

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
事業所電話番号	03-5438-1011

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)ゆとりと安心の、そのひとらしい生活医支援 2)地域貢献をし、地域に根づく支援体制 3)個々の状況に応じた適切なマネジメント 4)健全経営をめざし、一人でも多くの方々に、心のこもったサービス提供 5)専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

全体の評価講評

特に良いと思う点

・医療との連携に積極的に取り組んでいる

入院時には利用者・家族の了解を得て医療機関に情報提供し、退院時には病院で開催されるカンファレンスに必ず出席し情報収集に取り組んでいる。介護保険施設への入所や医療機関への入院を希望する際には、病院、施設のパンフレットなどの資料を提供し、利用者・家族への情報提供に取り組んでいる。加えて、サマリーなどを作成して各種の支援が円滑に継続できるようにしている。医療と介護の連携強化には市としても力を入れており、情報共有・提供を適切に行える環境が整っている。

・利用者全数にリ・アセスメント支援シートを活用し、課題抽出に努めている

サービスの変更時、更新時期、区分変更時には再アセスメントを行い、定期的または必要時にケアプランの見直しに取り組んでいる。内容に変更がある場合にはアセスメントシートに赤字で訂正を入れている。アセスメント用紙については2年前より東京都が推進している「リ・アセスメント支援シート」を活用し、現在利用者の全ケースへ移行ができています。「リ・アセスメント支援シート」は分量も多く大変ではあるが、ニーズ（課題）を導きやすく、利用者が達成したい目標に沿って、その人らしさを大切にプランとなるように努力している。

・利用者の尊厳の尊重に関する高い満足度が聞かれている

契約時には個人情報の取り扱いに関する説明を行い同意書を交わしている。また、救急搬送など外部と利用者情報をやり取りする必要がある場合には、その都度確認を得ることに努めている。入浴や排泄介助など特にプライバシーや羞恥心への配慮を必要とする際には、サービス提供事業者に注意を促すことにしている。今回行った利用者調査の「尊厳の尊重に関する3設問」に関しても、高い満足度が得られており、適切な対応が行われていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・制度改正の主旨についての理解を深めることが望まれる

介護保険制度は度重なる制度改正があり、ケアマネジャーはサービスの基本事項や手順については常に確認しておかなければならない。また、地域において高齢者、障害者、児童が共存共栄を図るためには、地域社会づくりを推進させることが必要不可欠である。ただし、独居高齢者の増加によってスムーズに日常生活が出来ないなどの生活上の課題や虐待ケース、認知症高齢者の増加など複雑化していることがうかがえる。ケアマネジャーはあらゆる面での対応ができるように、まずは制度改正の主旨の理解を深めることを目指している。

・緊急時の利用者対応を標準化を図るためのマニュアルを充実させることが望まれる

各種の業務を円滑に推進するための基本的なマニュアルやオリジナルの職員ガイドブックを設けて細部を補完し標準化を図る仕組みが整っている。マニュアルを活用する機会は多くはないが、随時活用出来る誰も見やすい場所に置かれている。ケアマネジメントの概要が把握できるようにまとめてあり、一定水準のサービスが提供できる仕組みが整っている。また、緊急時の対応については、必要に応じて自宅内の状況などを本人や家族と相談しながら、安全対策を検討してもらうことにしている。さらに、利用者対応に関するマニュアルを整備することが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービスの終了や変更に関して継続した支援体制を取っている

利用者からの申し出により居宅介護支援事業所を変更する場合には、サービス担当者会議を開催し情報提供することを原則としている。利用者が亡くなられた際には介護者のフォローに努めており、介護者自身をサポートすることが必要になった際には、介護認定の申請をフォローすることにも対応している。顔なじみのヘルパーを再度派遣するなど、予防的なサービス導入にも取り組んでいる。福祉施設や医療機関への入所などの際には、利用者や家族の同意のもと利用者情報を提供して支援の継続性に努めている。

・総合福祉施設内の各事業所と連携して情報の共有に取り組んでいる

利用者個人台帳の保管場所も決められており、担当のケアマネジャーが外出などの場合でも、だれでも対応できるように事業所内の運営基準を定めている。事業所内の関係書類はすべてペーパーベースで管理されており、管理基準に沿ったファイリングを行なうことで、情報共有できるようにしている。また、併設する訪問介護事業所のサービスを提供している利用者については、訪問ごとの記録が閲覧できるようになっており詳しい状況が把握できるようになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/85

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	83.0%	7.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	78.0%	11.0%	9.0%	いはいえ：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	80.0%	9.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
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% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
5. 病气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	69.0%	9.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	7.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	7.0%	いはいえ：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%	11.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	7.0%	14.0%	いはいえ：2.0%
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	66.0%	16.0%	16.0%	いはいえ：0.0%