

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 | 社会福祉法人狛江福祉会 |
| 事業所名称 | こまえ苑 |
| 事業所所在地 | 東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号 |
| 事業所電話番号 | 03-3489-2417 |

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)地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていくことを使命とする。 2)持続的経営のもとに「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。 3)利用者、家族の幸せでご満足いただける利用者本位のサービスに努める。 4)職員の満足度の向上を目指す。 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者ひとりひとりの価値観や生活習慣からわかる暮らしの歴史を掘り下げてアセスメントしている

支援にあたって、利用者がどのような生活を望んでいるかを把握することに重点を置いている。事例検討会や研究等で、利用者の理解を深めることの重要性を学んでいる。利用者ひとりひとりの価値観や生活習慣からわかる暮らしの歴史を掘り下げてアセスメントできる介護支援専門員でありたいと考えている。困難事例など事業所だけの解決が難しい場合は、施設内に併設されている地域包括支援センターの職員に相談し、指導を仰いでいる。

・事業所と連携しながら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

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。

・課題抽出は利用者・家族との信頼関係を基とし、利用者の状況に応じたコミュニケーションに努めている

介護保険以外の制度・サービスも活用している。利用者・家族の要望を聞いた上で現状を確認し、関係機関・専門職と連携した包括的な支援に努めている。一人暮らしや認知症で食事が不規則から起こる課題には、配食の提案などしている。利用者・家族への聞き取りは信頼関係を基とし、利用者の性格や状況に応じたコミュニケーションに努めている。自立支援に向けて、利用者の意思表示や話の理解、視力、聴力などを観察し、気づいたことを利用者基本情報シートに記録している。

さらなる改善が望まれる点

・複数月の利用者の変化を把握するため、経過を把握できるモニタリング用紙の改善が必要と思われる

利用開始時の一度の自宅訪問では全てを把握できない場合が多く、毎月のモニタリング訪問でも順次確認している。更に利用者・家族の状況に変化がある時は随時家庭訪問を実施している。サービス提供を含めた経過のモニタリングを行っているが、1ヶ月1枚の記録用紙のため、複数月をとおしての変化が把握しづらい様式となっている。チェック項目を簡潔にし1枚の用紙で利用者の変化が把握できるモニタリング用紙の工夫が必要と思われる。

・的確な提案ができるよう、通所事業所の特色などをまとめた、すぐ使える資料の整理が必要と思われる

サービス提供の種類で通所サービスの利用は多い。市内には30ヶ所余りの通所事業所があるため、利用者の最適な事業所の選定への提案は簡単にできない。通所サービスは雰囲気・設備・活動内容等が特色を打ち出す事業所が多

いため、利用者・家族の要望を確認しながら情報提供している。これらの情報は職員間で随時交換している。更なる確かな提案ができるよう、事業所の特色などをまとめた、すぐに使える資料の整理が必要と思われる。

・居宅介護支援事業所として、リスクの洗い出しが途中となっているため、利用者のためのリスク対策を講じていきたい

リスクマネジメントについては、法人の方針のもと、研修や勉強会に参加している。市内と隣接する区にまたがって居住する利用者宅への訪問は自転車のみのため、事故発生を防止することを徹底している。ただ居宅介護支援事業所として、その他のリスクの洗い出しが途中となっている。更にリスクに対しての優先順位を決めて、対策するシステムはできていない。近年地震や水害など頻発してきているため、地域住民を含めた利用者のための対策を早急に講じていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域包括支援センターから資料を集め相談するなどして日ごろから情報収集に努めている

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。

・居宅サービス計画の作成・変更・更新の時にサービス担当者会議を開いている

サービス担当者会議では、各関係者が集い、利用者の能力に応じた自立生活の実現に向けた計画の内容を確認している。毎回議事録を関係者に配布し情報の統一を図っている。居宅サービス計画の作成・変更・更新の時にサービス担当者会議を開き、利用者・家族・関係者がアセスメント内容と計画を共有している。初期の計画では在宅生活を続ける間にニーズが変わることがあり、利用者・家族・サービス提供事業者に状況を確認しながら計画を見直している。担当医師との連携強化を目指している。

・サービス内容追加や希望、わからないことを遠慮なく言えるような環境作りに努めている

再アセスメントが必要になり、サービス内容に変更が生じた場合、早急にサービス担当者会議を開催している。会議には利用者や家族、各サービス事業者が参加し、情報の収集や内容の検討を行い、居宅サービス計画の見直しを行っている。医療関係の費用などを質問されることもあるが、ケアマネにとっても把握しておきたい情報でもあるため、他人ごとにせず、調べることにしている。一貫して利用者・家族が望む生活を支援することを心がけ、サービス内容の追加や変更の希望、わからないことを遠慮なく言えるような環境作りに努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/110

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 | 93.0% | 5.0% | いいえ : 0.0% | 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 | 86.0% | 8.0% | いいえ : 1.0% | 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 | 83.0% | 13.0% | いいえ : 3.0% | 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 | 93.0% | 6.0% | 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 | 81.0% | 6.0% | 11.0% | 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 | 95.0% | | どちらともいえない : 1.0% | いいえ : 0.0% |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか | 81.0% | 11.0% | 6.0% | 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 | 88.0% | 6.0% | 5.0% | いいえ : 0.0% |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか | 90.0% | 5.0% | 5.0% | いいえ : 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 | 68.0% | 20.0% | 10.0% | いいえ : 1.0% |