

# 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	社会福祉法人天寿園会
事業所名称	居宅介護支援センター椿
事業所所在地	東京都町田市相原町2311番1号
事業所電話番号	042-700-1188

## 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)みんなのために という法人理念 2)一人一人個別に丁寧な対応姿勢 3)多職種連携への働きかけ 4)研修参加の積極性 5)ひらかれた施設としての地域への働きかけ

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・困難事例等への対応により地域への貢献が果たされています

関係機関との交流、法人によるランチ・カフェ等の開催による地域市民との親睦等、地域への支援活動に注力しており、開設より5年が経過する中、地域での認知が高められています。地域包括支援センターや医療機関などとの密なる関係構築により困難事例等、他にできない細やかな支援が実現しています。

### ・訪問を心待ちにする利用者があるなど高い支持を得た支援が実現しています

明るく・朗らかな人柄により利用者が訪問を心待ちにするほど利用者・家族から信頼を得ていることが本評価に伴う利用者調査から理解することができました。また高いコミュニケーション能力を活かして日常より家族や利用者との密なる話し合いを持つことで緊急な変化への対応を可能としています。認知症への理解や接遇の研修等事業所内外の研修への参加を通して、その進歩に対して尽力がなされており、「ケアプラン作成時の要望聴取」・「ケアプラン説明のわかりやすさ」・「要望の反映」についていずれも高い理解と支持が得られています。

### ・細かな観察眼と丁寧な課題抽出により利用者に適した支援実践に取り組んでいます

利用者一人ひとりに対して毎月の訪問時を中心に健康状態、意思の疎通、行動など多様な項目によるモニタリングがなされています。「課題分析」と題された様式に記入・入力され、利用者本人の状態だけでなく社会との関わり・居住環境等の周辺状況についても課題の抽出にあたっています。総合的な所見ができるよう・変化や状況にあわせたケアプランが策定できるよう細かな観察眼をもって取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域をまとめる役割の進展が期待されます

地理的に特徴ある地域に位置していることから様々な工夫と配慮をもって支援業務に取り組んでいます。特別養護老人ホームが併設された本事業所をはじめ、都外・都内において運営する介護・保育事業で培ったノウハウは地域で活かされることが望めます。積極的な企画の提示や関係機関との連携をもって、地域を束ねる役割が今こそ期待されます。

### ・医療機関へのサマリー配布等情報共有の定着を目標としています

入退所・入退院等利用者および家族にとって大きな変化が伴う場合には、関係機関との連携を密にし、適切な対応を図るよう努めています。市では入院時に介護サマリーを活用した情報連携を推進しており、本事業所でも研修等への参加により理解と実施に取り組んでいます。今後は受け取り側の反応を考慮しながら活用を進め、制度の浸透に対

して貢献していく意向をもっています。

**・人員の採用を業務拡大と標準化につなげることを目指しています**

今後職員の増加や事業所業務の拡大が予定されており、これまでの介護支援専門員一人体制から更に業務の標準感と情報の共有化が課題として認識されています。主任介護支援専門員の設置とあわせて進め、更に多くの利用者に支援を届ける体制づくりが望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者の意向と事情に配慮しながらアセスメントがなされています**

整備された業務マニュアルにはプライバシーと羞恥心への配慮についての記載がなされており、マニュアルの理解に対しては自己評価の実施をもって周知と徹底がなされています。利用者一人ひとりに個性があるように羞恥心やコンプレックスについても一人ひとりに対する理解と把握が必要であることが認識されており、利用者意向と事情に配慮しながらアセスメントと適切な対応にあたっている。

**・利用者の状況を把握し、安全確保へのフォローに努めています**

災害対応マニュアル：火災・地震等への対応マニュアル、感染予防対策マニュアル：健康・衛生管理に関するマニュアル等が整備されており、また事業継続計画の策定もなされています。利用者の健康状態、家屋状況等を一人ひとり細かに確認しており、暑さ・寒さ等の事象に対しても適宜フォローしながら利用者の安全を確保するよう取り組んでいます。

**・介護保険以外のサービス導入など最善の支援の構築に尽力しています**

サービス事業者ごとにまとめられた「事業所一覧表」が整理されており、利用者の多様なニーズに応えられる体制が整えられています。訪問歯科、訪問マッサージをはじめ介護保険以外のサービスや趣味や家族の支援」を意識的に取り入れ、多角的な支援となるようケアプランの策定に努めています。利用者・家族にとって最善の支援が形成されるよう意向聴取と情報収集の双方に尽力しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/25

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	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%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	90.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	9.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	90.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%