



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番地65
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）	<ol style="list-style-type: none"> 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

・ケアプラン作成にあたり、自己点検シートを活用して点検している

基本的なマニュアルは法人全体で共有しており、各サービス領域に対する手引書は各部署に設置されている。ケアプランのマニュアルとして、オリジナルの「自己点検シート」を作成し、新規利用者の時やケアプランが変わる時に、シートを確認しながら業務をすすめている。「自己点検シート」は契約締結時・アセスメント・ケアプラン・モニタリング・担当者会議と項目別に分かれており、わかり易く取りこぼしがないように工夫されている。

・毎月、各サービス提供事業者と連携して丁寧なモニタリングに取り組んでいる

日々の朝礼や夕礼での報告、職員同士の記録のチェック、月1回の居宅会議によって利用者の情報に取り組んでいる。また、業務日誌や利用者に関する記録などは各職員が閲覧できるようにし、問い合わせがあれば誰でも対応できるようにしている。医療情報報告書やサービス提供事業者からの報告に加え、毎月定例のモニタリング訪問によって利用者の状況を詳しく把握することに取り組んでいる。さらに、在宅での生活が困難になった場合には、医療機関や介護保険施設などと連携を図り、幅広い情報提供に取り組んでいる。

・職員間の連携や情報共有が図れていることがうかがえる

事業所は常勤のケアマネジャー3名体制の小規模事業所であることから、日頃より職員間のコミュニケーションが図れていることが、職員自己評価からもうかがえる。また、各種の研修、事業所内外の諸会議、サービス担当者会議などを通して利用者に対する支援のあり方について学び、職員間でフランクに話し合える雰囲気作りに取り組んでいる。さらに、目標管理シートをベースとした管理者との個人面談を通じて、達成状況を確認しサービス向上につなげている。

さらなる改善が望まれる点

・多様なニーズに対応するため、ケアマネジメントの質を高めていくことが求められている

今後ますます終末期や医療ニーズの高い方に対しての支援が増えていく中で、医療機関との連携が求められてきている。また、少人数の職場であるため、困難ケースに職員2人に対応することが難しい現状があるが、地域包括支援センターとの連携を図り、ケアマネジメントの質を高めていくことが求められている。コロナ禍でなかなか研修に行けなかったり、情報が得られにくい環境ではあるが、将来を見据えて専門知識や地域サービスなど、幅広く情報収集を図ることが望まれる。

・利用者への情報提供を充実させ、さらに高いサービスを目指すことが期待される

事業所は特別養護老人ホームを中心とする総合福祉施設の中に位置し、併設する各在宅事業所との連携を図りながら、介護を必要とする地域の高齢者を支援している。今回行った利用者調査においても高い評価を得ている。さらに、居宅介護支援事業所として、緊急時や災害時に「利用者が何を必要とするのか」や「何を、どこまで支援できるのか」をさらに明確にすることも検討されたい。それらの仕組みをもとに、さらに高いサービス提供を目指すことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の変更時には、サービスが滞りなく提供されるように配慮している

在宅生活の継続が困難になった場合などは、利用者家族と通院に同行して情報を把握したり、地域の施設サービスの情報提供などに取り組んでいる。また、定期的にサービス担当者会議を開催して、各専門職の意見を利用者や家族と一緒に検討することにも心がけている。昨年度は、福祉施設への入居2名、医療機関への入院3名、他界7名、その他5名となっており、新たなサービス提供事業者に対しての丁寧な申し送りに取り組み、支援の継続性に努めている。

・利用者全数にリ・アセスメントシートを活用し、課題抽出に努めている

自宅へ訪問した際、住環境・生活の状況を把握している。また、家庭環境・経済状況を把握し、医療受診・ごみ対策課・緊急通報システムなど介護保険外のサービスの必要性についても、多様性をもって検討している。現在、利用者全数にリ・アセスメントシートを活用し、それぞれのケースの課題抽出に努め、利用者の望む生活像を把握している。リ・アセスメントシートは「状態」「困りごと」「判断」「ニーズ」の項目に分かれており、このシートを埋めることによって、課題が明確化されケアプランに繋がっている。

・各種のサービス内容がケアプランに沿っているかどうかを確認している

担当ケアマネジャーは利用者・家族とサービス提供事業者との関係については、月1回のモニタリング訪問時に把握している。必要に応じてサービス提供事業者に電話などで状況を聞きながら、提供しているサービスに過不足がないかどうか、提供されているサービス内容がケアプランの援助目標に沿ったものであるかどうかを確認している。総合的な満足度に関する結果は、「大変満足」または「満足」が85.7%であり、大変高い満足度であった。適切にアドバイスがあり、迅速に丁寧に対応してくれると高い評価が得られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/46

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	89.0%	7.0%			
			どちらともいえない：3.0%	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	82.0%	7.0%	10.0%		
				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	71.0%	17.0%	10.0%		
				いいえ：0.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%				
			どちらともいえない：3.0%	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	71.0%	10.0%	17.0%		
				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	92.0%				
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	17.0%	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	85.0%	10.0%			
			いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	7.0%	10.0%		
				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	50.0%	21.0%	7.0%	21.0%	