

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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	支援サービスちとせ
事業所所在地	東京都世田谷区千歳台4丁目2番1号
事業所電話番号	03-5490-7580

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) 「尊厳・自立支援」 その人の思いを大切にします。 2) 「地域」 地域とともに築く福祉を目指します。 3) 「サービス質の確保」 サービスの質の向上を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の持つ課題解決には信頼関係の構築が重要としている

ケアプラン作成の依頼を受けた際には、利用者の困りごとに配慮し、迅速な対応を方針に対応している。介護保険利用の窓口である介護支援専門員は、サービス選択にあたり、利用者が望む生活の把握に努めている。その把握には、信頼関係の構築が不可欠とし、接遇面に配慮している。利用者を「高齢者」として一括りに見るのではなく、人生の先輩として敬い、敬語で接することに徹している。課題解決の対策に、たとえ専門的視点からの合理性がなくとも、利用者本位の観点からその要望をまず優先し、経過を見守り、利用者自らの気づきを待つ姿勢で対応する。

・サービス担当者会議を通じて、互いに不足している部分を補い合い、チーム力を高めている

介護支援専門員は常に最善のケアプランで最善のサービス提供ができるよう留意している。福祉用具もまず自らその利用価値を知るべきとの考えから、事業所内で福祉用具提供事業者からデモ等を通じて学ぶ機会を設けている。「利用者支援はチームで」との考えから、支援力の足りない部分を補い合い、チーム力を高めるため「サービス担当者会議」を重視している。招集したサービス提供事業者が日程等の都合で参加できない場合は、事前に議題についての意見を聞き取り、会議の場で代弁している。医療関係者とも、同様の方法で情報を共有している。

さらなる改善が望まれる点

・適切な手法による課題分析に基づく課題設定を期待する

利用者が望む生活の実現に向けた課題設定には、適切な手法で収集したアセスメント情報からの確かな分析が求められる。当事業所では、介護支援専門員が自ら利用者を観察して得た情報や認定調査の結果等から「課題分析表」に直接記載する方式を取っている。しかし、分析表は、本来は課題分析表が示す課題に沿ってアセスメント結果の概要を記載するもので、そこに至る前に収集した情報から課題を設定するツールが必要である。ツールによって、課題設定の根拠や客観性も生まれる。管理者は新様式を試行中であるが、事業所共通のツールの使用が求められる。

・介護支援専門員が作成したケアプランは、公文書としての意味もあり、その適切性について管理者は責任を持つ

当事業所には管理者も含め介護支援専門員3名が従事している。介護支援専門員はそれぞれ経験値に見合った利用

者を担当している。介護支援専門員はその資格から運営基準に則り適切な手順でケアプランを作成している。しかし、その過程で、アセスメントや立案したケアプランを相互にチェックし合うしくみはつくられていない。このしくみづくりにより、新たな気づきを得て専門職としての個々の意識・技術が高まり、事業所全体のケアマネジメント力が向上することが期待できる。また、ケアプランは公文書でもあり、管理者には管理すべき責任が生ずる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・区分変更の要否は、サービスの主体者である利用者に任せている

各介護支援専門員は、担当する利用者の認定更新時期をパソコンで管理し、家族の状況によっては申請を代行している。状態が悪化した場合は要介護状態等区分の変更のしくみを伝え、変更の可能性あることを示唆している。ただし、現状のサービス利用に過不足がなければ変更の必要がないことや、要介護度が上がると、サービス量は増やせるが、一方でサービス種別によっては利用料も上がることがあるなどのメリット・デメリットの両面を、事例を用いてわかりやすく説明している。その上で、利用者本位の観点から、利用者の判断に任せている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/70

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	86.0%	10.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	79.0%	17.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 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	93.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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	58.0%	10.0%	27.0%	3.0%
	いいえ : 3.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	13.0%	6.0%	0.0%
	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	89.0%	6.0%	3.0%	0.0%
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	17.0%	0.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% 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	58.0%	17.0%	24.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			