

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人倭林会
事業所名	居宅介護支援サービス倭
所在地	青梅市今井1丁目521番1号
連絡先	0428-32-3211

## ○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) 「桃李不言」 「下自成蹊」
- 2) 「利用者本位」
- 3) 「自立支援」
- 4) 「その人らしく生きる」を支え、共に歩む

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【多くの目標設定は避け、短期目標を優先し、ニーズの大きいものを一つか二つに絞っている】

利用者・家族の状態、身辺の状況、要望の変化を確認し、その内容はケース記録の中で支援経過に記録している。利用者の体調変化が見られた場合、利用者・家族に説明して再アセスメントを実施している。アセスメント更新の内容はその経過が後日わかるよう丁寧に記録している。事業所としては特に短期目標を優先し、多くの目標設定は避け、ニーズの大きいものを一つか二つに絞っている。利用者との話し合いで抽出した目標が達成できることで自信につながった事例は多い。

## 【法人事務所の職員の全面的協力を得て、ひとりケアマネジャーとしての業務を遂行している】

利用者に関する情報・計画・経過記録は全てパソコンに入力しているため、介護支援専門員が不在の時でも確認できる。事業所が施設の事務所内にあるため、一人ケアマネジャーでも、事務員が外部からの電話は代りに受けている。利用者24名を担当しているため、事務員も利用者の名前などはほぼ把握できている。介護支援専門員の業務として、市からの委託で毎月12件ほど認定調査を請け負っている。しかし本来の担当利用者のための業務が多忙になった場合は調査件数を減らして対応している。

## 【担当が四市に亘る為、各市の窓口や地域包括支援センターに相談するなどして日ごろから関係を深めている】

事業所のサービス提供は担当四市に対応しているため、それぞれの市のサービスなどについて各市の窓口や地域包括支援センターにわからないことは相談するなどして日ごろから関係を深めている。研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。法人内ではスーパービジョン研修も行っており、指導・助言を受けられる体制となっている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【利用者自宅の見取り図欄の追加など利用者基本台帳の書式の改訂が望まれる】

利用者・家族の状況は、「利用者基本情報」に記録している。一度の自宅訪問では全てを把握できない場合が多く、毎月のモニタリング訪問でも確認する。基本情報のシート内容に利用者自宅の見取り図を記入できる欄が設定されていない。住環境は介護支援専門員は毎月の訪問で把握しているが、関係機関などとの協働の場合、情報共有できずらい。また利用者個別の特記事項記入欄が小さく、記入項目が多い場合小さな文字となっている。把握しやすい利用者基本台帳の書式の改訂が望まれる。

### 【手順書の定期的な見直しができているため、全体を見直す機会を設けることが望まれる】

事業所の手順書は簡潔でわかりやすい言葉を使い、見出しをつけて容易に検索できる。介護支援専門員の机の上に置き、いつでも確認できる。介護保険制度の改正や不具合が生じた時に手順書を見直し改訂している。介護保険制度の改正時には行政機関のホームページ、介護支援専門員の月刊誌などから最新情報を収集し業務に活用している。しかし定期的な見直しは実施されておらず、職員は手順書の不備を認識している。頻繁な制度・サービスの変化に対応し活用できる手順書にするためには、定期的に全体を見直す機会を設けることが望まれる。

### 【ハザードマップなど活用し、行動範囲が広い介護支援専門員としての視点から利用者を見守っていききたい】

災害時相互応援協定に基づき、施設が主催する防災訓練など毎年実施している。相互応援協定は隣接する病院とも締結されているので地域における防災のネットワーク化にも貢献している。近年の災害増加に伴い、居宅支援事業所が担当している利用者の住居地域の危険度を独自に把握する必要性が迫られている。ハザードマップなど活用し、行動範囲が広い介護支援専門員としての視点から利用者を見守っていききたい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者・家族からの相談や不安解消のため情報提供に努めている】

利用者が長期入院となった場合にも、たびたび見舞いに行くことは欠かさない。その中で家族からの相談で入所施設などの情報提供や相談に応じ、不安のないように対応している。施設に入所することで契約が解約した場合でも、その後家族からの相談にも対応している。利用者・家族から転院・転所などは病院や施設の相談員と協力し情報提供に努めている。「心配事があると、すぐに訪問してくれるので安心です。」などの声が多く、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。

### 【サービス事業者の特徴をつかみ、利用者に応じた事業者の選定に努めている】

利用者・家族が望む生活ができるよう、介護制度で実施している各種サービスがどのようなものかを説明している。独自の生活習慣やこだわり、利用者がやりたいことがある場合は、事前にサービスの内容を把握するようにしている。通所サービスは雰囲気・設備・活動内容等で特色を打ち出す事業者が多いため、パンフレットなどを使い情報提供している。見学の必要性があれば、同行して事業者の特徴をつかみ、利用者に応じた事業者の選定に努めている。

### 【抽出した短期目標が達成できることで自信につながることを優先している】

利用者の生活全般について、課題ごとの短期・長期目標に対する実施状況の確認、意見・要望の有無、ニーズの充足度などを毎月モニタリングしている。モニタリングの内容は「評価表」に書き込み、アセスメントシートと居宅サービス計画書に反映させている。事業所としては特に短期目標を優先し、たくさんの目標設定は避け、ニーズの大きいものを一つか二つに絞っている。利用者との話し合いで抽出した目標が達成できることで自信につながった事例は多い。そのためなんでも言える利用者との信頼関係を大切にしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	30人

■ 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	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	86.0%	6.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	いいえ: 0.0%