

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・基本方針としての「援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減するお手伝い」を心している 地域に根差した福祉法人のため、地域住民には名前も所在もよく知られている。法人の理念として「高齢者がいつでも安心して利用できる、もうひとつの家であり続けます」を職員全員に徹底されている。基本方針のひとつとして、「援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減するお手伝い。」は介護支援専門員として特に心にとどめ支援を行っている。介護支援専門員として担当する利用者数を抑えており、利用者ひとりひとりの顔が見える支援となっている。・「年度ファイル管理表」として年2回、利用者個々の資料を整備することで、新たな課題が抽出されている 利用者個々の資料を正確に把握するために、検討を重ねてきている。今進められているものとして、年2回を目途に、「年度ファイル管理表」を整備し、確認している。アセスメントシート・計画書・担当者会議録・モニタリング記録表・入院、入所記録など必要な書類に漏れが無いよう整えられている。利用者の状況を記録した書類が整備されることで、会議においての様々な検討課題が浮かび上がる効果も出てきている。・市の窓口と相談するなどして日ごろから関係を深めている 市の窓口と相談するなどして日ごろから関係を深めている。外部で行われる研修や市が開催する毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。地域包括支援センターが併設され、その職員の一部も兼任する事業所のため、困難ケースも積極的に受け入れている。そのための事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・特徴ある事業所でありたいとの意見もあり、地域住民へのアピール方法を検討していきたい 事業所の職員が地域包括支援センターの一部職員と兼務しており、ひとりの介護支援専門員は担当する受け入れの利用者数は極力抑えている。職員アンケートでも「無理な担当人数を押し付けない。」などの声があり、職場環境は良好である。職員は認知症サポーター養成講座の講師を担当している。しかし職員としては更なる特徴ある事業所でありたいとの意見もあり、介護支援専門員のひとりひとりの質を高めると共に地域住民へのアピール方法を検討していきたい。・活用できる手順書にするためには、定期的に全体を見直す機会を設けることが望まれる
--

事業所の手順書は簡潔でわかりやすい言葉を使い、使いやすいようになっている。介護保険制度の改正や不具合が生じた時に手順書を見直し改訂している。介護保険制度の改正時には行政機関のホームページ、介護支援専門員の月刊誌などから最新情報を収集し業務に活用している。しかし定期的な見直しは実施されておらず、職員は手順書の不備を認識している。頻繁な制度・サービスの変化に対応し活用できる手順書にするためには、定期的に全体を見直す機会を設けることが望まれる。

・活用しやすい利用者全員のリスト作成を事業所内で検討していきたい

事業所として独居やふたり世帯の利用者の現況をまとめた利用者リストを作成している。災害発生時や利用者の急変時は、これらのリストで安否確認の優先順位、連絡先、かかりつけの病院等を確認できる。今年度、発生した地震・台風・水害などは今後も多発していくと予想されている。災害時、担当する利用者の確認が速やかにできるためにも、一見しやすい利用者全員のリストが必要となってくる。事業所内で検討していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・入所施設など情報提供を行い不安のないように施設に入所するまで相談に対応している

利用者が長期入院となった場合でも見舞いなどで関係を継続している。その中で家族からの相談で入所施設などの情報提供や相談に応じ、不安のないように対応している。施設に入所するまで相談に対応している。契約が解約した場合でも、その後家族からの相談にも対応している。利用者・家族から転院・転所などは病院や施設の相談員と協力し情報提供に努めている。

・地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている

市から委託を受けた地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている。市の窓口や地域包括支援センターなどから資料を集めたり、わからないことは相談するなどして日ごろから情報収集に努めている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。

・通所サービスは送迎状況など確認するとともに同行して事業者の特徴を把握している

利用者・家族が望む生活ができるよう、介護制度で実施している各種サービスがどのようなものかを説明している。独自の生活習慣やこだわり、利用者がやりたいことがある場合は、事前にサービスの内容を把握するようにしている。通所サービスはパンフレットなどを使い情報提供している。見学の必要性があれば、送迎状況など確認するとともに同行して事業者の特徴をつかみ、利用者に応じた事業者の選定に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/110

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	96.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	93.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	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	91.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	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	98.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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	82.0%		5.0%	12.0%
	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	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	98.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	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	93.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	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	94.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	72.0%		12.0%	5.0% 10.0%