

# 評価結果概要版



令和元年度  
(2019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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

## 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）	<p>家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。</p> <p>社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。</p> <p>利用者に深い共感を持ちます。</p> <p>地域の方々に感謝します。</p> <p>社会・地域の要請に応えること。</p> <p>人とひとの絆を大切にすること。</p> <p>水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・法人理念に基づき実施された、大型台風発生時の対応を高く評価します

今年、関東地方を襲った大型台風に際し、前日にデイサービスの閉鎖等の決定が下されました。食事を目的にデイサービスを利用している独居利用者や高齢夫婦世帯利用者にとっては、大きな支障となる事を鑑み、法人全体の判断と連携により、配食サービスを実施しました。災害時の利用者の生活を守り、安全を確認する取り組みとして高く評価します。また、日頃から法人理念に基づき、研修や災害時マニュアルの整備、防災訓練等が実施されている事の成果の現れと言えます。今後も継続して欲しい取り組みとして評価します。

### ・利用者の状況を直接確認し、情報を把握しています

利用者宅への訪問では自宅内の汚れや臭い、身体状況等、注意深く観察しています。例えば、部屋に便が付着している・リハビリパンツを干している・酒の臭いが強い等の異常を確認する視点を大切にしています。また、利用者は、食事を摂取していると意思表示はしているものの、その様子から十分に食事を摂っていない事を推測する等、利用者の言葉以外にも、直接確認した事実での情報把握に努めています。積極的で細やかな観察、情報把握は、今後も継続・強化・発展させて欲しい取り組みです。

### ・家族の都合に合わせて訪問したり、様々な情報を提供するようにしています

行政を始め、近隣の医療機関等とも密に連携しています。例えば、行政が発行する高齢者向けサービスについても、情報を伝達する等の役割を担っています。訪問理美容サービス、寝具乾燥サービス等の区の独自のサービスの他に、詐欺行為への注意喚起等もしています。単に介護サービスだけでなく、地域で利用者の生活を全面的に支える仕組みの一翼を担っています。また、ご家族の要望に合わせて勤務変更等により夜間に訪問したり、土曜日・日曜日でも訪問する等、柔軟な姿勢で対応しています。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所独自のマニュアルが整備されることを期待します

事業所では人材育成の為のマニュアルの必要性を今後の課題点として挙げています。訪問調査時のヒアリングからは、事業所には様々な事例が蓄積され、豊富な知識や技術を生かし、利用者一人ひとりを大切にしたいサービスが実施されている事が解ります。一方で大切にしている理念に根差した事業所独自の業務マニュアルが作成されていない点が残念に思われます。既に実践しているサービス内容を標準化し、今後の人材育成に生かす為にも、業務マニュアル全般の整備・強化を期待します。

**・勤務パターンを複数設定し、チームで効率良く訪問ができる様に期待します**

利用者・家族に対しケアプランの同意を得る際には、わかりやすい説明を心掛け、納得して頂けるまで訪問する様にしています。1回の訪問で3時間以上時間を要する事もありますが、理解度を確認し真摯に向き合っています。しかし、勤務時間には限りがある事から、ケアマネジャーが一丸となり、チームで効率良く継続する事が求められます。今後は、例えば、事業所の勤務パターンを、8時から・8時30から・9時から等、30分刻みに複数設定し、利用者の状況や都合に合わせて効率良く、よりタイムリーな訪問ができる様に検討する事を期待します。

**・新規ICTシステムの活用方法、マニュアル、OJTの連動性等の検証に期待します**

今年度、新規ICTシステム導入されました。事業計画では、システムの効果や活用度合について検証する予定となっています。これらを踏まえ、電子化されていない紙ベース帳票類の検証等、徹底されることを期待します。また、同時に、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の検証にも期待します。例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、さらに実用的なものとする事を期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者に合わせて、情報が伝わる工夫に、力を入れています<BR>**

独居利用者が多い等の特性に合わせて、サービスを利用しやすくする為の工夫をしています。例えば、利用開始にあたって、サービスを忘れたりしないように、毎月のカレンダーに、カラーで割り振られたサービスの予定を書き込み、利用者宅に掲示する等、細やかな工夫をしています。今年度からは、週ごとの予定表も作成し、投薬等の書き込みもしています。このようなサービス提供の工夫により、利用者調査では、「困りごとに素早く対応していただき、助かっております」等の、コメントが寄せられています。今後も継続して力を入れて欲しいと思います。

**・「最も困っている人のいのちと生活を守る」ことに、力を入れています**

昨年度から経験豊かなケアマネジャーが管理者として配置され、利用者の生き方と逝き方の支援をする事をモットーに、サービス内容の向上に努めています。近年では、独居利用者や制度の枠組みでは捉えきれない困難事例への取り組みは、法人の基本的な姿勢である「最も困っている人のいのちと生活を守ります」を、体現する行動として、特に力を入れていると言えます。また、所属するケアマネジャーの様々な経験を事業所全体の経験知として蓄積する事を念頭に置き、チームワークの向上にも、継続的に力を入れています。

**・サービス担当者会議に、力を入れています**

サービス担当者会議を開催する際には、関係者に「サービス担当者会議のご案内」を事前に発行しています。案内通知には、開催日時・開催理由・会議の出欠確認がわかりやすく示されています。さらに、会議の開催に向けて、利用者や家族に確認を済ませておいて欲しい事・困っている事・確認したい事・ケアプランに関する要望等、事前に情報を収集できる仕組みがあります。事前の準備が入念に行えている事や具体的な会議内容の記録からから、サービス担当者会議がスムーズに進行されている事が解ります。力を入れている取り組みと言えます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/88

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	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%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	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%
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	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	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 : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	84.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	11.0%