

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	S O M P O ケア株式会社
事業所名称	ジャパンケア南阿佐ヶ谷
事業所所在地	東京都杉並区成田東4丁目38番19号朝日生命杉並第二ビル4階
事業所電話番号	03-5307-3823

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）	<p>1)障害を持った高齢者に対して、良質な住まいを整え、生活を支えます。</p> <p>2)お客さまの満足度を高めることを全てにおいて優先し、お客さまの喜びが職員の喜びとなる仕組みを作ります。</p> <p>3)高齢者の「普通の生活」の回復を目指すとともに、高齢者の価値を高める努力を行います。</p> <p>4)私たちは、知識の向上のため研修に努め、誠実な対応を心掛け、情熱を持って仕事に取り組めます。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・「月間ケアマネジメントチェック表」などで業務の標準化に取り組んでいる <p>担当者別の利用者に関する管理表である「月間ケアマネジメントチェック表」を各ケアマネジャーが作成し、利用者にとって必要なものの漏れがないように管理している。利用者一覧表は担当以外の職員も利用者のことが分かり、家族からの問い合わせにも事情が分かるようになっている。また、「リ・アセスメント支援シート」を活用し、「その人の状態、問題（困りごと）、意向・意見・判断、ニーズ」等を分析し、介護支援専門員の判断を記すようにした。それらにより誰が見ても利用者の現状が把握できるように業務の標準化に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所は「特定事業所加算」を取得しており、職員は利用者本位のケアマネジメントを行うために、専門職としての自己研鑽に努めている <p>事業所は「特定事業所加算」を取得しており、主任介護支援専門員3名を含む経験豊富な常勤職員6名で運営されている。一人あたり利用者数も平均26人であり利用者へのきめ細かな対応を可能としている。現在、力を入れている取り組みとして、ICFの考えを基にアセスメント力を高める努力をしている。また地域住民を対象とし「認知症カフェ」を月2回地域包括職員と連携して行っておりファシリテーターとして地域貢献している。更に年間の研修を通して、常に自分の振り返りを行い、利用者本位のケアマネジメントを行うための自己研鑽に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・5Sに基づいた業務管理の考え方が事業所運営に活かされている <p>事業所は常に整理、整頓、清潔、清掃、躰の5Sに基づいた業務管理をしている。例えば毎週1回全員で朝の始業前に事務所を掃除している。また利用者訪問時には「利用者別五連ファイル」を活用し、クリアファイルに利用票・報告書・ケアプラン等がきちんと整理され、訪問時に短期目標の確認やモニタリングがしやすく、個々の帳票の紛失防止にもなっている。また計画の内容や個人の記録についてファイリング方法を統一しており、利用者連絡票を担当者別・50音順に整理している。整理の考え方は個人別研修計画のまとめ方にも表れている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアプランにおけるサービスの根拠を明確にできるように、リ・アセスメントの活用で分析力を高め、皆が育ちあ
--

えるよう取り組んでいる

事業所では利用者本位のケアマネジメントに力を入れているが、リーダー層は今後の課題としてサービスの根拠を明確にし、更にアセスメント力をつけることを目指している。それは利用者報告やケアプラン調整会議で、第三者としての他の介護支援専門員が見た時、「利用者の今の状況と、そのサービスがなぜ必要なのか」に応える根拠が明確でないと感じているものである。問題から要望を聞いて判断するというケアマネジメント手法に沿ってニーズを引き出すためにリ・アセスメントの活用で分析力を高め、皆が育ちあえるよう、更なる取り組みが期待される。

・些細な苦情でもフィードバックシートに記録し、要因分析と対応方法の検討を期待する

毎月のモニタリング時に利用者からサービスの満足度や意向、課題の聞き取りをしている。苦情があれば持ち帰り、定例会で検討して是正処置を施すことになっている。それには1つの重大な事故の背後に29の軽微な事故があるというハインリッヒの法則に則り、些細なことでもフィードバックシートに記録し、大きな問題に発展しないうちに要因分析と対応方法、再発防止策を検討しておく必要があると思われる。利用者宅に設置するファイルに担当者の名刺や、苦情受付窓口の別紙の貼付を検討していることは良い方法と思われる。

・職員に様々な研修機会を提供し、積極的に学び自分を育てることで、介護支援専門員としての専門性を身につけて欲しいと考えている

職員の力量を高めるため、内部研修として定例研修を年11回行っている。この研修では職員の持ち回り担当制をとっているため、それぞれのモチベーションを高める良い機会となっている。また外部研修として、ケアマネ協議会の研修6回をはじめ、区や都の研修予定等を回覧し個人的参加を募っている。リーダー層は職員の研修参加意欲に、時に温度差もあると感じているが、「介護支援専門員としての専門性は与えられるものではなく、積極的に学ぶ姿勢で、職員個々に自分を育てて欲しい」と考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・整理、整頓、清潔、清掃、躰の5Sに基づく業務管理をしている

事業所は常に整理、整頓、清潔、清掃、躰の5Sに基づいた業務管理をしている。例えば毎週1回全員で朝の始業前に事務所を掃除している。また利用者訪問時には「利用者別5連ファイル」を活用している。これはクリアファイルに利用票・報告書・ケアプラン等がきちんと整理されたもので、訪問時に短期目標の確認やモニタリングがしやすく、個々の帳票の紛失防止にもなり、利用票のサインを頂くとき重宝している。また計画の内容や個人の記録についてファイリング方法を統一しており、利用者連絡票を担当者別・50音順に整理している。

・「リ・アセスメント支援シート」活用で、アセスメント力を高める取り組みを始めている

事業所では、利用者の望む生活を支援するために、アセスメント力を高める努力をしている。従来使用していたMDS-HC方式のアセスメントツールに代わり、現在ICFの考え方で聞き取りができるよう努めている。具体的には「リ・アセスメント支援シート」を活用し、「その人の状態、問題(困りごと)、意向・意見・判断、ニーズ」等を分析し、介護支援専門員の判断を記すようにした。それにより情報をどのように分析し、介護負担軽減や、その人らしい生活支援のために何が必要かについて、考えるプロセスが見えるような取り組みを始めている。

・利用者の望む暮らしの実現に向けて、居宅サービス計画は、利用者本位を貫いている

居宅介護支援の目的「可能な限り居宅において、能力に応じ自立した日常生活を営むよう支援する」に沿って、居宅介護支援を提供している。初回訪問時より利用者・家族の意向に大切にに関わり、ニーズに利用者の言葉を使う等して、望む暮らしの実現につながるケアプランの作成に努めている。またサービス提供事業所、地域包括支援センター他関係機関との連携を密に取り、モニタリングでしっかりサービスやプランの妥当性を検証している。更にアセスメント力を高める努力をしているが、その根底には「利用者本位」の意識がぶれなく存在している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/152

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	90.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
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	87.0%	5.0%	いいえ：2.0%	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	91.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	9.0%	5.0%	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	89.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	90.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%