



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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	株式会社やまびこケアセンター指定居宅介護支援事業所秋桜の丘
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	0426-44-2198

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）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。 2. 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。 3. 私達は利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。 4. 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保健・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。 5. 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他者と共有する場合については、適切な判断のもとに対応します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的開催している「個別定例会議」が、職員同士の情報共有やスキルアップの場となっている <p>1週間に1回、事業所内で「個別定例会議」を開催している。会議録の帳票にて「取り扱い課題項目」を定め、司会・書記・事例提供者などの役割を設けている。役割分担は順番で行うことになっており、会議終了時には次回事例提供者を決める仕組みになっている。事例提供者となった職員は、会議に向けて自分のケースを振り返り、事例を整理する。その上で事例検討会では、担当職員が直面している課題を皆で話し合い、感情を共有したり、解決に向けた助言を行っている。これらの取り組みが職員同士の情報共有やスキルアップの機会ともなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の支援に必要な帳票類を忘れず更新するため、管理台帳を作成し、利用者ファイルに入れて漏れのないように管理している <p>介護支援専門員には、利用者が介護保険制度を効果的に利用できるように支援する役割がある。そのため、職員は利用者宅を訪問し、居宅サービス計画を作成している。生活課題を明確にした後に目標を定め、必要なサービス種別を導き出し、利用者がサービス事業所を選択できるように支援している。その後、サービス担当者会議を経てサービスが開始される。これらは定期的に更新されるため、職員は管理台帳を作成し、利用者台帳に収納し、帳票更新の有無が分かるように整えている。これは、利用者に不利益が生じないための手立てとしても機能している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用希望者に当事業所の特色を案内するより良い方法を検討していく <p>利用者は、地域包括支援センター（以下センター）を通して利用開始となる場合が多い。センターでは、利用者の意向を踏まえ、居宅介護支援事業所を選択できるように支援している。当事業所の情報は、市作成の冊子や都の福祉ナビゲーションなどにも掲載されている。法人作成のパンフレットには他のサービスも併せて載せてあり、事業所独</p>
--

自の情報の発信という点では、取り組みの余地を残している。法人・事業所として追求している価値などについてより一層明確化し、合わせて、サービス内容の理解を一層促進する方策を検討していくことを課題としている。

・**ケアマネジメントの仕組みや手順を、利用者に分かりやすく、視覚的に理解が可能なものにしていく**

居宅介護支援事業所のサービス内容を説明する際には、契約書・重要事項説明書を用いて説明している。サービス内容に記載されている文面は、専門用語が多く、説明にも時間を要している。また、介護支援専門員の仕事も様々であるため、居宅サービス計画の作成やサービス担当者会議の開催、サービスの調整を行うなど、その仕組みや手順は複雑なものとなっている。今後は、フローチャートを用いるなど、ケアマネジメントの仕組みや手順を、利用者に説明しやすく、利用者側からは視覚的にも理解が可能となるような工夫を行っていくことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**定例会議や内部研修などに意欲的に取り組み、組織全体の業務水準の向上を図っている**

1週間に1回、「個別定例会議」を開催している。会議ごとに「取り扱い課題項目」を定め、事例に基づき、担当職員が直面している課題を皆で話し合い、感情を共有したり、解決に向けた助言を行っている。これらの取り組みが、職員同士の情報共有やスキルアップにもつながっている。また、内部研修を積極的に行い、職員一人ひとりの専門性の向上や組織全体の業務水準の向上を図っている。様々なテーマに基づいて学びを深め、現状の見直しと向上につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

116/237

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	93.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%		5.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%		10.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	76.0%	9.0%	13.0%	
	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	84.0%	6.0%	9.0%	
	いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	6.0%	9.0%	
	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	84.0%	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	83.0%	8.0%	6.0%	
	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	70.0%	15.0%	7.0%	6.0%