

# 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、そのひとらしい生活支援 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マネジメント 4) 健全経営をめざし、一人でも多くの方々に、心のこもったサービスの提供 5) 専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材の確保

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者サービス提供事業者の適切な関係作りに力を入れている

毎月モニタリング訪問を実施しており、「ケアプランに沿ったサービスが提供されているか」、「サービスに関する満足度」などの確認に取り組んでいる。必要に応じてサービス提供時に実際の介護の場をを観察することで、ケアプランの主旨に沿ったサービスが提供されているかを確認している。また、利用者や家族の希望によってサービス提供事業者を変更した場合には、事業所へ正確な情報を提供することを基本としている。利用者や家族が安心して各種のサービスが受けられるようにケアマネジャーの役割を果たしている。

### ・サービス提供事業者との連携を図りながらケアプラン作りや見直しに取り組んでいる

各サービス提供事業所からは、それぞれの介護計画書を提出してもらうことにしており、サービスが開始する際にはケアプランに沿った計画策定になっているかを確認している。また、毎月サービス実績を確認する際には各事業所と連絡を取り合い利用者情報を把握している。さらに、利用者やサービス事業者の了解を得て、実際の介護場面の観察にも取り組んでいる。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時の情報収集に努めており、相談援助業務については、利用者調査からも高い満足度が聞かれている。

### ・居宅会議を定期的に関催し円滑な事業所運営に取り組んでいる

朝夕の申し送りをはじめ、週1回開催されている居宅会議によって業務内容を検討する仕組みが整っている。会議では、利用者個々の課題を抽出して協議したり、困難事例を検討して、検証することに取り組んでいる。本年夏期には訪問リハビリのプラン作りを適切に行うため、訪問リハビリの担当者を講師として招聘し勉強する機会を居宅会議の中で設けている。さらに、医療機関や市が主催する研修に参加したり、ケアマネ連絡会で「メンタルヘルス」を学ぶ機会を得て資質の向上に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・ケアマネジャーとしての調整力を向上させることが期待される

利用者と家族、利用者とサービス提供事業者との意見・意向・要望が異なる場合など、調整が必要な場合には介入することとしている。その際には、「相互の意見を傾聴する」、「サービス提供事業者からのヒアリングを行う」などを柱としている。ただし、利用者調査の自由意見欄には、「トラブルが生じたときだけの対応になっている」、「ケアマネジャーとのコミュニケーション不足を感じる」、「積極的なアドバイスやアイデアを期待する」などの声も

聞かれている。サービス提供事業所との連携を図りながら、調整力を向上させることが必要とされる。

**・各サービス提供事業所からの情報収集に関するルール作りを検討されたい**

各サービス提供事業所とは毎月1回連絡を取り合い、利用者情報を共有化している。月次の訪問回数などを確認する給付管理時に行われることが多く、電話や事業者ごとの書式により連絡されている。各事業者からの書式による報告書は個人台帳にファイルされており、経過が確認しやすいように管理されている。また、電話連絡については経過記録に転記され、齟齬のないモニタリングに取り組んでいる。さらに、サービス提供事業所のモニタリングについても書式を送付してもらうなどのルール作りを検討されたい。

**・さらに利用者満足度の高いサービス提供が期待される**

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。自由意見欄にも、「いつも笑顔での訪問」、「丁寧な説明」、「利用者や家族の希望に沿ったサービスの調整」などに関しての高い満足度が聞かれている。事業所の真摯な対応がうかがえる。さらに、「利用者及び家族の意向」（主訴）を詳しく把握したり、短期目標の達成度を意識したモニタリングに取り組むなどに注力し、適切に在宅生活が継続できるようなケアプラン作りが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・総合福祉施設全体として地域への情報発信がなされている**

現在、常勤のケアマネジャー2名体制で71名のケアプランを作成しており、事業所の近隣に居住する地域住民を対象とした、地域密着型のサービスを展開している。通所介護、訪問介護、短期入所生活介護など各種の在宅サービスを併設していることから、既存の利用者からの紹介や情報収集のために事業所を訪れる家族もいることが報告されている。また地域の事業者連絡会への参加や地域包括支援センターなどを通じた情報提供にも取り組んでいる。地域包括支援センターからの紹介が9割、医療機関からが1割になっている。

**・意見や要望に関しては迅速に対処することを心がけている**

毎月実施しているモニタリング訪問の際に、意向や要望の把握に取り組んでいる。傾聴した内容は支援経過記録に落とし込み、できる限り迅速に回答することに努めている。日々の申し送りや定例の居宅会議においても検証し、担当ケアマネジャーが一人で抱え込まないようにしている。また、サービス提供事業者への要望事項については、電話や書式を用いて連絡し、必要に応じて同行訪問によって回答することになっている。利用者や家族の意向を尊重し、サービスの向上につなげる適切なマネジメントが確立している。

**・介護保険外の各種の情報も提供して援助して、円滑な在宅生活の支援に取り組んでいる**

利用者の所得によっては自己負担が減額になる場合があることを踏まえ、利用開始時には年金などの収入状況についても把握することになっている。高齢者を対象とする介護保険外サービスの情報も提供することを心がけている。オムツの支給、緊急通報システム、ふれあい収集（ごみ）、徘徊探知機、配食サービスなどが代表とされており、多くの利用者が申し込んでいることが報告されている。また、将来的に特別養護老人ホームなどの入居を希望している場合には、情報提供するとともに申し込みを支援することにも対応している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/44

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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%		8.0%	
	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	84.0%		12.0%	
	いいえ：4.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
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	84.0%		8.0%	
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%			
	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	88.0%		12.0%	
	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	68.0%	8.0%	24.0%	
		いいえ：0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	8.0%	24.0%	
		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	48.0%	16.0%	36.0%	
		いいえ：0.0%		