

# 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	有限会社在宅ケア・サービスセンター
事業所名称	在宅ケア・サービスセンター西八王子事業所
事業所所在地	東京都八王子市散田町3丁目18番15号カネヒビル2階
事業所電話番号	042-668-2207

## 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）	法およびその精神を尊重する。 顧客のご希望にお応えする魅力ある人材を育成し、より良いサービスを提供する。 革新的な経営により、社会との調和ある成長をめざす。 業務に従事する者の生活を向上し、やり甲斐を満たすことをめざす。 個人の創造力とチームワークの強みを最大限に高める企業風土をつくる。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・法人の内外の事業所との連携を密にとっている

同一法人が運営する訪問介護事業とは、フロアを共有する環境も活かしながら常に連携をとっている。単独で解決できない課題があれば皆で共有し、訪問介護の側から示される視点に刺激を受け、解決にあたることもある。他法人の事業所を含め、利用者からのヘルパーへの意向や要望の橋渡しともなり、また困難なケースでは抱え込まず、市役所や地域包括支援センターなどと連携して対応している。良好な連携・協力関係が利用者支援に活きるのみならず、事業所としての対応力の向上にもつながっている。

### ・ケアマネジャー同士の共有・相談の場が有効に機能している

ケアマネジャーが一堂に会する会議（ケアマネ連絡相談会議）では、各自が抱えている困難ケースなどを含めて共有し、抱え込みを防いでいる。自分が困ったことを相談できる場として、共有・相談できるほか、働きやすい環境作りや各自の精神衛生を健全に保つ上でも有効に機能している。法人代表者の出席もある点でも、現状を知っておいてもらえ、またそれを踏まえて助言を得られたりするなど、有益な場となっている。研修の機会としても活用しており、ともに学び、成長していくための機会となっている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・書類の定期的な点検を実施していく

各利用者の支援にかかわる情報を個人ファイル化して管理している。内容・構成は同様であるものの、例えば支援経過などを例にとると、記録のありようには濃淡がみられたり、またお知らせ（案内）などもどんどん蓄積されている現状がある。事業所としてはこの点について改善の必要性を認識しており、誰が見ても分かるようにしておきたいと考えている。多忙な業務の中にあっても、書類の管理を一定水準に保っておくことは円滑な業務遂行には不可欠である。今後も、相互に記録を好感して確認してみるなど、定期的に行っていくことを課題としている。

### ・事業継続計画の見直しを継続的に行っていく

新型コロナウイルスの感染拡大という社会状況にあって、いち早く利用者や職員の命を守る行動をとった。利用者・家族、ヘルパー・家族、社員・家族それぞれの感染の有無や検査の必要性の有無など、それぞれの場合に応じた対応方法を確立し、各所への連絡も迅速に行った。こうした実際の対応に加え、事業所としては事業継続計画も策定し

ている。今後は、同計画の見直しを継続的に行い、より実情に即したものにしていくことを課題としている。

・

### 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/84

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%	11.0%		
	いいえ：2.0% 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	74.0%	20.0%	5.0%	
	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	88.0%	11.0%		
	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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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	82.0%	5.0%	11.0%	
	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	80.0%	8.0%	8.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	8.0%	8.0%	
	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	77.0%	8.0%	5.0%	8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 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	57.0%	31.0%	11.0%	
	無回答・非該当：0.0%			