

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	社会福祉法人一誠会
事業所名称	社会福祉法人一誠会借楽園ホーム居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都八王子市宮下町983番
事業所電話番号	042-696-5238

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)関係法令・基準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行うこと 2)ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること 3)事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること 4)地域社会への貢献と共生に努めること 5)広い視野とプロとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示すること 6)一誠会に寄せられる貴重なご意見ご批判などを真摯に受け止め品質マネジメントの有効性を継続的に改善し常に変化し続けながら、一貫した高品質のサービスを提供する一誠会ブランドを構築すること

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・リ・アセスメント支援シートを導入するなど利用者の細やかな意向をくみ取れるよう努めている <p>当事業所では、ISO 9001認証取得や介護プロフェッショナル段位制度など業務の標準化と職員の能力向上の取り組みを行っている。さらに、今年度から利用者との面談準備からケアプランの点検ツールとして、東京都リ・アセスメント支援シートを活用している。リ・アセスメント支援シート導入によりケアプランの組み立てがわかりやすくなっており、現在も研修などを通じて使い方の更なる習熟に努めている。職員のアセスメント能力向上ひいてはケアマネジメント能力向上のために、面接技術やコミュニケーション技術等の習得に継続的に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・地道な社会（地域）貢献活動が実り、しっかりと地域に根付き、地域からも頼られる存在になっている <p>当法人が地域にとって大きな役割を果たしている「地域との共生」、「地域貢献」として、地域のお祭りや文化祭、作品展、清掃デイへの参加、ボランティアや講師の受入、らくらくサロン（介護予防教室）開催や配食サービス実施、24時間相談電話窓口設置など様々な取り組みがあるが、居宅介護支援事業所としても今後、公民館にて月1回の出張介護相談を企画している。このような取り組みが自発的に行えるのは正に地域に根付いていることの現れであり、地域に密着した活動が職員のやりがいや動機付けにつながっていると見えよう。</p> <ul style="list-style-type: none">・ISO 9001の認証取得を契機に、提供したサービスの結果ではなく、提供されるまでのプロセスを重視する考え方になってきている。 <p>本年度当事業所の重点目標の一つが「介護サービスの質の評価に向けた仕組みづくりと実践」となっている。すべての利用者を対象に東京都リ・アセスメント支援シートを活用したケアマネジメントを行っている。業務の洗い直しと標準化を行うとともにその実効性について内部監査などで評価している。全体に品質方針遵守の意識があり、振り返りについてもISO 9001の品質マネジメントに準拠して、サービスの結果ではなく、提供されるまでのプロセスを重視しようとしている。本年度実施されたISO 9001審査でも評価されている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ホームページの構成を高齢者にも使いやすくし、居宅介護支援事業所の取り組みのモデルケースを載せるなどの工

夫が期待される。

当法人のホームページは改編中であるが、高齢者には扱いにくい点がある。たとえば見やすくするためにPCのディスプレイを150%に拡大していると他のページに飛ぶボタンやメニューが隠れてしまう。もっと高齢者にも使いやすいページ構成にすることが考えられる。法人ホームページには事業継続計画、運営規定、契約書、重要事項説明書などの情報公開があるが、居宅介護支援事業所のサイトには情報公開ボタンがない。ホームページは今後作り込まれると思われるが、様々な取り組みの事例などを載せ、事業所活動をわかり易く表現する工夫が期待される。

- ・モニタリングの方式を東京都の標準型に対応する事でより説得力をもてるように期待したい。

毎月のモニタリング時に利用者の状態把握や意向の確認もしっかり行っているが、他の多くの自治体では居宅介護計画書の第二表の目標達成度やサービスに対する満足度を評価する書式である事を推奨し、そのモニタリングにより再アセスメントや課題抽出につながるケアマネジメントプロセスと標準としている。よって経過記録の箇条書きはなく各課題や目標に応じた細かいモニタリングを行う事でより説得力のあるものになる事を今後、期待したい。

- ・利用者との密な関係を作るためにさらなるコミュニケーション技術のスキルアップが望まれる。

利用者や家族との密な関係があることによって職員との信頼関係が生まれる。利用者や家族の間に意見の違いが生じた場合など、職員は粘り強く時間をかけて話し合うことで合意と納得を得ている。その際に必要な対応能力の一つとして、面接技術やコミュニケーション技術があり、職員はこれらを研修などで学び、スキルアップしていく必要があると事業所では考えている。表面的な言葉だけでなく利用者や家族の本音の部分での気持ちを聞くことができ、それに応じた対応ができ、より深いところで利用者につながる事ができるからである。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ホームページによる情報発信をする事で利用者だけでなく地域にも情報提供している

居宅介護支援事業所が担当するブログがあり、毎週更新し、地域情報、研修や勉強会情報、施設イベント情報、介護保険に関わる情報、感染予防対策、季節の流感への換気、料金シミュレーション、時事情報などを提供している。今秋の第二倍楽園ホームの開設という大きな変化も控えており、在宅で生活している地域住民が必要な福祉サービスを受けられるように、地域の関連機関や地域包括センターや地域の医療機関と情報共有し、利用希望者に支援ができるよう取り組んでいる。積極的な情報開示をする事は法人倫理にもある公共性・透明性にもつながっている。

- ・ISO 9001認証取得を契機にマニュアル整備と業務の標準化をすすめている

ISO 9001は品質マネジメントシステムを確立し、文書化し、実施し、かつ、維持すること。また、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善することが要求される規格である。その目的は顧客満足度を高めることである。そして、業務の標準化にはその指針が共有されねばならない。そして手引きが必要であり、マニュアルが行動のよりどころになる。まだ改訂が追いついていない部分も見られるがISO 9001の本質である「継続的改善」を実践している。

- ・利用者のニーズと専門的視点のニーズをより合致させる為にチームケアを実践している

ケアマネジャーとして単に困っているからその要望を聞きいれ対応する「御用聞き」的な支援だけでなく、またサービスありきでサービスを押しつけるのではなく、専門職として利用者が知りえない情報や制度や知識を懇切丁寧に伝え続ける事を基調としている。その為には利用者や家族等との信頼関係が不可欠である。ケアマネジャー一人の力では難しい場合には、関連事業所と一緒に担当会議や日々の連絡調整により利用者の課題と目標を共有している。その上で、利用者働きかけ、専門的視点を伝え双方のニーズの合致に近づくように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/82

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	91.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 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	86.0%	11.0%	いいえ : 1.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	79.0%	10.0%	8.0%	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	80.0%	7.0%	10.0%	いいえ : 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	8.0%	11.0%	いいえ : 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	76.0%	10.0%	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	73.0%	10.0%	16.0%	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%	14.0%	5.0%	22.0%