

# 評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人白十字会
事業所名称	白十字八国苑相談センター
事業所所在地	東京都東村山市諏訪町2丁目26番1号白十字ホーム内
事業所電話番号	042-390-4761

## 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、個人の尊重、自由、平等、基本的人権の保障に留意し支援を行う 2、心身の状況に応じて可能な限り、自立した生活が営まれるように援助する 3、利用者の意思、人格を尊重し公正中立な立場でサービス調整を行う 4、住み慣れた地域で「安心」「いきいき」「心豊かに」生きがいをもった暮らしが出来るように支援する 5、福祉、医療の総合的サービスの提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・各種会議を設置して介護保険制度から事例検討会議まで様々な観点からの協議、確認等で業務の標準化に取り組んでいる

相談センターでは各種会議を設定している。朝夕の申し送り、週1回の留意事項伝達会議、月1回のセンター会議、3～4か月に1回のケアプラン点検会議、年2回の業務改善会議等が行われている。朝夕の申し送りでは、職員一人ひとりの当日の予定や実施状況などを確認している。また、各会議を通して介護保険法令通り実施されているか等の確認やケアプラン内容の点検、事例検討を通じた対人援助業務の気づき、担当者利用の情報共有、課題分析の為のアセスメント票の検討など、様々な角度から協議、確認を行い業務の標準化に取り組んでいる。

・困難ケースの担当件数が増えている中で行政や地域包括支援センターとの連携で利用者の在宅生活を支援している

利用者の在宅生活を支える中で、重層的課題を抱えているケースが多く介護環境は様々である。相談センターでも、困難事例ケースが増えており、それに伴い夜間対応件数も増えている。利用者の意思及び人格を尊重し可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことが出来るよう、利用者の立場に立って援助を行うことを運営方針に掲げ、利用者を担当している。また、行政や地域包括支援センターとも連携を図り、必要に応じて同行訪問やケース検討会議を開催する等、利用者の在宅生活を支援している。

・サービスを終了する場合には、利用者と変更先機関との信頼関係が構築できるよう協力体制を強め利用者の不利益とならないよう努めている

施設入所や長期入院、困難ケースでケアマネジャーの変更が必要な時など、サービスを終了する場合がある。施設入所や入院が決まっている場合には、担当ケアマネジャーが移動先に向き、相談員にケアプランを渡し、利用者についての情報を提供している。退院の時にも事前に退院カンファレンスに積極的に参加し、サービス担当者会議を開き、在宅でのケアプランを病院側に渡している。事業所を変更する場合には、次に担当する機関に繋げ、利用者からの相談が続く時にも変更先の機関との関係性を大切にし、利用者の不利益とならないように配慮している。

さらなる改善が望まれる点

・電話相談等に支障が出ているため、専用室・スペースの早急な確保など環境整備に期待したい

居宅介護支援事業は、利用者や家族、地域包括支援センター、行政等との連携が欠かせない。必然的に連携の入口は相談から入ることとなる。事業所としては、環境の整備について取り組んでいるが、居宅介護支援事業所としての

専用室がなく、併設している施設と事務所を共有しているため、他の職員のやり取り等が電話に入ってしまうため、電話での相談業務に支障が出ている。相談者が落ち着いて相談し、職員も一言一言に傾聴する必要があるため、事業所独自の専用室・スペースの確保に期待したい。

・定例の相談センター会議や勉強会を活用して、リスクマネジメント、キャリアパス等への理解を深めてほしい

事業所運営にあたって、人材はまさに財産である。職員が働き甲斐のある職場とするために、リスクマネジメントやキャリアパス、人材育成計画等の策定は不可欠となっている。これらは法人として、また事業所独自でも策定され、その活用を進めている。しかし、職員調査を見ると、リスクマネジメントやキャリアパスへの理解が低くなっている。個人別の育成計画も同様の水準にある。今後、所内で開催されるセンター会議や勉強会の機会を使って、継続的にそれらの周知と理解を深めてほしい。

・日常的に活用しやすい手順書等の整備やカンファレンス等の様式整備で共通認識のもと共有できるようにしたい

当相談センターでは、業務の流れ（1か月）やケアマネジャーとしての基本姿勢の冊子を整備して介護保険法令に沿って業務を遂行している。しかし、職員調査では、相談センターが提供しているサービスの基本事項や手順書等を明確にして、日常的に活用しているかについてはまだ、不十分と感じていることから、今後更に、日常的に活用しやすい手順書等の整備や、医療機関等でのカンファレンス時の様式も整備する等、共通認識のもと必要な情報が記録として残り、共有できるようにしたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・事業計画を具体化する数値目標を掲げ、達成に向けて積極的な取り組みが展開されている

事業所の事業計画では、生命維持と健康回復、利用者支援と介護者の介護自立、利用者や家族の生きがいや目標に向けての支援を挙げ、具体的な施策が実施されている。健康回復の項目では入退院(加算)要件の達成を、利用者の自立支援では利用者の訪問モニタリング月1回以上、利用者の目標設定と達成の項目では主任ケアマネジャーを中心にケアプランの点検を年6回とし、ケアマネジャー1人の標準件数を35件受け入れ、地域高齢者の茶話会も月1回実施と、目標数値の達成に向けて積極的な取り組みが展開されている。

・地域貢献の一環として地域住民の居場所作りを行い月一回茶話会を開催している

事業所は地域のボランティア活動や高齢者食事会などを手伝い、独自の取り組みとして月一回の茶話会を開催し場所の提供も行なっている。参加者は5名前後で自宅から福祉バス（ボランティア）の送迎を行なっている。事業所職員やボランティアはお茶を飲みながら話しの聞き手となり日頃の思いを語り合い、福祉の専門職により軽体操指導や口腔ケアについて、水分補給についてなど高齢者に必要な講話を行なっている。介護保険に繋がらない人、外出しない人などに参加してもらい、身近な介護、福祉の相談員として、気軽に相談してもらおうよう取り組んでいる。

・勉強会を頻繁に開催し、傾聴に重きを置き、一人の気づきを職員全員の気づきとしている

事業所が求める人材を育成するために、事業計画では、職員間の信頼関係の構築と職員同士で作る働き甲斐のある職場を目標としている。特に、ケアマネジャー自身のスキルアップを挙げ、職員間の勉強会、研修会を頻繁に開催している。ケアプランの検証、事例検討、法制度の理解、次年度の事業計画、対人援助技術等がテーマとして取り上げられ、積極的な意見交換が行われている。特に、勉強会では一人の気づきは職員全員の気づきとして捉え、常に傾聴の姿勢を持つこと、すぐに答えを出さないを基本方針として、職員の知識・技術のアップに努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/140

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：2.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%		5.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%		13.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%		5.0%	
	いいえ：1.0%	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	77.0%		10.0%	10.0%
	いいえ：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：4.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%	
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	90.0%		6.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%		5.0%	8.0%
	いいえ：1.0%			
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	58.0%		21.0%	16.0%
		いいえ：4.0%		