

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0907

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援をする。 2) 利用者の心身機能の維持、活性化を図る。 3) 職員の人間性や専門性を高める。 4) 地域や関係機関との積極的な連携・交流を図る。 5) 利用者の環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・同一法人が地域包括支援センターの運営もおこなっており、利用者は1ヵ所で相談から各種手続きまでを済ませることが出来ます

事業所は同一法人が運営する地域包括支援センターと併設されています。そのため、地域包括支援センターと連携した取り組みができます。利用者には、各種の介護関連の情報収集や必要書類の入手、申込み手続きが1ヵ所で済むという利便性があります。事業所にとっては、介護保険制度に関する事項や区の施策などを把握したり、地域の情報を共有でき、利用者の状況把握がし易いです。また、困難事例への対応や介護保険以外の制度のつなぎなどを、センターの職員と連携し、専門的な助言を受けながら適切な対応が可能です。

・法人全体で統一した書式のアセスメントシートを共有し、利用者の実態に即した居宅サービス計画の作成に反映しています

アセスメントシートは法人全体で統一した書式を使用しています。シートは基本情報、課題分析の項目の標準項目以外に特記事項を設け、利用者の個別事情や留意点などを加えられるように工夫しています。内容や項目は、法人内で利用を重ね、決めていった経緯があります。シートの利用者情報は介護支援専門員だけではなく、サービスを提供する事業所の職員も共有しています。利用者に必要な情報を定着させると同時に、更新が必要な情報が明確になります。利用者の現況をシートで的確に把握した上で、実態に即した居宅サービス計画の作成に反映しています。

・介護支援専門員として利用者の支援体制を強化するため、事務処理負担を軽減する介護支援ソフトを活用できるようにしています

介護支援専門員の記録や書類に関する事務処理作業の軽減は当事業所でも大きな課題です。特に、常勤職員は事業部内の活動もあり、本来業務の計画策定や訪問活動に注力しづらい環境にありました。昨年度パソコンを新たに導入し、介護支援ソフトを活用することで、請求処理関係や居宅サービス計画、モニタリングシート、支援経過記録等の書類をデジタル化して管理できるようになりました。これにより、利用者情報の職員間での共有や業務効率向上の成果をあげています。今後は、職員相互の連携や専門性を高めることで利用者の支援体制を強化していきます。

さらなる改善が望まれる点

・来年の移転に伴い、介護専門支援員の仕事を分かりやすく記載した独自のパンフレット等を作成し、浸透を図るこ

とが望まれます

養浩荘事業部のパンフレットに小さく「いけよんの郷ケアプラン相談センター」の基本情報は記載されていますが、居宅介護支援事業所独自の物はありません。利用者に対して、介護支援専門員とは？どんな仕事しているのか？などを周知し、介護保険を利用してサービスを受ける際に要となる業務を遂行する介護支援専門員を理解できるようなコミュニケーションツールがあっても良いでしょう。移転を機に利用者にとって分かりやすい、視覚に訴えたパンフレット等の作成が望まれます。

・職員のスキルアップのために、法人内の介護支援専門員の交流を活性化することを期待します

かつては、法人内の介護支援専門員同士の会合が活発であったということです。現在は、中心となっていた職員がいなくなったことで途絶えています。居宅介護支援事業所では、アセスメント力の向上、書類作成の業務負担、多様化する利用者対策など様々な課題を抱えています。こうした課題は一事業所で解決していくよりは、共通課題として他の事業所の介護支援専門員と共に取り組むことで、幅広い視点での思考や必要なノウハウを共有でき、解決の糸口が見えやすくなります。職員のスキルアップを図るために今一度人材交流を検討してみても良いでしょう。

・介護支援専門員の業務手引きが作成されていますが、移転を機に見直しの時間を取り、整備してみたいかがでしょうか

「いけよんの郷ケアプラン相談センター業務マニュアル 平成28年発行」が作成されていますが、現在業務に追われ見直しがされていません。移転を機に、見直しと再確認の時間を取り、整備してみたいかがでしょうか。4名の介護支援専門員はベテラン揃いですが、それぞれが共通理解できるマニュアル等が望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・その人の価値観を尊重し、否定しないで受け入れるようにしています

利用者や家族等の面談では丁寧な言葉で接し、言葉だけではなく表情や態度などで、利用者や家族の気持ちに留意して情報提供をしてもらえるようにしています。利用者や家族には分かりやすい言葉を選び、質問には納得できるように答えることに努めています。一人ひとりの価値観や生活習慣が異なることを踏まえ、利用者を尊重し、否定しないで受け入れる姿勢を徹底しています。訪問を重ねる中で、利用者や家族と信頼関係を築き、利用者にあったサービスを少しずつ組み立てていくようにしています。

・アセスメントの質的向上を目指し、リ・アセスメント支援シートの活用を試みています

事業所では利用者や家族の意向を大切にしたいアセスメントを目指しています。この一環として、利用者のニーズに基づいた居宅サービス計画を作成するために、リ・アセスメント支援シートの活用を試みています。利用者や家族の意向と課題整理をおこない、ニーズを導き出す一連のプロセスの習得を図っています。既にいくつかの案件で使用し、実体験からその活用の意義、活用法、留意点などを検証しています。今のところ作成に手間がかかり、本格的な導入には時間を要しますが、アセスメントの質的向上を目指すためにも、今後も挑戦していく意向にあります。

・利用者の状態を聞き取るだけでなく、観察により環境変化を注意深く把握しています。

介護支援専門員は月に1回、利用者宅に訪問しモニタリングをおこなっています。訪問した際には、利用者が食事をきちんと摂れているかなどの状態を聞き取り、確認しています。会話に加え、利用者の動きや家の中が乱雑になっていないか、ゴミ出し状況などの生活環境を観察しています。利用者の要望がなくとも、部屋の中で段差や手すりなどで危険箇所がないかをさりげなく確認しています。利用者の状態や要望の変化を注意深く把握していくことで、居宅サービス計画の見直しや変更の基となる解決すべき課題を具体的に抽出することを心掛けています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/85

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	95.0%	5.0%	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%	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	90.0%	10.0%	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	90.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	82.0%	7.0%	10.0%	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	92.0%	7.0%	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	90.0%	10.0%	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	92.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	72.0%	17.0%	7.0%	無回答・非該当 : 2.0%