

評価結果概要版



平成28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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名称	指定居宅介護支援事業所川口
事業所所在地	東京都八王子市川口町1543番養護老人ホーム 新浅川園内
事業所電話番号	042-654-7027

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)信頼度の高いサービスを実施する 2)安全・安心のサービスを実施する 3)満足度の高いサービスを実施する 4)地域との連携を推進する 5)経営基盤の充実を図る

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけている

ケアプランの作成にあたっては、利用者や家族の意向に沿って調整することを心がけており、必要に応じてサービス提供事業所の責任者などから直接説明してもらい、サービスを組み込むことにしている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけており、モニタリング訪問時に確認したり、サービス提供事業所からの情報で検証することになっている。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ついて満足しているか」の設問に関しては高い満足度が得られており適切な調整がなされていることがうかがえる。

・利用希望者や家族の希望に合わせて相談援助業務を開始している

各種の高齢福祉サービスを提供している法人内に位置していることから、さまざまな問い合わせを受けた際には丁寧に対応することになっている。必要に応じて地域包括支援センターや入所系施設の相談員につなげたりして、在宅サービスネットワークの中心的な役割を果たしている。また、新たに介護認定を受け在宅サービスを希望する相談が多いことも報告されている。利用希望者や家族の希望に合わせて、来所や訪問などによって相談援助業務を開始している。退院後のケアプランを作成する場合などは、病院へ赴くことで関係者を交えた面談にも対応している。

・事業所全体で状況などを共有して、適切な支援が提供できるようにしている

日々の申し送りをはじめ利用者情報伝達会を週1回開催して、利用者・家族の状況や変化、各担当者の対応や疑問事項などの共有化を図っている。検討内容や支援方法などは議事録に記載され適切に管理されている。法人内の在宅福祉センター連絡会では地域包括支援センターも出席して意見交換をすることで、参考になるような情報収集にも取り組んでいる。さらに地域ケアマネジャー交流会や民生委員懇談会等に参画してさまざまな社会資源、介護保険外サービスの情報収集等、日常の支援に役立っている。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャー個々のアセスメント力の向上が期待される

アセスメントは、利用開始時をはじめ、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに、加筆、訂正によって更新している。また、利用者情報伝達会などを通じて、必要とするアセスメント情報をさらに詳しく把握する必要性などの指導にも取り組んでいる。さらにアセスメントシートを「作り込む」という意識を必要とする書式も見受けられた。ケアマネジャー一人ひとりの情報把握力をさらに向上させることが、適切なアセスメント作りにつながるため、スキルアップを図る取り組みが期待される

・利用者・家族の声に耳を傾け、幅広いサービス情報の提供を目指している

利用者・家族の要望に真摯に耳を傾け、自宅で安心・安全に自分らしい暮らしを継続できるよう心がけている。利用開始時をはじめ必要に応じて、介護保険サービスで「できること」、「できないこと」について利用者や家族に丁寧に説明し、どのような要望でもかなえられるわけではないことは了解してもらっている。その際には各種のインフォーマルサービスなども紹介している。ただし、それぞれのニーズの幅が広いことを踏まえ、さらに介護保険外の幅広いサービス情報を収集することを目指している。

・さらに利用者満足度の高いサービス提供を目指している

今回行った利用者調査の結果は、全体的に大変高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・各種サービス提供事業者の選定・定期的なモニタリングや再アセスメント・施設入所に向けての支援など、居宅介護支援事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。職員自己評価においても評価項目に関する理解度や認識度が高いことが確認できている。また、事業所では、「収支バランスの向上」、「職員の知識・能力・技術の向上」を図り、さらに質の高いサービス提供を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・各種のマニュアルを定期的に見直し業務の標準化に取り組んでいる

業務を推進するための各種のマニュアルを設けており、事業所として標準化した支援が提供できるようにしている。マニュアルは業務基準 ~ 、その他として情報の保護、権利擁護など4項目に分類されており、分かりやすくまとめられている。また、毎年6月にマニュアルを見直すことにしており、常に最新の業務手順をフォローできるようにしている。さらに八王子市のケアマネジャーガイドラインを職員一人ひとりが持参して確認できるようにしたり、市の自己点検マニュアルに沿って定期的に自己点検に取り組み、標準化を推進している。

・常に様々なニーズに対しては法人全体でバックアップすることを心がけている

生活上の課題や老老介護をはじめ、介護力不足などが疑われる困難ケースも担当している。それらの対応としては、在宅福祉センター連絡会などで共有し、法人としてバックアップすることに取り組んでいる。また、生活保護受給者や一人暮らしの利用者などへの対応については、市の担当課や地域包括支援センターと連携して支援している。行政の権利擁護事業で金銭管理を依頼したり、保健師の訪問を依頼、さらに緊急性のある場合には施設に緊急入所するなど、行政と連携を図りながら、利用者が安全で安心できる環境整備に取り組んでいる。

・毎月のモニタリング、定期的および随時の担当者会議にて利用者の状況を共有している

モニタリングは原則的に月1回、担当のケアマネジャーが利用者の自宅を訪問して、聞き取りを行っている。利用者・家族の意見要望を聞き、充足度を推し量る。またサービス担当者から毎月、利用状況の報告書を送付してもらい確認している。困窮などから行政や社会福祉協議会と繋がりのある利用者についてはそちらとも情報共有を行っている。また内部でもミーティングを行い、一人のケアマネジャーの考え方に偏ることのないよう、意見交換を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/30

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	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	91.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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	73.0%		8.0%	17.0%
			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	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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	69.0%		13.0%	17.0%
			いいえ : 0.0%	