

# 評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

## 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）	家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。 社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。 利用者に深い共感を持ちます。 地域の方々に感謝します。 社会・地域の要請に応えること。 人とひとの絆を大切にすること。 水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・在宅で暮らす利用者の、災害対策の強化を評価します

ケアマネジャーは千代田区内、様々な災害対策サービスを把握し利用者に情報提供しています。高齢者を狙った詐欺の未然防止、認知症高齢者の徘徊時の対応策、救急搬送時に医療情報を伝える救急キット等、どれも身近に起こり得る事件・事故であり、利用者や家族だけでは把握できない情報といえます。また、実際に起きてしまった詐欺被害や事故を事例として挙げ、利用者や家族に事前の対応策が必要であることを説明しています。対策に必要なサービス情報量と、未然に防ぐ為の周知徹底の取り組みを評価します。

### ・利用者が不安なく生活できるよう、さまざまな機関の協力を受ける体制があります

利用者と居宅介護支援事業所間で契約書を取り交わす場合、身寄りがいないケースに他の機関の協力を受ける体制があります。契約書に記載する際、生活保護の方や一人暮らしの方など、代理人の欄に記入する対象者が見つからない場合があります。そのような場合には、行政や社会福祉協議会等の機関の協力を受け、代理人になってもらうように働きかけています。安心して生活ができるよう、一人の利用者を皆で支えるという視点が浸透しています。

### ・様々な外部機関と連携し、様々な情報を提供するようにしています

行政を始め、近隣の医療機関等とも密に連携しています。例えば、行政が発行する高齢者向けサービスについても、情報を伝達する等の役割を担っています。訪問理美容サービス、寝具乾燥サービス等の区の独自のサービスの他に、救急医療情報キットという、緊急時に医療機関にスムーズに情報を伝達する為の「命のボタン」等を案内したり、詐欺行為への注意喚起等もしています。単に介護サービスだけではなく、地域で利用者の生活を全面的に支える仕組みの一翼を担っています。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

### ・間接業務の削減、新規ICTの導入等、事業所の全体最適の視点で取り組んで欲しいと思います

経営層は、広報活動、外出支援、ボランティアとの連携、職員の知識・技能の向上等、様々な課題や改善が必要な点を既に認識しています。今後は、これらの課題解決や改善に取り組む為、例えば、「やらなくても良い業務、利

用者にも職員にも必要ない業務」等を視点として、重複業務の削減等を図る事も期待されます。また、新規ICT導入により、大きな効果を得る為に、経営層は、事業に必要な情報の収集・共有・運用方法等、できる限り議論を尽くし、全体最適を企図し、直接介護サービスの質の向上に繋げて欲しいと思います

**・事業所の豊富な実践例を生かし、マニュアルが整備されることを期待します**

事業所には様々な事例が蓄積されており、豊富な知識や技術を生かし、利用者一人ひとりを大切にしたいサービス提供が実施されています。一方で事業所独自の業務マニュアルが作成されていない点が気になります。既に実践しているサービス内容を標準化し、今後の人材育成に生かす為、業務マニュアル全般の整備・強化を期待します。

**・新規ICTシステム導入を踏まえ、マニュアル、OJTの連動性の向上に期待します**

新規ICTシステム導入を踏まえ、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の連動性・相乗効果の向上に期待します。法人の歴史・伝統や歴代の先輩職員の手による積み重ねられた手引書等、他の法人には無い財産を活かし、例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、多摩同胞会の人材育成システムの基幹を、さらに強固なものとする事を期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者に合わせて、情報が伝わるような工夫をする事に力を入れています**

独居利用者が多い等の特性に合わせて、サービスを利用しやすい工夫をしています。例えば、利用開始にあたって、サービスを忘れてしまわないように、毎月のカレンダーに、カラーで割り振られたサービスの予定を書き込み、利用者宅に掲示する等、細やかな工夫をしています。このようなサービス提供の工夫により、利用者調査では、家族等から、「遠方で同居しておらず十分に対応出来ない事情を理解していただいた上で、本人に合ったサービスを考えてくれる」等の、コメントが寄せられています。今後も継続して力を入れて欲しいと思います。

**・法人単位で、経営層が新規採用者教育を担い、育成に力を入れています**

毎年度、その年度に入職した正規職員を対象とし、法人本部会場にて、座学の入職時基礎研修を開催しています。プログラムは、法人の歴史・理念体系、目標管理制度や就業規則、サービスの提供方法、リスクマネジメント等、多岐に渡るテーマを扱っています。座学の講師となるのは、理事長を始め、法人内の各事業所の施設長等であり、新人を法人の仲間として受け入れ、方針や手法を伝える事に力を入れていると言えます。今後は、対象を非常勤職員にも拡大し、プログラムや開催場所等を工夫し、多摩同胞会人の育成にさらに力を入れて欲しいと思います。

**・経験豊かなケアマネを中心に、利用者に寄り添ったサービスの提供に力を入れています**

今年度から経験豊かなケアマネージャーが管理者として配置され、利用者の生き方と逝き方の支援をする事をモットーに、サービス内容の向上に努めています。その実現の為に、他事業所との関係を深める事、所属するケアマネージャーの様々な経験を事業所全体の経験知として蓄積する事等を念頭に置き、チームワークの向上に力を入れています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/58

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	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	94.0%		5.0%	
	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	94.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	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	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	97.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	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	83.0%		5.0%	10.0%
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%			10.0%
	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	78.0%		10.0%	10.0%
	いいえ : 0.0%			