

評価結果概要版



平成29年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・定期・随時訪問により、リスクを予見し、フットワークよく対応し、利用者・家族の高い満足につながっている 利用者調査では、「いつもフットワークよく対応してくれている」などのコメントが寄せられていた。また、総合的な感想では回答者全員が「大変満足」「満足」で、利用者家族から高い満足を得ている。介護を必要としている利用者の健康や体調面は常に変化し、家庭の介護力が十分とは言えないケースも少なくない。そのため、日々さまざまな問題が発生するが、定期及び随時訪問により、リスクを予見し、フットワークよく対応し、地域で利用者・家族が安心して暮せるよう支援している。・在宅支援にこだわり、最期まで看取る覚悟で関わり、医療職との連携を密に図り、看取りケアを行っている 当事業所のケアマネジャーは、在宅支援にこだわり、最期まで看取る覚悟で関わっている。実際に自宅で最期を迎えたいという本人の希望を尊重し、治療による延命をせず、看取りのケースもある。ガン末期の方で、本人の「自宅に戻りたい」との意向を受け、介護ベッドなどの住環境を整備し、在宅医療や訪問看護などの医療チームの体制を整えている。退院当日にサービス担当者会議を開催し、各関係者の役割や連携のポイントを確認し合い、最期まで自宅で過ごすことを支援している。・外部研修に積極的に参加するなど、適切なケアマネジメントのあり方などについて研鑽を積み重ねている 当事業所はケアマネジャー2名体制であり、適宜、事業所内ケースカンファレンスを実施している。より良い支援とは何かを考え、一人で悩まず解決に向けた支援のあり方を考えている。そのため、担当以外のケアマネジャーも、利用者からの電話対応できるようにしている。さらにケアマネジメントなどに関する外部研修に積極的に参加しており、今年度、研修講師のところへ赴き、ケアマネジャーの役割や適切なケアマネジメントのあり方などについて意見交換するなど、常に研鑽を積み重ねている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域にある社会資源・インフォーマルサービスについてのさらなる情報収集も望まれる 地域包括ケア体制の構築が推進される中で、ケアマネジメントが果たす役割への期待はこれまで以上に大きくなっている。そのため、公的機関や法・制度に基づくサービスや支援（フォーマルサービス）以外の、近隣・友人、民生委員、ボランティア、非営利団体などの地域にあるさまざまな社会資源の活用も求められている。地域にある社会資源・インフォーマルサービスについてのさらなる情報収集も望まれる。・地域住民対象の介護や介護予防講座の開催など、地域貢献活動の取り組みも期待したい
--

特別養護老人ホームやデイサービスを併設する事業所である。まりも園として、地域の方々に車いすを貸し出した
り、生ごみを家庭菜園用の堆肥として提供するなど地域との連携にも力を注いでいる。それに加え、高齢者複合施設
の専門性を活かし、地域住民対象の介護や介護予防講座の開催など、地域貢献活動の取り組みも期待したい。

・ケアマネジメントの習熟に向けて、職員個々の研修計画の作成を期待する

「チャレンジシート」を使って、園長が職員個々との面談を行っている。「チャレンジシート」には、自己の強み
や弱み、希望する取得資格などを職員個々が記入し、施設長との面談により、今後のキャリアアップなどについて双
方の合意形成を図っている。今後は、それを基に職員個々の研修計画の作成や、受講した研修履歴を残しておくこと
も望まれる。今後、新人職員が配置されたとき、これまでの研修履歴が役に立つと考える。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「リ・アセスメント支援シート」を活用し、生活全般の課題を明確化している

できる限り自立した在宅生活を送れるように支援するうえでの課題を把握するため、「リ・アセスメント支援シ
ート」（アセスメントシート）を活用している。「～できない」ではなく、「～したい」という表現を用いて生活全
般の課題を記述し、利用者自身の意欲を表現する記載方法を取り入れている。そのため、利用者や家族と向き合い、
利用者全体を理解し、課題・ニーズを明確化している。また、課題解決に向けての協働体制を整えるため、この「
リ・アセスメント支援シート」を在宅サービス事業者などの関係機関に配布し、情報共有している

・利用者の生活を支えるため、家族との意思疎通にも努力を重ねている

利用者の在宅生活を支えていくために、家族の協力も不可欠であるため、家族との意思疎通を図る努力をしている
。家族の事情により、連絡が難しい場合は、メールや訪問のタイミングを考慮し、家族とコミュニケーションが図れ
るよう努力している。また、家族の利用者の状態についての理解が難しい場合もあるが、基本的に自立支援に向けて
、できることを本人にやってもらい、サービスの必要性がないときはサービスを終了することとしている。これらの
サービス内容の変更の際も家族の理解を得るよう努力を重ねている。

・サービス提供事業者との連携により、チーム・アプローチを効果的にすすめている

サービス担当者会議により、関係者間の援助方針の理解とそれぞれの役割分担を明確化し、サービス提供事業者と
細やかに連絡を取り合っている。サービス提供事業者からの連絡を受け、定期訪問以外での適宜訪問を行い、利用者
の状態把握・確認を行い、今後の予測を捉えながら計画の見直しを検討している。「居宅介護支援経過」を確認する
と、関係者間による情報共有・情報交換が密に図られ、チーム・アプローチが効果的に進められていることがうかが
われる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/48

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	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	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%
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	91.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	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%
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	82.0%	どちらともいえない: 0.0%	8.0%	8.0%