

# 評価結果概要版



平成29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

・東京都が提示したり・アセスメントツールを使用して居宅サービス計画を作成している

東京都では、ケアプラン点検によるケアマネジメントの質の向上を目指し、保険者と介護支援専門員が面談する機会を設けている。このときに使用するツールとして「リ・アセスメントツール」が示され、実務研修等で研修が行われている。その流れを知った管理者は、事業所にリ・アセスメントシートの導入を図り使用している。これは、区内でも先駆的な取り組みである。介護支援専門員は、リ・アセスメントツールを使用しながら、利用者・家族の困りごとや要望を明らかにして、専門職の意見をすりあわせて、居宅サービス計画を作成している。

・看取りケア支援を実践し、残された家族やサービス提供者を訪問しグリーフケアをしている

介護支援専門員は、利用者に看取りケアがスタートすると、主治医や訪問看護ステーションと連携を図りながら、在宅での看取りが出来るように支援している。その上で、支援が終了した時点では、家族などの相談に応じている。また、一定期間が終了した後は、再度利用者宅を訪問して、家族に新たな困りごとがないかを把握し、本人を偲ぶ機会を持っている。さらに、サービス提供事業者を訪問して労をねぎらい感謝を伝え、本人のケアを振り返る機会を持つなど、家族やサービス提供事業者に対してグリーフケアを行っている。

・利用者・家族が先を見通した生活が出来るように支援している

利用者・家族から施設利用の相談を受けた時には、冊子（「区の入所申込みについて」）を用いて入所するまでの経緯を説明している。そして、入所は、申込み順ではなく、入所判定基準があること、優先順位が高い順番があることなどを説明し、すぐに利用するのは難しい状況であることを説明している。その上で、利用者・家族が入所希望の申請が出来るように支援している。その際は、施設一覧表や有料老人ホームから送られてくるパンフレットなどを提供するなどして、利用者・家族が施設を選別出来るように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・コピー用紙やFAX用紙の蓄積を回避するために処理方法を検討していく

介護支援専門員は、利用者の要介護認定の更新に関する手続きを代行したことを証明するために、申請用紙をコピーしている。また、サービス提供事業者からは、給付に関するやりとりやモニタリング報告の多くが、FAXなどで送られてきている。その結果、利用者ファイルはコピー用紙やFAX用紙などが収納され蓄積される傾向にある。各

介護支援専門員は、これらの手続きを行ったことやFAXを受け取ったことなどを、経過記録に記載している。今後は、これらの用紙の処理方法について検討し、一定のルール化を図っていくことを課題としている。

- ・職員の増員に伴い、事業所の管理業務や地域に視野を向けた活動を検討していく

管理者は、一般職員と同等の利用者を担当しており、業務管理は個々人の責任のもと行っている。今年度から職員が1名増員されたことを受け、マニュアルの整備・更新、利用者ファイルの整理、利用者の管理台帳の整備・更新など、管理者としての業務の展開を模索している。すでに、東京都が推奨しているリ・アセスメントシートの導入も行い、個々人の「居宅介護支援の展開」(PDCA)のレベルは高い。管理者は、今後は管理者として事業所をまとめつつ、地域に視野を向けた活動も行いたいと考えている。

- ・利用者の支援経過を追えるようにファイルの収納方法の統一を目指している

介護支援を行うためには、基本情報からアセスメント表、居宅サービス計画書、サービス担当者会議の要点、各サービス提供事業書から提示される介護計画など、様々な帳票がファイル内に蓄積される。利用者ファイルは項目ごとに種類でまとめられて保管されている。そこで、今後は、サービス担当者会議の要点、各サービス提供事業所から提示される介護計画等を居宅サービス計画の期間内で一括りとして、その期間を明記するなど、各利用者の支援経過を追えるようにファイルの収納方法の統一を目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者・家族の希望や関係者の意見を記載した支援経過記録を残している

介護支援専門員が残す支援経過記録の帳票は、項目を「支援の内容」「利用者・家族の考え」「関係機関・介護支援専門員の判断」に分けている。「支援の内容」には、その時々々の支援内容を記入。その際に、利用者・家族が応じた内容や考えを、利用者及び家族の発言を「」を使用してリアルに残している。また、関係機関・介護支援専門員の判断には、関係機関からの助言を丁寧に記述し、それに対する自分の判断理由を記述するなど、その時点でのやりとりが記録を読むことでリアルに伝わって来る。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/70

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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%		5.0%	5.0%
	いいえ：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%		5.0%	
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%		
5. 病气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%		7.0%	15.0%
	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	81.0%		7.0%	10.0%
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%		5.0%	10.0%
	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	81.0%		5.0%	13.0%
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		5.0%	7.0%
	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	73.0%		10.0%	15.0%
	いいえ：0.0%			