

# 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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2102

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1)要介護状態にある高齢者に対し、適正な介護支援を提供します。</li><li>2)自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場に立って援助を行います。</li><li>3)多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう中立公平な立場で提供します。</li><li>4)関係市区町村、地域の保健・医療福祉機関と綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の状況について、あらゆる場において職員間で共有している</li></ul> <p>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。会議には利用者・家族、利用しているサービス提供事業者の職員、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。サービス担当者会議の欠席者には会議の要点（会議録）を配付し、情報を過不足なく伝えている。また、朝礼、終礼、月1回の居宅支援会議では状態変化のあったケースについて報告し、職員間で情報共有している。<li>・事業所の意向把握の対応は高い満足度が得られている</li><p>意見、要望、苦情などがあつた場合は、決められた苦情解決の手順に従って迅速に対応している。原則として口頭によって申し送ったり、対応結果を居宅会議で報告し共有している。今回行なった利用者調査の、「不満や要望を職員に言いやすく、不満や要望にきちんと対応してくれるか」の設問については、高い満足度が得られていた。自由意見欄には、「事業所に相談する」、「信頼している」などの声が聞かれていた。<li>・地域の身近な相談窓口として「暮らしの相談ステーション」が開設されている</li><p>平成29年10月より、東村山市内の全ての社会福祉法人が連絡会をつくり、地域の公益活動として「暮らしの相談ステーション」を開設している。市内の28か所の事業所が共同しておこなう相談事業で、福祉に関係のない相談でも、まずは話を聞き、相談の内容によって適切な機関を紹介したり、必要なサービスの情報を伝えている。「相談窓口一覧」や相談の流れが書かれたチラシが用意され、週1回の相談日には「のぼり旗」を立て、目印になるように工夫されている。地域住民にとって、地域の身近な事業所へ相談できるメリットがある。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none"><li>・記録の媒体を電子化し、効率的に業務が遂行されることが望まれる</li></ul><p>ケアプランやサービス担当者会議の要点、リ・アセスメント支援シートはパソコン上での記録であるが、まだまだ記録媒体が紙ベース中心である。現在のソフトは使いにくいとのことなので見直しをし、記録の電子化を図ることによって、業務の効率を上げ、仕事の仕方や情報共有の仕方がより良い方向にいくことが望まれる。</p></p></p>
---

- ・医療面での知識を充実させることを目指している

心身状況が変化した際には、医療機関への受診に同行したり、医師を交えたカンファレンスへも出席している。必要に応じて病院や福祉施設などの情報を提供したり、同意を得て施設との調整などにも取り組んでいる。支援に関わる経過については、個別支援経過記録へ詳細な記録を残すことで、支援の継続性を心がけている。入所が決定した際には、利用者や家族の同意を得て施設への情報提供を行っている。事業所ではさらに医療機関との連携を深め、支援を充実されることを目的に、医療面での知識を充実させ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

- ・入退院時、医療機関とケアマネジャー間で共通の情報シートを活用して連携を図っている

北多摩北部保健医療圏（小平市、東村山市、清瀬市、東久留米市、西東京市）のケアマネジャーが共通で使用できるように情報シートが作成されている。この情報シートは在宅ケアチームと医療機関との連携を強化し、在宅サービス利用者の地域における生活の継続とQOLの向上が図られることを目標としている。ケアマネジャーは担当する利用者の入院に際し、情報シートを医療機関へ送付することにより連携を図っている。また、退院時には医療機関からケアマネジャーへ在宅で生活する上での注意事項などを送信している。

- ・サービス内容は利用者のニーズに沿ったものになっている

今回行った利用者調査の、「ケアプランに組み込まれたサービス内容に満足していますか」の問いに対し96.2%が「はい」と答え、サービスは利用者のニーズに沿った内容となっていることが確認できている。サービス事業者からのモニタリング情報や毎月の利用者宅への訪問、そして事業者に送るサービス提供報告表にコメントを記入し返送するよう依頼するなど、利用者の状態や変化を協働して把握するよう努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/60

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	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	11.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	92.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	11.0%
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	80.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	19.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	7.0%
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	84.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	11.0%