

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
事業所電話番号	03-5438-1011

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) ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2) 地域貢献をし、地域に根付く支援体制 3) 個々の状況に応じた適切なマネジメント 4) 健全経営を目指し、一人でも多くの方に心のこもったサービスを提供する 5) 専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

全体の評価講評

特に良いと思う点

・アセスメントシートは適宜加筆訂正によって最新情報を把握しケアプランの作成に繋げている

利用開始時に利用者宅を訪問する際に初回のアセスメントを行い、以降は毎月のモニタリング訪問時に意向や要望、心身状況などを把握して適宜加筆訂正を行い常に最新情報を把握することに努めている。また、アセスメント情報は、サービス開始時にサービス提供事業者へ提供され、利用者情報の共有に取り組んでいる。さらにその際にはサービス担当者会議を開催して計画書原案を説明し、利用者・家族・サービス提供事業者からの意見を把握して、正式な計画書の作成につなげている。

・課題分析に力を入れてケアプランを作り込んでいる

利用者一人ひとりの詳しい状況を把握することを目的に「基本情報シート」(アセスメントシート)を用いており、本人および本人を囲む環境や人物などについて詳細に記録を取っている。シートには、「主訴」や「生活歴」をはじめ、「課題分析」を行うための健康状態、ADL、IADLなどを詳しく落とし込めるような書式になっている。また、新規の利用者については、必ず居住先や自宅に訪問して確認することを取り決めており、シートをもとに本人、家族の意向に沿ったサービスを提供することにしている。

・総合福祉施設としての総力を活かして事業所運営に取り組んでいる

ケアマネジャー3名体制(利用者数約70名)という事業規模により、地域住民を対象とした地域密着型のサービスを展開している。また、訪問介護や通所介護、ショートステイなどの在宅サービス事業を併設しており、それらのサービスを必要とする場合には連携連動体制が整っている。また総合福祉施設内の会議や委員会をはじめ地域ケア会議、地域包括支援センターなどを通じ事業所の情報提供に努めている。問い合わせがあった場合には、いつでも担当者が訪問して、サービス提供に関する説明を丁寧に行うことを心がけている。

さらなる改善が望まれる点

・事業の方向性を明確にすることが望まれる

地域の在宅高齢者が出来る限り長く地域で生活できるように、関係機関や総合福祉施設内の各事業所との連携、ケアマネジメント力の向上などに取り組んでいる。また、事業所の取り組みに関する成果は、利用者調査、職員自己評価、職員の定着率などからもうかがえる。ただし、平均利用期間は2年7か月になっており、昨年度のサービス修了者中、福祉施設への入所8名、医療機関への入院2名、逝去者9名に加え、職員が独立したことによって39名が他

の事業所へ移行している。これらの数値を踏まえ、事業の方向性をさらに明確にすることが望まれる

・サービス提供事業所からの情報提供の質を向上させることを目指している

サービス担当者会議を開催する際には、出来る限り多くの事業所の出席が得られるようにしており、課題やニーズに関する共通認識が図れるようにしている。また、サービス開始時や開始直後に各事業所からサービス計画書を提出してもらうことにしており、ケアプランの主旨に沿った計画書が作成されているかを確認している。さらに毎月のモニタリング訪問や給付管理時など確認する機会も設けている。ただし、各事業所からの報告内容には質量ともに差異があることを事業所では認識している。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・併設の地域包括支援センターと連携を図り情報提供に取り組んでいる

市内には10か所の地域包括支援センターが設置されており、地域内に6か所（1か所は事業所と併設されている）のセンターと連携を図り、適宜空き情報などを適宜提供し相談援助業務に取り組んでいる。また、地域ケア会議（年3回開催）を通じたり、市に対して運営状況（空き情報）を情報を提供するなどしている。また、併設の地域包括支援センターとは日頃から連携を図っており、迅速に対応できるようにしている。

・地域の社会資源などの情報も合わせて提供し支援に役立っている

利用者・家族の要望に真摯に耳を傾け、自宅で安心・安全に自分らしい暮らしを継続できるよう心がけている。一方で、介護保険サービスで「できること」、「できないこと」については、家族に丁寧に説明し、どのような要望でもかなえられるわけではないことを理解してもらえるようにしている。その際に利用できるインフォーマルサービスなども紹介している。権利意識が強い、要望が高すぎるなどの事例については、事業所内外の関係者会議などを通じて対策を検討している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/44

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	90.0%	9.0%		
	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	81.0%	15.0%		
	いいえ : 3.0% 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	90.0%	6.0%		
	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	81.0%	15.0%		
	どちらともいえない : 3.0% 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	87.0%	6.0% 6.0%		
	いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	6.0% 9.0%		
	いいえ : 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	81.0%	12.0% 6.0%		
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	9.0% 12.0%		
	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	46.0%	25.0% 25.0%		
	いいえ : 3.0%			