

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	ソーシャルパレット株式会社
事業所名称	八丁堀ケアプランセンター
事業所所在地	東京都中央区八丁堀4丁目10番8号第3SSビル402号室
事業所電話番号	03-6280-3836

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) 利用者本位 2) 中立公正 3) 働きやすさ

全体の評価講評

特に良いと思う点

・単独居宅介護支援事業所として、職員の受け持ち数の上限を定めており、職員は一人ひとりの利用者の支援を丁寧に行っています

ここは単独居宅介護支援事業所で、現在9名の介護支援専門員(職員)が働いています。職員の有する資格は介護福祉士、看護師、社会福祉士と様々です。勤務体系はフレックスタイム制を導入しており職員が働きやすい環境を整えています。また、居宅介護支援事業所の指定基準では、1人の介護支援専門員は35名までの利用者を担当する事が可能ですが、管理者は、職員が「利用者の支援を丁寧にして頂くこと」を方針としてあげており、職員には介護支援に関する研修を案内して各職員の技術の向上に努めています。

・サービス担当者会議は、支援を担う人々から意見を頂く場なので、参加者の都合に合わせて開催し、その内容を次の計画に反映しています

居宅介護支援事業所には、利用者の状態の変化及び要介護認定の更新時にはプランを見直し、新たな計画を作成してサービス担当者からの専門的な意見を聞く場を設けることになっています。そこで、医師も含めた会議を行う時には前もって参加者に協力依頼を行い、医師の往診日に本人宅で会議をしています。また、家族からの協力を得られない場合には、家族等に制度の仕組みを理解して頂けるように説明を重ね、家族に参加して頂ける日に行っています。また、会議を有効に行うために検討項目を絞り込み、前もって参加者に知らせて意見等を伺っています。

・職員の働き方を支援するためにテレワークやフレックスでの勤務管理が仕事と私生活が両立できる環境が就労意欲を高めています

介護支援専門員の業務での担当制を尊重するように、職員の働き方の管理もテレワークやクラウドを活用したIT化を図り、いつでもどこでも記録やケース管理の調整が可能で、利用者の緊急時に担当が自宅、又は職場でない場所でケアプランの調整や記録が可能となっていることから、職員の柔軟な対応が利用者からの信頼度につながっていることがアンケート結果より伺えます。職員アンケートからも働きやすさの高さがうかがえるため、IT化を図った働き方改革に従った職員の勤務管理が可能となっている。柔軟な勤務管理が調整の対応力につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者が入手できるパンフレットを作成し、事業所の方針等を記載して、独立居宅介護支援事業所の利点をアピールしたいとしています。

管理者は「一人ひとりの介護支援専門員が一人ひとりの利用者の支援を丁寧に行う」を方針に掲げ、基準では1人の介護支援専門員が担当する利用者数は35名までは可能となっているので、上限を定めています。事業所の情報は

、「介護サービスの情報公表」をしており、行政機関のホームページ等に情報が載っています。ただ、事業所のパンフレットがないため、直接利用希望者に事業所情報が届かない状況です。今後は、事業所の方針や人員などを記載したパンフレットを作成して独立居宅介護支援事業所の利点をアピールしたいとしています。

・**ゆくゆくは東京都が推奨している「リ・アセスメント支援シート」の導入を考えており、事業所内研修にて研鑽していくとしています**

東京都の介護支援専門員研修において、東京都が推奨している「リ・アセスメント支援シート」の使用方法を説明しています。これは国が定めた課題分析標準項目を網羅した上で、課題分析の過程を可視化できるものです。それは、利用者の現状及び困りごと、利用者及び家族等の意向、専門家の意見、介護支援専門員の判断を導き出す工程をさします。現在は他の方式を使用していますが、ゆくゆくはこのリ・アセスメント支援シートを学び、事業所内研修にて担当別に事例検討などを通して、研鑽を重ねてより良いサービスの提供に努めていくとしています。

・**事業所としての介護支援専門員の業務、記録などの組織的な管理、周知すべき事項のお一元化への環境づくりを検討しています**

介護支援専門員の業務役割を重視するあまり、担当者に任せていることで事業所としての管理すべき事項や共有すべき情報の周知方法が見直す必要があります。担当別な情報の一元化を図ることによって、緊急時など職員の誰でも対応可能となる仕組みが構築できます。担当者不在での対応もサービスの向上につながり、職員間の連携や休みやすさなど働き方改善につながります。職員の負担を軽減、業務の効率化を図るためにも情報の共有に対する書面化、周知の方法を検討し、担当者不在でも速やかに対応できる事業所の体制づくりを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**サービスの終了後であっても、家族の相談支援を継続、かわわりを大切にしています**

サービスの終了は、特別養護老人ホームや特定施設、小規模多機能への利用を希望する場合、事業所との電話などの交流により、不安の軽減に努めている。事業所リストや情報を家族に伝え、希望する事業所と連絡、情報の共有を図るようにしている。家族の負担の軽減につながり、利用者、家族の希望に合わせたサービスの提供、変更が行われています。サービス終了後も施設等でのサービスに対する相談など、関係性を大切に支援を続けています。看取りを含め逝去された家族へのグリーフケアも行い、サービスだけでなく家族の生活支援、相談も行っています

・**利用者の生活状況を配慮し訪問、会話回数や家族状況に合わせた在宅支援に努めています**

利用者、家族の生活環境や生活状況、意向や要望を尊重したケアプラン作成に配慮しています。またモニタリング訪問についても月1回以上の訪問を心がけており、特に利用者が独居の場合には会話を増やすことで信頼関係構築に努めている。また、サービスへの拒否やサービスの中止依頼があった場合には、利用者や家族の意向を尊重して、各サービス提供事業者へ休止や中止の指示を実施している。利用者の心身の状況や家族の意向や要望を尊重したケアプラン作りに配慮しており、必要に応じてステップを踏みながらサービスを充実させています。

・**利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、計画作成に活かしています**

利用者や家族とは利用開始前から電話、面談など直接会話することに力を入れ、コミュニケーションを大切にしている。利用者、家族の不安がないように、サービス利用の当初はサービスの状況を直接確認したり、利用者や家族からも感想を収集するようにしています。入院中の場合でも家族とのコミュニケーションを絶やさず、病状の確認や退院予定等も収集、各サービス事業者にも報告しています。日常生活の悩みなども含め、コミュニケーションを通じて、利用者の生活状況を把握することにより、要望や感想を含めて、計画に活かされています

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/237

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%	0.0%	0.0%	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%	2.0%	0.0%	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	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%	1.0%	1.0%	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	85.0%	4.0%	0.0%	10.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%	1.0%	0.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	4.0%	0.0%	4.0%
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	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	0.0%	0.0%	11.0%
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	60.0%	14.0%	22.0%	2.0%