

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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	はなかいどう指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼6丁目12番30号
事業所電話番号	0422-76-8815

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) 利用者が健やかに安心して暮らせるよう、公正かつ思いやりのあるサービス提供 2) 利用者の状況に応じて、自立した日常生活を営むことができるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・標準的な業務水準確保のみならず専門性を高め、困難ケースを含め幅広い利用者支援に取り組んでいる

特定事業所として高いケアマネジメント力が求められている。毎週開催の職員会議を活用して職員及び組織としての能力向上を図り、情報と考え方の共有化を図っている。さらに、標準的な業務水準確保のみならず専門性を高めるため、法人内の各種研修や外部研修に参加しレベルアップに取り組んでいる。また、居宅サービス計画は管理者の承認を経て組織的な決定とし支援している。状況により利用者1名に対して2名体制で支援にあたるなど事業所内の協力体制を整え、事業所全体で利用者を支援する体制が構築されている。

・医療関係機関との関係構築と連携を継続し、利用者・地域支援に反映させる取り組みを行なっている

地域包括ケアが謳われ、在宅生活を支援するうえでは医療連携が必須となっている。数年前から医療機関や施設との連携を強化し、関係構築に努めている。入院時のカンファレンス参加や状況確認や処方箋変更時の薬剤師との連携等はもちろん、市主催の多職種交流会や医療機関の研修に参加し交流を持つことで、医療・介護支援者が相互に理解し利用者支援の認識を深められるよう取り組んでいる。現在求められている医療機関への担当居宅介護支援事業所への情報提供のツールを作成し提案するなど、地域支援にも貢献している。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の重度化に伴う支援困難ケースや看取りに対するスキルアップへの取り組み、組織としての体制の充実に期待したい

高齢化社会により重度化が課題となり自宅で看取るケースは増加している。年々介護度の上昇や看取りも視野にいられた支援が増加している。事業所は、「看取りに対するスキルアップと医療関係等とのさらなる関係の構築」を課題としてとらえている。「ご自宅で最期を迎えたいと希望される方にも安心して療養生活を送っていただけるように・」と取り組んでいる。今後も、支援困難ケースや看取りに対するスキルアップに向けたサービスの質の向上と、組織としての体制の充実にに向けた取り組みの推進に期待したい。

・より充実した支援の実現に向けた業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい

介護支援専門員の業務として、訪問・電話・担当者会議・関係機関との連携等の利用者に関わる内容はすべて記録することが必須となっている。事業所は様々な事情を抱えた利用者を幅広く受け入れ、関係者も多い。そのため記録

等にかかる時間も増えている。利用者により急なケアプラン変更や入院などの対応もあり、少子高齢化・地域包括ケアが進むにつれ、業務量は増加し職員の心身の負担につながる懸念される。事業所全体で利用者を支援する体制ではあるが、今後もより充実した支援の実現に向けた業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・医療関係者や行政等の多職種と連携した支援に積極的に取り組んでいる

利用者の支援は独居や高齢者世帯等により複雑化しているため組織的な対応が必要になっている。医療・介護の連携体制の充実に向けて、市のICT（情報通信技術）による多職種ネットワーク構築事業のシステムを活用した各事業所との連携を密に図っている。さらに、医療関係の研修や勉強会に参加、さらに精神疾患関連の会にも積極的に参加し、医師や歯科医師、薬剤師等との連携の構築を継続している。

・利用者の個性や長所を反映した居宅サービス計画（ケアプラン）作成に取り組んでいる

居宅介護計画（ケアプラン）内容の向上に力を入れている。各種研修への参加とともに、ケアプランチェックなどの取り組みが始まっている。作成時には要望を反映させるのみではなく、利用者自身が要望の先にある生活を具体的に想像でき、地域で自立した生活につながるよう努めている。利用者の生活状況を細かく聴取し、長短期目標・支援内容には利用者独自の趣味活動や役割などを盛り込み、地域資源の活用も促している。理想とならないよう現実的に行なっている内容を取り入れ、無理のない目標設定をすることで意欲が向上するよう作成している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

133/173

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 : 3.0%	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	90.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	87.0%		9.0%	
	いいえ : 0.0%	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	95.0%			
	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	84.0%		9.0%	5.0%
	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	87.0%		7.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%		9.0%	8.0%
	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	81.0%		9.0%	9.0%
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%		8.0%	7.0%
	いいえ : 3.0%			
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	65.0%		18.0%	11.0%
	いいえ : 4.0%			