

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人洛和福祉会
事業所名称	大塚介護保険サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目50番1号
事業所電話番号	03-3946-8131

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)顧客第一に質の高い介護を提供する 2)医療との連携を深め情報共有し、利用者様の自立支援を行う 3)全てのサービスに誇りと責任を持つ 4)マナー研修を行い、働きやすい人間関係、環境を構築する 5)経営基盤を確立し個人と組織の向上をめざす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族のニーズに沿ってその希望を叶えるよう、「質の高いケアプラン作成」をモットーに取り組んでいる

配食サービス等も含め地域の資源も活用し、個々の要望に応じて地域の方々との交流の機会や、訪問リハビリの活用など、サービスの調整、組み立てを行い居宅サービス計画を作成している。併せて、在宅で自立した生活を維持するためにも、利用者自身でできることは続けていってもらえるように考えて支援に努めている。サービスの選択の際には、サービス事業所の情報など、分かりやすく説明し、利用者の本人の希望と家族の要望もよく聞き取り、家族の介護力等も勘案し、利用者が家族と一緒にいつまでも暮らせるよう支援につなげている。

・ケアマネジャー同士の情報共有を確かなものにして、担当者不在でも対応できるよう利用者の支援に取り組んでいる

ケアマネ連絡会を毎週実施する他、ミーティングなどをこまめに行い、ケアマネジャー同士の情報共有を積極的に図っている。担当者が不在でも緊急性を判断したり、利用者や家族からの問合せ・相談に応じることができるようにしている。また日常的にも困難ケースや利用者状況、支援の内容などをケアマネジャー間で検討・協議するなど、コミュニケーションをしっかりと図ることで情報共有を確かなものにしていく。個々のケースを担当ケアマネジャーが一人で抱え込むのではなく、サービスの質の向上を目指し事業所全体として利用者支援に取り組んでいる。

・医療機関を含め多職種連携して利用者がその「能力に応じた自立生活」が送れるよう支援している

事業所では在宅生活の継続や在宅介護支援を円滑に進めるためには、医療機関との連携が大切であると考え、日頃より主治医や医療機関とは連携や信頼関係の構築に努めている。新型コロナウイルス禍の中でも必要があれば病院・医療機関への訪問や電話での聴取、ズームでのカンファレンスなどに参加し、利用者状況の把握に努めている。またサービス提供事業者や福祉用具事業者などとも連携や情報交換・共有を図り、利用者や家族の意向を尊重し、在宅でその「能力に応じた自立した生活」が送れるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・居宅介護支援事業所の特性を踏まえたBCP(事業継続計画)の作成が望まれる

事業所では感染症・事故・災害などに対応して各種マニュアルを整備し、リスクには優先順位をつけて対策を講じている。新型コロナウイルス感染防止には法人のリスク体制にそって対応を図っている。特養を含む複合施設では共同でリスクマネジメントへの対応を図り、防災訓練なども合同で定期的実施している。事業所の特性を考慮すると訪問時に災害が発生した場合や利用者の安否確認など様々な課題が想定される。また大災害時における事業所の復旧計画やサービス提供の継続などへの対応も必要と思われる。これらを踏まえたBCPの作成が望まれる。

・アセスメントやモニタリングのさらなる向上に期待する

アセスメントは、利用開始時をはじめ、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに更新している。また、毎月のモニタリングや、サービス事業所からの報告書や聞き取りを基に、利用者・家族の意向をケアプランに反映させながら生活課題を抽出している。モニタリングに当たり、サービス提供事業所からのアセスメント情報をさらに詳しく把握することが課題となっている。サービス事業所からの報告書を確認の際に、「援助目標の達成状況」の確認も明確にするなどが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族が主体的に選択・決定する「自己決定支援」を大切にしている

居宅サービス計画書の作成や介護サービスの提供にあたっては、利用者の生活習慣、価値観を最大限に尊重し、利用者や家族の意向に沿った自立した生活を送れるよう支援している。ケアマネジャーは専門職としての判断で複数の選択肢を提示してアドバイスなどを行うが、最終的には利用者や家族が主体的に決定するという「自己決定支援」を大切にしている。なかなか決定できない利用者や家族には結論がでるのを「待つ」として、要望などを傾聴したり、時間をおいたり、角度を変えて再度説明・提案などを行っている。

・ケアマネジャーは、毎月利用者宅を訪れて利用者の状況等を確認、把握し支援している

独居利用者も多くなってきている等、高齢者の在宅生活の特性に合わせて、ケアマネジャーは利用者がサービスを利用しながら自立した生活を送れるよう細やかな支援の工夫をしている。利用開始にあたってサービスを忘れてしまわないように、毎月のカレンダーにサービス予定を書き込んだり、投薬についても書き込みをしている。その他、生活環境全般に目を配り専門職としての視点で支えている。利用者調査でも、「親身によく話を聞いてくれる」「月に一度ケアマネジャーさんとの面談も大変お世話になり、楽しみにしている」等の、コメントが寄せられている。

・サービス担当者会議の開催が、入念な準備により効果的に行われている

サービス担当者会議の開催に当たり、事前に関係者に「サービス担当者会議のご案内」を発行している。会議の開催理由と出欠の確認、欠席の場合は事前の「照会（依頼）内容」で、特に回答してもらいたい照会事項などの情報収集をしている。事前の準備が十分にされ、会議内容の記録「サービス担当者会議の要点」からも、サービス担当者会議が意見集約の場として効果的に行われている事が分かる。利用者調査でも、ケアプランの説明が分かりやすいと満足度が高かった。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/70

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	90.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	88.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病气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	71.0%	11.0%	14.0%	いいえ : 2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	7.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	7.0%	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	90.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	7.0%	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%	19.0%	7.0%	11.0%