



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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	山吹の里ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号
事業所電話番号	03-3981-5061

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)自立支援を目指した適切なケアマネジメントを行う 2)利用者のその人らしい生き方を支援していく 3)地域に根ざしたサービス提供を行っていく

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の1名減少を、技術力と毎日のミーティングで効率よく進めているチーム力の高さ <p>併設施設の居宅介護支援ではなく、地域の利用者に向けての支援を行っており、範囲も広く利用者の状態も様々です。持ち込まれる案件は切羽詰まったものもあり、利用者の自宅または入院先への訪問により直接利用者の状態を確認しています。担当ケアマネジャーだけでなく、全員が対応可能にするため、それぞれの時間を調整し、少しの時間を割いて毎日のミーティングを実行し、情報の共有を図っています。また、内外の研修に積極的に参加する意欲を持ち、自身の技術力を高める努力を重ねています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン等を利用して、スムーズに医療と多職種や家族との連携が実現したため、細やかなサービスを可能にし安心感を与えています <p>利用者の心身状況の把握する方法として、サービス提供事業者や医療関係者とは、電話・FAX・担当者会議等で連携を取っています。その他、パソコン等を利用して、医療・介護関係者・患者本人・家族・薬局等と必要な情報をリアルタイムで共有できるため、在宅医療や介護におけるスムーズな多職種と家族との連携が実現しています。担当する利用者の診療・ケアに必要なコミュニケーション情報等、専門的意見を参考にすることにより、細やかなサービスが可能になるので、利用者・家族・サービス提供事業者やケアマネジャーに安心感を与えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援経過記録が、時系列にもれなく記録されているので、利用者の変化に早く気づき、適切な対応に役立っています <p>一人ひとりの利用者の支援経過記録は、利用者の変化に気付く、なくてはならない大切な記録です。年月日・支援内容の書式に、様々な情報や報告・相談・伝達経路・確認等、詳細に記録されています。アセスメントやモニタリングの書式の他に、気づき、観察した事も記録し、内容の濃い支援経過記録になっています。要望や心身の状況の変化等が時系列にもれなく記録されている事により、全職員が利用者の変化にいち早く気づくので、適切な対応に大変、役立っています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チーム力の強みを活かし、技術力アップで利用者の「在宅福祉を基本とする生活支援」を継続していく事を期待します <p>事業部を十分に味方につけ、地域の利用者を支援する小さなチームとして、日々のミーティングや研修を継続することで技術力とチーム力をつけてきた実績があります。また、チーム内での時間のやり繰りをして出席している研修も、チーム内での情報共有も全て、利用者へのサービス力として蓄積されています。担当者の異動や利用者の変化にも対応できる、今のチーム力を継続して維持していかれる事を期待します。</p>

・今後も理念に基づき、継続して、利用者一人ひとりの意向を尊重した、サービスの提供を実施する事を期待します
法人の理念は、「人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で、自立した生活が営めるよう支援します」と明記されています。職員は、理念に基づき情熱と真心をもって、利用者一人ひとりの意向を尊重し、本人の望む生活の実現を目指して、居宅サービス計画の作成に取り組んでいます。更なるサービスの質の向上を目指して情報の共有の徹底を図り、異動等で職員が代わっても、今後も継続的に利用者の意向を尊重したサービスの提供を実施する事を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・質の高いサービスを行いながら、職員の負担を減らす業務改善に取り組んでいます

職員1名の減少に伴い、一人ひとりが技術力をアップさせる努力をし、時間を有効に使い、毎日のミーティングで情報共有を図る事で質の高いサービスを行う事ができています。理念でもある「在宅福祉を基本とする生活支援」に力を入れており、利用者だけでなく、利用者を介護する家族にも寄り添う姿勢を示しています。同時に業務の効率化にも目をむけ、月1回の施設長を交えての「居宅会議」を開催し、業務に関する提案も行っています。

・本人の要望を尊重したサービスを実施し、利用者の望む生活の実現に力を入れています

アセスメントで利用者の要望を把握し、課題分析表を作成して、生活課題を明確にします。望む生活ができるような目標を設定し計画を作成します。利用者の要望と専門的視点から見たニーズが一致しない場合、利用者の権利を阻害しないように、サービスを押し付けるのではなく、納得と合意形成を大切に進めています。支援経過記録に時系列でもれなく記入し、職員で情報を共有しています。必要に応じて会議を開催し、サービス提供事業者と連携して利用者の要望を尊重したサービスが提供出来るよう、力を入れて取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/88

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	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%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	11.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	82.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0% 11.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%	どちらともいえない : 0.0%	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 : 1.0%	いいえ : 0.0%	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	91.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	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	60.0%	いいえ : 1.0%	24.0%	14.0%