

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
事業所電話番号	03-5438-1011

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)ゆとりと安心の、その人らしい生活支援 2)地域貢献をし、地域に根づく支援体制 3)個々の状況に応じた適切なケアマネジメント 4)健全経営を目指して、1人でも多くの方に心のこもったサービスを提供 5)専門職としての知識と技術を携えた優秀な人材の確保

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・リ・アセスメントシートを利用者全件数使用することで、まんべんなく利用者のニーズが把握できている月1回の訪問時には利用者の状態確認や家族の状況、サービス利用状況をモニタリングし、モニタリング記録表に記載している。また、病院受診でどうだったか、内服薬の確認、家族の意見を聞き取りし、支援経過記録に記載している。基本情報シートに書かれてある生活環境、生活歴、面接時の内容などに合わせて、23項目あるリ・アセスメントシートを利用することで、利用者の情報やニーズの把握が的確におこなわれ、ケアプランに活かされている。リ・アセスメントは利用者の全件数使用している。・毎月、各サービス提供事業者との連携を図り、丁寧なモニタリングに取り組んでいるサービスの変更がある時や更新時、退院時にはサービス担当者会議をおこない、サービスの内容について検討している。会議には本人・家族、利用しているサービス事業者の職員、ケアマネジャーが参加しているが、参加が難しい場合には照会書で返答をもらっている。毎月、サービス提供事業者からはモニタリング結果が送付され、医療機関からは居宅療養管理指導を通して報告を受けている。ケアマネジャーも月1回訪問し、本人の言葉や気持ちをモニタリング記録表に記載し、サービス事業所の報告と合わせて次回のケアプランに活かしている。・研修会や勉強会に積極的に参加し、業務の一定水準を確保している連絡協議会、市役所主催などの研修会や包括支援センター主催の勉強会へは積極的に参加している。参加後には研修報告書を提出し、情報共有をしている。施設が設置している安全衛生委員会や事故防止対策委員会を通じて、事故事例やインフルエンザなどの感染症対策や災害時の対応策などを共有し、安全に配慮している。当事業所ではヒヤリハットがないため、事故事例があれば事故報告書で報告している。また、管理者を中心として、相談・問題解決の支援を行い、報告・連絡・相談を常に意識し、困難事例などを相談できる環境がある。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・さらなる地域の社会資源の開発と活用が望まれる利用者が可能な限り地域で暮らしていくためには、さまざまな介護保険外の社会資源が必要となってくる。利用者の家庭環境・経済状況を把握し、ケースによっては医療受診、ごみ対策課が行っている「ふれあい収集」、緊急通報システム、配食サービス、社会福祉協議会が行っている権利擁護事業などの介護保険外のサービス導入の必要性が求められている。現在、多角的に検討中であるが、認知症カフェのマップ作成など、さらなる地域の社会資源の開発や

活用が望まれる。

- ・モニタリングの質をさらに向上させることを目指している

モニタリング訪問では、「長期や短期の目標に沿った支援が提供されているか」、「各種のサービスに関する満足度は得られているか」などの把握に取り組んでいる。必要に応じてサービス提供事業者と同行し、達成状況を確認する機会も設けている。また、利用者や家族の希望によってサービス内容を変更した際には、各事業所へも詳しい情報を提供することに努めている。事業所では、さらにモニタリング力を充実させ、より満足度の高いサービスやより自立した日常生活が継続できるようにサービスを調整することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の尊厳の尊重に関する高い満足度が聞かれている

契約時には個人情報の取り扱いに関する説明を行い、同意書を交わしている。また、救急搬送など外部と利用者情報をやり取りする必要が生じた場合には、その都度確認を得ることに努めている。入浴や排泄介助など特にプライバシーや羞恥心への配慮を必要とする際には、サービス提供事業者に注意を促すことにしている。今回行った利用者調査の「プライバシーに配慮されているか」「職員は気持ちを大切にしてくれるか」などの尊厳の尊重に関する3設問に関しても、高い満足度が得られており、適切な対応が行われていることがうかがえる。

- ・サービス提供事業者との連携を図りケアプランの見直しに取り組んでいる

各サービス提供事業所とは適宜連絡を取り合い、利用者情報を把握している。必要に応じて利用者やサービス事業者の了解を得て、実際の介護場面に同行したり、サービス担当者会議の開催や通院に同行することで、ケアプランの見直しにつなげている。また、関係者からの意見を集約して、サービスの増減などの進言を行うことにも心がけている。今回行った利用者調査の、「サービス内容に関する満足度」、「相談援助業務の充実」などは、高い満足度が聞かれており、事業所が大切にしていることが利用者に浸透していることがうかがえる。

- ・利用者の達成したい生活に添い、その人らしいプランとなるように努めている

利用者の達成したい生活に添い、その人らしいプランとなるように努めている。全件数にリ・アセスメントシートを使用してニーズを浮き彫りにし、ケアプランに活かしている。サービス担当者会議で本人・家族の意向を踏まえて、心身状況や生活状況を把握し関係者の意見を検討し、同意を得るようにしている。また、自己項目点検票を作成して確認している。作成したケアプランやアセスメントの内容は職員間で共有している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/71

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	90.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%	7.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	80.0%	無回答・非該当 : 2.0%	12.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	82.0%	いいえ : 0.0%	10.0%	7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	いいえ : 0.0%	5.0%	7.0%
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	85.0%	いいえ : 0.0%	7.0%	7.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	いいえ : 2.0%	5.0%	10.0%
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	65.0%	いいえ : 2.0%	10.0%	22.0%