

・人材育成の為に仕組みが確立されていて質の向上に成果が出ている

居宅ケアマネマニュアル等各種マニュアルの充当の他に、毎週の共有会議やテーマを決めて行う月1回の研修、行政等が行う外部研修参加促進など研修が充実されてる。また個別面談や居宅全体会議で通常の業務改善に関する意見交換や職員それぞれが抱える課題について事業所全体で検討できるよう相談しやすい環境を設けている。またケアマネジャーの個別スキルチェックを作成し、定期的な評価をし、足りないスキルなどがあれば管理者が同行訪問したり、個別の育成計画を作成しフォローアップすることで業務の水准确保だけでなく質の向上を実践している。

・リ・アセスメントシートを導入し今後は全利用者への活用と定着を目指している。

管理者が職員の「アセスメント力」「聞き取る力」の向上を目指し、リ・アセスメント支援シートの活用を開始した。この様式では状態像に伴う原因の究明や利用者、家族、各専門職の意向や判断の確認ができ、根拠ある課題抽出につなげる事ができる為、全利用者への活用を決め、現在、全利用者に移行中である。その事で今まで以上に利用者の状態や強みや困りごと、それぞれに対する意向を細かく聞き取ることができ、課題への根拠付を高めることができる。それを基にケアプランへ反映することでより自立支援に向けたケアプランになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

110/212

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	90.0%	5.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	79.0%	15.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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	90.0%	5.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
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	78.0%	10.0%	10.0%	0.0%
	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	88.0%	7.0%	4.0%	0.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	7.0%	0.0%
	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	82.0%	9.0%	8.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	10.0%	10.0%	0.0%
	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	59.0%	23.0%	13.0%	3.0%
	いいえ : 3.0%			

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目6番2号社会福祉法人都心会保谷苑
事業所電話番号	042-439-7221

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) 福祉の心を持って安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。</p> <p>2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。</p> <p>3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。</p> <p>4) 職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。</p> <p>5) 職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・認知症等利用者には独自のシートで丁寧な聞き取りや場面観察などして課題を整理し、プランに反映させる真摯な取り組みが展開されています

認知症等利用者には、事業所独自のアセスメントシートを活用して、生活歴や身体面・認識面・行動面、長年の習慣等から利用者の生活の全体像を捉え、利用者が望む生活の把握に努めています。さらに、リ・アセスメント支援シートを活用して事業所独自に今まで以上に「利用者の思い」「家族の思い」を踏まえて利用者像がより明確になるよう実用的なシートづくりに取り組んでいます。事業所独自のシートで丁寧な聞き取りや確認しづらい場合は場面観察して課題を整理し、居宅サービス計画に反映させていく真摯な取り組みが展開されています。

・利用者の希望や思いを最大限尊重して支援していくことを大切に、チームアプローチで取り組んでいます

事業所では、主任介護支援専門員を配置し、特定事業所として地域の中で果たすべき役割を自覚して居宅サービス計画を立案・調整を行っています。地域の中で支援が困難と思われる事例であっても、医療ソーシャルワーカー、各サービス提供事業者、地域包括支援センター等多職種と連携することで利用者が抱える様々なニーズに効果的に応えられるように図っています。法人理念を基に、利用者の思いを最大限尊重して支援していくことを大切にしてチームアプローチで取り組み、地域の中での支援者としての力量を構築し、利用者の生活を支えています。

・災害、事故、感染症など利用者を取り巻くリスクを、組織一丸となり安全対策を図っています

事故や感染症の予防対策には、情報収集と情報提供が大切と感じており、理事長から他の施設での事故や、感染症等の事例や取り組みの情報提供や指導を受けています。さらに運営会議、事故防止対策、安全衛生、感染症対策等の各委員会でも会議を開き、対策と予防策を策定しています。また、災害時においても、災害対策基本法による避難行動要支援者個別計画作成に事業所として協力しています。さらに、災害以外の緊急時でも、リスクマネジメント委員会で防災マニュアルや感染症対策マニュアルを整備し、利用者の安全確保に関して標準化を図っています。

さらなる改善が望まれる点

・実務に即した事業所独自の新たなアセスメントシートの完成が待たれています

利用者の望む生活像の把握のため、独自のアセスメントシートやリ・アセスメントシート等活用・工夫をしています。利用者の思いを汲み取り、具体的にどのような生活を望むのかなどニーズを適確に把握して、居宅サービス計画の立案・調整を行っています。ただし、毎回のアセスメント時でのシート使用には、労力と時間を費やしているため、現在では、リ・アセスメント支援シートの考えを基にして事業所独自のアセスメントシートの再編に取りかかっています。実務に即した事業所独自の新たなアセスメントシートの完成が待たれています。

・苦情解決の仕組みに関しては、年間通して行われることを期待します

苦情解決の仕組みについて、施設は利用開始時に詳しく利用者へ説明を行っています。利用者アンケートの内容で苦情解決の仕組みに関する質問においては、非該当も含め全体の33%の方がどちらともいえない、いいえと回答されています。利用開始時の利用者へ向けての説明責任は充分行っていますが、利用者の特性を考慮し、年度の途中においても定期的に苦情解決に向けての仕組みを告知されることを期待します。

・退院予定の利用者に関する医療機関との連携にさらに努めていかれることに期待します

退院予定の利用者に関しては、担当介護支援専門員は、主治医やリハビリ専門職等からの情報提供を受けて利用者の病状や身体機能等を把握しています。さらに、退院カンファレンス開催を病院へ要請し、退院後の在宅生活を支援するため、在宅復帰に向けた環境調整やサービス調整を行っています。一方、病院によっては、情報提供に消極的なところもあることから、どのような利用者においても退院情報が得られるように病院との連携にさらに努めていかれることに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・独自のアセスメントシートを使用し、利用者の生活の全体像をとらえています

施設では、事業所独自のアセスメントシートを使用しています。このアセスメントシートは利用者の生活歴や身体面、認識面、行動面、長年の習慣などが容易に把握できる作りになっています。また、今年度から「リ・アセスメント支援シート」についても法人内外研修等に参加し、シートを活用することで利用者の生活像を把握しています。利用者すべてに対応できるアセスメントシートの作成を施設は望んでおり、更なる改善に取り組んでいます。

・多角的な支援が必要な利用者には、チームアプローチによる支援を行っています

要介護認定の更新や区分変更の際には、サービス担当者会議を必ず開催し、関係者から意見を収集しています。担当者会議では利用者の情報共有をするとともに、抱える課題について様々な職種・立場からの専門的意見を取り入れ、より具体的な居宅サービス計画書となるように図っています。多角的な支援が必要な利用者の中には、行政・地域包括支援センター・社会福祉協議会・医療ソーシャルワーカー・サービス提供事業者等関係機関の職員も参加して多職種によるサービス担当者会議を開催し、チームアプローチによる支援を行っています。

・毎月のモニタリング時にはプランの援助目標毎に利用者と家族の満足度を確認しています

毎月の訪問によるモニタリングの際には、居宅サービス計画の目標ごとに利用者と家族の満足度を確認しています。確認する中で、サービス提供事業者の具体的なサービス内容について利用者や家族の思いを把握しています。サービス事業者とは、電話・FAX等で利用者の変化の把握・確認など情報交換を行っています。事業所では、これらの関わりを通じて利用者・家族とサービス提供事業者の関係が良好であるかを把握しており、モニタリングの内容は、利用者や家族の言葉を含めて詳細にモニタリング表や経過記録に記録しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/120

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	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%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%		6.0%	
	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	87.0%		12.0%	
	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	98.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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	80.0%		6.0%	12.0%
	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	93.0%		6.0%	
	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	86.0%		7.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	84.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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	66.0%		22.0%	7.0%
		いいえ : 3.0%		