

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	有限会社すばる介護センター
事業所名称	居宅介護支援事業所すばる
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目2番3号
事業所電話番号	03-5789-2788

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)住み慣れた地域における自立した日常生活の創出及び実現とその為に不可欠な個々人の想いや意思、尊厳の尊重 2)ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること 3)法令遵守と透明性の高い事業運営 4)効率化への適切な取り組みと質の向上の両立 5)従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

全体の評価講評

特に良いと思う点

・様々な対応、実績を重ねる中で、職員同士相互に学び合い、職員同士の連携を深めて、専門性を活かした丁寧な対応で安心と信頼を得ている

来年開設20年を迎える。利用者を面で支える居宅支援事業者としての基盤を確立し、地域の介護・福祉を担っている。これまで様々な対応、実績を重ねる中で、職員同士相互に学び合い、実践で成長し専門性を磨いてきた。利用者に応じた在宅生活が出来る様に常に話し合い連携を深めて支援に繋げている。困難事例や即時対応など、個々のニーズに応じた適切な支援を実現できる機能的なチーム体制を構築している。制度間の隙間を埋め枠組みを超えた柔軟な支援を行うなど、利用者・家族の満足度も高い。専門性を活かした丁寧な対応で安心と信頼を得ている。

・利用者が安心して相談ができるよう、思いやりを念頭に置いて利用者と同様になって向き合い、事業所全体に迅速で丁寧な対応が浸透している

利用者が安心して相談ができるよう、迅速で丁寧な対応を徹底している。支援者の考えが先導しがちな時でも、思いやりを念頭に相談しやすいように利用者の声を引出すことを大事にしている。常にサービスが合っているのかどうか、利用者の思いも感じ取れる『専門職』としてのスキル向上に向け、自己管理方法等の理解を深めて自己研鑽に努めている。『ケアマネさんは対応が早くよく相談にも乗ってくれる大切な支援者です』『対応が迅速で思いやりがあります』等、利用者調査からも、常に利用者と同様になって向き合う姿勢が浸透している様子が窺われる。

・ケアマネジャー間の情報共有や協力・連携などバックアップ体制により、広い視野でのケアマネジメントを行うことが可能となっている

行き届いた支援を支える基に管理者を中心とするチームワークがある。ケアマネジャーはパソコン上で情報を共有しており、担当者が不在の場合でも利用者からの相談や問合せに迅速かつ的確に応じられる体制になっている。またケアマネジャー全員が参加しての会議で情報交換・共有や支援計画などの検討を行っている。複数の主任ケアマネジャーが在籍し、困難事例などについて話し合いや検討、助言など事業所内で協力して支援にあたるバックアップ体制ができています。担当者が一人で問題を抱え込まず、広い視野でのケアマネジメントが実践できている。

さらなる改善が望まれる点

・今後ともケアマネジャーとしての高い業務水準の確保・維持・向上にたゆまず取り組んでいくことが期待されている

利用者を自分の家族に置き換え満足し誇れるサービスを目指している。在宅支援を担う地域拠点として、職員個々に求められる専門性も一段高いものとなっている。事業所ではリ・アセスメントの活用から、エンド・オブライフ等、専門的知識を身につけることを研修計画に掲げ、積極的に外部研修への参加を勧めている。日頃から行政や医師等との連携強化も図っている。また地域資源を活かした情報収集・交流など、あらゆる機会を自己研鑽の場として活用し、学びを地域に還元できるよう努めている。「職員自身が地域の社会資源」としての涵養に期待したい。

・家庭の介護力の低下や医療連携強化等ケアマネジャーの担う役割や業務が増加する中、業務の負担軽減に向けた取り組みを考えている

独居や老々介護の増加等家庭での介護力が低下する一方、医療・介護の連携強化による通院同行や退院前のカンファレンスへの参加等、ケアマネジャーの担う役割や業務は増加している。事業所内の一体感と業務への集中度を高めているが、利用者からの要望や救急搬送など可能な限り応えているため、時間をこえての業務となることが多い。時間内に業務を終了するには時間配分と仕事の効率化を図ることが課題となっている。業務の分担や優先順位を付ける等、業務の負担軽減やライフワークバランスを視野に入れたマネジメントを検討されることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス終了時も常に利用者を中心に考え、継続的な支援が受けられるようにしている

事業所では可能な限り、規則や基準の枠にとらわれることなく、利用者や家族との信頼関係を基本とし、よりよい支援の提供に向けて取り組んでいる。取り分けサービス終了時においては、継続したサービスが受けられるよう次の事業所へ既存の居宅サービス計画書などの情報を送付・提供している。また入院や施設への入所の際には、必要な情報を提供する等、常に利用者を中心に考慮し、円滑な移行が出来るように努めている。相談にも応じ、次のサービスに丸投げすることがないよう常に心がけて繋げている。親子2代にわたっての利用となった事例も出ている。

・事業所内研修や外部研修に力を入れ、専門性も一段と高いものとなっている

事業所内研修や外部研修に力を入れ、地域福祉に貢献できる専門職集団として一段と高い支援力を目指している。月1回以上「居宅介護支援事業所すばる質の向上及び連携調整会議」の議題に含めて事業所内での職員が一定水準の知識を学ぶ機会を作っている。研修会参加者には、負担のないように勤務日程、勤務時間を調整して全員が受講できるように配慮している。また、研修に参加した職員が資料に解説をつけて全職員が共通理解できるようにしている。現在主任ケアマネジャー4名を擁するなどサポート体制が充実し、職員の資格取得への関心・意欲は高い。

・社会資源の情報を利用者や家族等に提供して生活の質を高めている

居宅サービス計画に利用者の思いやしたいこと・家族等の思い・どのようにしたら利用者や家族等に喜んでもらえるか、また納得してもらえるか常に検討している。介護支援専門員は利用者の心身及び環境等を踏まえて住み慣れた在宅生活を営むことができるよう利用者の立場になって居宅サービス計画を作成している。利用者や家族のニーズに応えられるよう介護保険サービス以外の社会資源のサービス等も提案している。介護支援専門員は様々な社会資源情報の引き出しを持っており、チームで情報を共有して、利用者や家族等に提供され生活の質を高めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

109/175

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%	6.0%	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%	6.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ : 1.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
5. 病气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%	15.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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 : 3.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	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	89.0%	8.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	70.0%	16.0%	11.0%	いいえ : 1.0%

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	株式会社こめつつじ
事業所名称	居宅介護支援事業所こめつつじ
事業所所在地	東京都港区東麻布3丁目5番15号瀬里奈グリーンハイツ
事業所電話番号	03-5570-4730

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) 使命（mission）、情熱（passion）、思いやり（compassion）の意識を持って介護に従事すること2) お一人毎のご希望を尊重し、在宅生活の継続を主眼に置きつつ、その実現に努めること3) 法令遵守ということを大原則にして、一人ひとりが正しい事を正しく行っていくこと4) ご利用者のご意向を第一義とし、またご家族等のご意向との両立を可能な限り図り、その実現に努めること5) 業務の質の向上を常に意識し、サービスについても質の標準化を図っていくこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員は内部研修や外部研修に参加し提供するサービスの質の向上に努めています

職員は利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を営むことができるケアマネジメントを行うため、研修会に参加し自己研鑽を行っています。多職種連係自主学習グループのファイルに「多職種で考える事例検討会」の内容が記されています。例えば、終末期の支援について何が問題だったのか等について各段階に応じて検討・研鑽し、サービスの質向上に努めています。また、接遇マナーやコミュニケーションの研修を行って提供するサービスの質の向上に努め、スキルアップに力を入れ取り組んでいます。

・他事業所とサービス計画書内容の把握と共有を行い連携を取り合っています

サービス担当者会議において他事業所と緊密に連携を取り合い居宅サービス計画書の作成を行います。利用者の要望を最重視して家族の協力を得るようにします。快適で自立した日常生活を営むことができる様、利用者が話しやすい雰囲気づくりに重点を置いて観察し、アセスメントやモニタリングを行います。訪問介護サービス中に状態の変化があった場合、サービス担当責任者から連絡を受けてサービス内容の把握と共有を行い、迅速に再アセスメントを実施します。現場の訪問介護士にも情報を提供してもらって他事業所と連携を取り合っています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者への一層分かりやすい説明を通じ、ケアマネジメントやサービス内容、制度の更なる啓発・普及の促進が期待されます

利用者や家族は、ケアマネジメント、アセスメント、モニタリングなど聞きなれない専門用語を中々理解することができない実情にあります。デイサービスやショートステイ、居宅療養管理指導等の提供されるサービス内容や制度の理解についても同様です。重要な契約書や書式に囲まれ支援を行うケアマネジャーの置かれた環境はとてもハード

ですが、利用者へのフェースツーフェースの相談援助に力点を置き、サービス内容や制度の更なる啓発・普及・理解の促進が期待されます。

・ **医療と介護との一層の連携を居宅サービス計画に反映させることができるようになる事を期待します**

利用者の個別の要望等について細かく把握し、居宅サービス計画に反映させています。保健医療福祉の分野での多職種連携はそれぞれ専門的な見解の違いもあり、合意形成に時間を要する場合があります。当事業所では様々な情報共有に力を入れており、医師の訪問診療に立ち合ったり、終末期の支援についての学習でも他事業者と連携しています。これらの情報共有と事業者間の協力関係を長く醸成してきました。サービス提供者会議等において、医療と介護とが連携して居宅サービス計画に沿った支援ができるよう、計画作成の継続的な充実化を期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **様々な情報共有に力を入れています**

法人は同一場所で訪問介護サービスも運営しており、職員間の情報共有は常に行われています。担当者会議ではケアプランの確認やサービス事業者同士の相互確認が行われます。医師の訪問診療に立ちあい、医師から服薬や塗布薬使用の方法についての情報も得ています。事業所内では毎週情報共有会議が行われ、処遇困難ケースや地域における事業者、活用できる社会資源の状況を職員間で情報共有し、活用しています。所内の個々のケアプランが綴られたケースファイルは手の届く所に保管されており、誰でもすぐに閲覧可能な状態になっています。

・ **多種多様な利用者ニーズに柔軟な対応を行い居宅サービスをケアプランに位置付けます**

ケアマネジャーは把握した情報等がケアプランに位置づけるすべての居宅サービスに影響を与えてしまう、との観点に立って柔軟な対応を行っています。把握した情報はアセスメントやモニタリングを丁寧に繰り返してケアプラン中に居宅サービスを位置付けています。自宅に住み続けたいと願う高齢者への訪問介護サービスや訪問入浴、通所介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、短期入所等のサービス計画の提供を行います。障害者総合支援法に基づく支援も含めて、多種多様な利用者ニーズに柔軟な対応と丁寧な支援を行います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/185

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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	91.0%		7.0%	
	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	84.0%		14.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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%		13.0%	5.0%
	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：4.0%	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	91.0%		7.0%	
	いいえ：1.0%	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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	75.0%		13.0%	7.0%
	いいえ：4.0%			