

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	社会福祉法人明老会
事業所名称	小笠原村高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都小笠原村父島字奥村小笠原村地域福祉センター内
事業所電話番号	04998-2-3939

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）	<ul style="list-style-type: none">・地域の社会資源として小笠原村村民の支持を受け、高齢者が小笠原村で安心して生活を送ることができる拠点となることを使命とします。・利用者一人ひとりのニーズに基づく利用者本位のサービスの提供に努め、利用者満足度の高い良質なサービスを断続的に提供します。・職員は、つねにハートのある質の高いサービス提供ができるよう研修・研究に励み専門性の向上に努めます。・小笠原村の一員としての自覚を保ち、医療・保健等関係機関との連携を強化し、地域福祉の向上に努めます。・家族等の主たる介護者の生活が介護によって束縛される事なく、つねに愛情を注げる状態をつくり、主たる介護者を支えることに努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域の社会資源として、利用者・家族のニーズに合ったサービスを提供している <p>医療機関・地域包括支援センター・各サービス事業所などとの関係性が構築できており、密に連携が取れる環境で利用者・家族・サービス事業所と積極的に情報を共有するように努めて支援に活かしている。サービス担当者会議には医師も参加しており、利用者個々の状態把握や情報の共有が速やかにできる。本人や家族の要望を取りれて関係事業者と共に支援内容を充実させ、その利用者にあった個別性のあるプランの作成が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員のスキルアップに繋がる研修を法人全体で実施している <p>事業所が大切にしている考えとして職員には常にハートある質の高いサービス提供を求めている。研修・研究に励み職員の専門性の向上に努めており、必須研修以外でも外部講師を招き積極的に研修を開催している。離島でもあって船の入港に合わせて講師が来島するため次の出港まで濃密な研修を法人全体の職員が参加して開催される。また、内地での研修受講した職員により他の職員に対しての勉強会も実施しており、受ける側も伝える側もお互いに身につく相乗効果を生み出している。学ぶ気持ちを涵養する効果があり、職員のスキルアップが期待できる。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員一丸となって高い職業倫理意識を基本に置いたサービス提供に取り組んでいる <p>当事業所では職員が一丸となって、介護職としての職業倫理、法令遵守、接遇マナー、介護技術などの分野において日々啓発、研鑽に取り組んで実際のサービス提供の中で実践している。職員が知る必要のあるこれらの分野に関する知識や技術は初任者研修や現任者研修において伝達される。個々の職員に自己覚悟ができた上で初めて自己コントロールが可能になると伝えている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の重度化に伴うスキルアップへの取り組みが求められている <p>現在島で看取りをすることは難しい状況であり、今後高齢・重度化が進むと職員の介護技術の向上と組織としての</p>

統一した取り組みがより不可欠になってくる。当事業所は、リスクマネジメントに関する部分で取り組みが薄いと感じられる。利用者に自宅で安心して療養生活を送ってもらうために個々の職員のスキルアップが求められており、それを基盤にしたより一層のサービスの質の向上を期待したい。

・ **より一層職員間の情報共有とサービスの方向性の統一化を進めていきたい**

最高の自然環境の中で利用者に寄り添った優しい支援が提供されている。事業所としては個々の想いを常に尊重し利用者本位となるようなサービスを心がけており、職員同士助けあい利用者の目線で接することを求めている。片や現状では職員間での情報共有やサービスの方向性の統一化などでは希薄な面も見られる。お互いに助け合い常に利用者目線で物事を考えられるよう組織の向上に努めてもらいたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の意見をを反映した居宅サービス計画を作成している**

利用者・家族の要望等に対応して居宅介護計画の内容の向上を図っている。しかし、利用者・家族からの要望と専門職がアセスメント等を通して考えるニーズとは一致することは少なく、介護保険のサービス種類に限られている上、事業所の選択肢もない。保険外で自費サービスを提供している事業所もないため介護支援専門員が自ら対応しなくてはならない場面も多い。居宅介護計画は要望を反映させるのみではなく、小笠原島で生きがいを持つ生活ができるよう、無理せず意欲が向上するよう内容となるように作成している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/40

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	66.0%			28.0%
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	76.0%			23.0%
			どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	80.0%			9.0%
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	80.0%			19.0%
			どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	57.0%	9.0%		33.0%
				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	76.0%			19.0%
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	9.0%		19.0%
				いいえ：4.0%
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	76.0%			23.0%
			どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	61.0%	9.0%		28.0%
				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	61.0%	9.0%	9.0%	19.0%