

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

| | |
|---------|--------------------|
| 法人名称 | 社会福祉法人まりも会 |
| 事業所名称 | まりも園居宅介護相談支援センター |
| 事業所所在地 | 東京都小平市上水南町4丁目7番45号 |
| 事業所電話番号 | 042-325-3033 |

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア |

全体の評価講評

| |
|---|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者に幾つかの選択肢を提示し、利用者や家族の自己決定を大切に支援している <p>当事業所は、「自己決定」「生活の継続」「自立支援」を3原則として取り組んでいる。そのため、本人や家族の思いを尊重しながら支援することが大切だと考えている。利用者や家族に選択肢を具体的に提示し、イメージしてもらい、選択の自己決定を促している。たとえば、【お風呂に入りたい】というニーズの場合、自宅の浴槽でヘルパーを導入して入るか、デイサービスで他の刺激も得ながら入浴するか、それぞれのメリット・デメリットを伝え、利用者を選択してもらっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・在宅生活を継続していくために、医師や看護師との連携にも努め、利用者の健康維持・向上を支援している <p>転倒骨折をしたり、病状が悪化するなど、利用者が入院することも多い。そのため、介護支援専門員は、定期的に利用者の病状を確認している。また、退院調整カンファレンスに参加し、医師の診断やアドバイスにより、退院日までに、在宅生活に必要なサービスについて調整している。訪問診療に同席し、今後の健康面の支援について相談する機会も多く、医療や看護からの意見を反映した計画立案に努めている。サービス担当者会議には主治医にも参加を呼びかけているが、出席できない場合は、現状や留意点等に関する書面の作成を依頼している。</p> <ul style="list-style-type: none">・「在宅での生活を続けたい」という要望にできる限り叶えられるよう支援している <p>地域には入所施設も多く、介護度が上がったたり、認知症の不穏行動が増えてくると、すぐに施設に入居してしまう流れがある。しかし、当事業所では、在宅生活を希望するのであれば、本人の希望をいかに実現するかを大切に支援している。利用者の中には、【病院や施設で最期を迎えることはしたくない】と思っている人も多い。家族や周囲のマンパワーがどの程度得られるか、活気ある生活を続けるためにどの程度機能訓練やデイサービスを導入するか、健康的に暮らすためには何を注意すればよいかなどを把握し、居宅サービス計画書の立案につなげている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・介護支援専門員の増員を図り、介護支援専門員同士の研鑽を深め、サービスの質向上につなげていくことを期待する <p>事業所は、主任介護支援専門員1名と介護支援専門員2名の3名体制を理想とし、当居宅介護支援事業所が中核となって、併設のデイサービスやショートステイとの連携強化を期待している。その一歩として、今年度より併設デイサービス事業と合同の個別ケアカンファレンスを開催している。支援の質向上に向けて、介護支援専門員の増員を図り</p> |
|---|

、介護支援専門員同士による研鑽を深めていかれることを期待する。

・**支援スキル向上を図るためにも、研修参加の機会を増やしていくことを期待する**

まりも園全体で内部研修を計画的に実施し、外部研修は各事業所ごとに計画的に参加することとなっている。当事業所は、行政が主催する研修にはできるだけ参加したいと考えているが、現状として職員1名体制であるため、外部研修に参加できる余裕がない状況である。また、14時～16時の研修が多く、利用者のモニタリングやサービス担当者会議などで必要な研修に出席できていない。今年度、地域包括支援センター主催の研修に参加しているが、研修参加の機会を増やしていくことを期待する。

・**インフォーマルな地域の情報収集を増やし、利用者の在宅生活の継続に寄与していくことを期待する**

地域包括ケアシステムでは、セルフケア、フォーマルケア、インフォーマルケアなどによる包括的な支援の必要性が言及されている。インフォーマル・サポートの情報を把握し、実際の支援においてどのように展開するのが重要な視点となっており、当事業所でも、地域の社会資源を活用し、インフォーマルなサービスを組み込んだ計画を策定している。今後も引き続き、地域のNPOなどが実施しているサービスを探するなど、インフォーマルな地域の情報収集を増やしていくことを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**新たにマニュアルを作成し、業務の標準化を進めることができた**

前年度より業務の標準化を目指し、マニュアルの作成に取り組んだ。〔サービスの受付〕〔サービスの契約〕〔サービスの実施〕〔記録の管理〕についてまとめ、必要に応じて見直すことにしている。サービスの実施では、申請代行や計画作成の流れ、サービス担当者会議の開催方法、モニタリング方法などを、フローチャートと解説文で分かりやすくまとめている。今年度、介護支援専門員が交代し、今後の増員の可能性もあるため、新人職員にとっても共通の手順で実施できるよう、マニュアルを整備することができた。

・**併設デイサービスと合同で、利用者個々のカンファレンスを実施し**

月1回、併設デイサービス事業所と個別のケアカンファレンスを合同開催している。デイサービスでは、居宅サービス計画書から利用者のニーズを把握し、日常生活動作の適切な支援を実践すると共に、利用者の叶えたい夢（要望）をふまえた個別支援の提供を目指している。併設デイサービス事業所と情報共有し、支援方法について検討し、より本人の心身状況や希望に即したサービス提供に努めている。個別ケアカンファレンスを通して、介護支援専門員は利用者の実態把握に努め、計画の進捗状況を確認できている。

・**サービス提供事業所や行政などの関係機関と連携し、速やかに課題解決を図っている**

利用者や家族、連携しているサービス提供事業所から問い合わせや相談があった際は、常に早急な対応を心がけている。ホームヘルパーから「キーボックスが開かない」という連絡を受けた際は、すぐに訪問して対応し、さらに写真撮影して使用方法を書面にまとめ、ファックスで他ヘルパーにも伝達した。また、身体的虐待やネグレクトなど、本人と家族間の関係悪化などの課題があれば、地域包括支援センターや行政の職員と連携し、速やかに解決策を講じ、随時関係機関と連携しながら速やかな対応に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

7/16

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 | 85.0% | 14.0% | 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 | 85.0% | 14.0% | 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 | 85.0% | 14.0% | 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 | 85.0% | 14.0% | 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 | 85.0% | 14.0% | いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0% | |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 85.0% | 14.0% | 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 | 71.0% | 14.0% | 14.0% | 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 | 71.0% | 28.0% | 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 | 85.0% | 14.0% | 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 | 28.0% | 28.0% | 14.0% | 28.0% |