

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	社会福祉法人一誠会
事業所名称	社会福祉法人一誠会偕楽園ホーム居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都八王子市宮下町983番
事業所電話番号	042-696-5238

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)関係法令・基準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行うこと2)ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること3)事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること4)地域社会への貢献と共生に努めること5)広い視野とプロフェッショナルとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示すること6)一誠会に寄せられる貴重なご意見ご批判などを真摯に受け止め品質マネジメントの有効性を継続的に改善し常に変化し続けながら、一貫した高品質のサービスを提供する一誠会ブランドを構築すること

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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なこと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およびリ・アセスメントシートに記録している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の状況や要望を十分に把握・分析して支援しており、利用者の望む生活に繋げている <p>介護支援専門員研修時に用いる書式であり、利用者の状況や要望を多角的に抽出して把握できる「リ・アセスメント支援シート」を使用してアセスメントを行っている。問題点のみに焦点をあてず現状できていることにも焦点をあてることを重視し、利用者・家族が望む生活ができるよう、利用者の生活習慣やこだわりにも考慮しながら丁寧に要望を把握し支援している。また、利用者の要望以外にも把握した状況分析により課題を抽出し、介護保険内外の制度・サービスや行政サービスの活用に適宜繋げ、関係機関・専門職と連携した包括的な支援に努めている。</p> <p>・</p>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>リスクマネジメントについては、法人の方針のもと、内外研修や勉強会に参加している。市内と隣接する市にま</p>

たがって居住する利用者宅への訪問等は自転車などが中心で、車両等での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、対策するシステムについては改善する余地がある。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。

・ **ニーズの変化に対応しながら、さらなる利用者満足度の向上を目指したアセスメントの強化**

個人の性格や生活環境などニーズの変化に対応したアセスメント能力の向上に取り組んでおり、介護支援専門員研修や地域包括支援センター主催の勉強会、週1回開催の事業所内会議などで研鑽に努めている。面接・相談技術やコミュニケーション力等のスキルアップについては継続的な今後の課題と挙げており、介護支援専門員の上級資格である主任介護支援専門員による他の介護支援専門員への助言や指導も行いながら、世の中のニーズの変化に対応しながらさらなる利用者満足度の向上を目指し、アセスメント能力の強化を図る意向としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **ISO9001認証取得を機に手順書を作成し、業務の標準化に取り組んでいる**

ISO9001の認証取得を機に、提供するサービスについて手順書を作成、整備を行っている。手順書を整備・見直すことで職員のスキルアップの向上にもつながっている。PC内にて正式文書が管理されており、誰でも閲覧可能となっている。経営幹部会議、居宅介護支援課会議、職員会議等において、職員や利用者等からの要望などを反映し、業務の標準化とPDCAサイクルの構築に取り組んでいる。

・ **丁寧で愛情のあるコミュニケーション・対応を図り、利用者との信頼関係を構築している**

利用者との信頼関係を積み重ねていくことを重視して、丁寧で愛情のあるコミュニケーション・対応に努めており、服装・言葉遣い・態度等含めて十分に配慮ある対応を行っている。独り暮らしや認知症の方への対応は個々の状況や特性に合わせ工夫している。居宅サービス計画書の文言についても、利用者の状況に応じて強い意味合いの書き方を避けて明記したり、言い回しに工夫を行う等、表現の仕方に十分配慮を行っている。利用者アンケート結果においても、職員の親切・親身な対応やわかりやすく的確な説明のしかた等についての高い満足度が伺えている。

・ **定期以外に要望に応じて訪問し、確実な利用者の意向・状況把握と柔軟な対応に努める**

月1回の訪問時やサービス提供事業者との連携や報告等で利用者・家族の状態、身辺の状況、要望の変化を詳細に確認し、内容は支援経過記録に記録し把握している。利用者の体調変化が見られたり、サービス内容の変更やサービスの追加が必要な場合には、利用者・家族に説明して再アセスメントを実施し、サービス担当者会議を開催して計画の変更を行っている。また、定期訪問以外にも、利用者・家族からの要望があれば早期に訪問し、状況把握のうえ適宜計画の見直しに繋げており、柔軟性のある対応と、意向・要望を遠慮なく言える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

42/150

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%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	92.0%		7.0%	
	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	90.0%		9.0%	
	いいえ : 0.0%	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	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	78.0%		7.0%	14.0%
	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	88.0%		11.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	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	92.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	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	88.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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	69.0%		19.0%	11.0%
	いいえ : 0.0%			