

# 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	社会福祉法人大和会
事業所名称	和光園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都多摩市和田1532番
事業所電話番号	042-389-6878

## 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) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2) 和の精神と人間愛 3) 丁寧な言葉遣いとあたたかい態度 4) 基本的人権の尊重 5) 利用者本位のサービス提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の望む生活を送るための支援に向けたケアマネジメントが展開されている

事業所では訪問による聞き取りや関係機関などからの情報を収集してアセスメントを行ない、利用者の送りたいと思う「望む生活」の把握に努めている。利用者が発した言葉から価値観を探しその言葉の意味を具体化することを心がけている。利用者の言葉は計画書作成では最優先される。作成した居宅サービス計画書は専門用語を避けたわかりやすい言葉で書かれ、丁寧に説明を行ない同意を得ている。居宅サービス計画書は利用者の未来像であり、その先に望む生活が送れることを明確にし利用者の意欲を引き出す取り組みがなされている。

### ・コンプライアンスを遵守し、制度に沿った適切な事業所運営に取り組んでいる

事業所では居宅介護支援事業の運営においてコンプライアンスの遵守を第一に据えて事業を展開している。業務マニュアルにケアマネジメントの手順を明示し、それに沿って業務が行なわれるようにチェックしながら進めている。万が一制度上の疑問点が発生した場合には厚生労働省発の介護保険最新情報や行政に確認し、回答を得た上で処理している。特定事業所でもあり週間会議にて介護支援専門員間で情報を共有し、他の模範となるよう留意している。コンプライアンスの遵守は最終的に利用者利益に直結するとの認識により日々の業務を行なっている。

### ・事業所内外を問わず、常に連携する姿勢を持ち利用者利益にかなう支援体に取り組んでいる

事業所内では毎朝のミーティングと週間会議を通じて各介護支援専門員の相互の情報共有や連携を図っている。契約時には2名体制の訪問で利用者情報を共有している。2名で訪問することにより多面的なアセスメントに繋がっている。事業所外でも居宅サービス計画書の交付以外にもサービス担当者会議やアセスメントシートの送、事業所への訪問なども行ない利用者理解の共有に努めている。また、多摩市介護保険事業所連絡会や介護支援専門員連絡会などを通じて地域の情報や他事業所との連携にも努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・リスクマネジメントのさらなる深化や事業継続計画（BCP）の具体化に向けた取り組みに期待したい

事業所では災害時の対応として日本介護支援専門員協会が発行している災害対応マニュアルと、法人が作成している災害マニュアルを合わせた災害対策マニュアルのダイジェスト版を作成し、万が一の際に備えている。また、避難所における具体的な対応などについて検討が行なわれている。しかしながら、大規模災害等に対応する事業継続計画（BCP）についての具体的な計画、取り組みは今後の課題となっている。この点については事業所としても課題とし

て捉えており、具体化に向けた今後の取り組みの推進に期待したい。

**・ケアマネジメントの充実に向けて、記録や居宅サービス計画書の記述に関する業務の標準化が期待される**

所属する介護支援専門員は、各職員とも勤続年数が長く経験も豊富である。しかしながら、キャリアが長い分だけ記録等の記述にも差異が見られている。必要事項の記載については問題はないが事業所として一定のルールに基づいた記載方法が必要ではないかとの認識があり、業務の標準化に向けた取り組みの必要性を課題としてとらえ、話し合いが行なわれている。わかりやすく統一感のある記述方式が進むことにより、利用者の情報の共有についても進化が期待でき、各利用者のケアマネジメントの充実につながることが期待される。

**・関係機関とのさらなる連携など、計画作成、利用者支援の充実に向けた取り組みの推進に期待したい**

チームとしての支援体制を構築し、サービス提供事業者や医療機関など関係機関と連携したケアマネジメントに取り組んでいる。特に、医療機関には電話相談及び通院同行にて相談を行なうなど連携を図り、医師と顔見知りの関係性構築に向けた取り組みも行なっている。事業所としては、今後も一人ひとりの利用者支援におけるサービス提供事業者、主治医、関係医療機関などと連携を図り、専門分野からの意見も踏まえた計画作成、利用者支援の充実に向けた取り組みの推進に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・介護支援専門員が業務上で孤立しないように、チームとしての協力関係を構築している**

事業所では毎朝のミーティング及び週間会議を行ない事業所間の連携を図っている。介護支援専門員は担当する利用者、家族に対して面談や居宅サービス計画書の作成、交付を行なうため単独の業務になりやすい。事業所ではミーティングや会議を定期的で開催することで介護支援専門員業務の単独化を避けるとともに、一人ひとりの介護支援専門員が業務上で孤立しないように注意している。「ケアマネジャーを一人にしない」という管理者の協働の姿勢を明確にしている。業務の協働と情報の共有は担当者不在の際にも適切な対応が可能となっている。

**・アセスメントで把握した利用者の生活習慣等を居宅サービス計画書に取り入れている**

事業所ではアセスメントにて得た利用者の生活習慣、考え方、趣味嗜好についての把握に力を入れるとともに、できるだけ居宅サービス計画書に反映させるように取り組んでいる。在宅で生活している高齢者は生活歴や考え方、宗教や趣味嗜好など千差万別である。居宅サービス計画書の個別性を高めるため、聞き取った内容について可能な限り記載することを心がけている。例えば生活リハビリテーションでコーヒーを好む利用者に対して「ヘルパーと共にコーヒーを入れる」と言った内容を設定し利用者の意欲の引き出しを図るなどの取り組みを行なっている。

**・利用者が発した言葉に着目して記録し、計画作成と支援のベースにしている**

事業所では利用者が発した言葉に着目して記録している。それがどんなに小さい事柄についても逃さずに聞き取りを行なっている。居宅サービス計画書は自立支援のために作成するが利用者の発した言葉の意味を理解し、それをベースとした居宅サービス計画書の作成を目指している。計画書はできるだけ分かり易い言葉で記載をし、利用者、家族に丁寧に説明することを心がけている。居宅サービス計画書の交付は単なる書類の受け渡しではなく利用者の「未来像」を描く「心を動かすケアプラン」となるよう、こだわりを持って作成している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/110

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	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	7.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	84.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	13.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	5.0%
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	73.0%	いいえ : 13.0%	5.0%	7.0%