

評価結果概要版



令和2年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自己決定や意志を尊重することを第一とし、サービスを紹介する際には、複数の情報を提供することで本人の意思決定をサポートしている

『自己決定の尊重』を理念とし、理念に基づいた支援をおこなっている。利用者に必要だと思われるサービスについて、本人自身が選ぶことができるようにコミュニケーションを図っている。たとえば、「運動したい」という声があれば、訪問リハビリテーション、訪問マッサージ、デイサービス等、体を動かすことができるサービスのメリットやデメリットを説明することで、自分の意思でサービスを選ぶことができるよう支援している。

・利用者の価値観や生活習慣をアセスメントすることで、本人らしい暮らしを送る上での最適なサービス提供に繋がられるよう努めている

利用者主体であることを大切に、ケアマネジャーの考えや価値観でサービスを決定しないよう心がけている。たとえば、ほとんど家から出ていない利用者の場合、ケアマネジャーはデイサービスの提案をして、外出の機会や他者との交流の機会を増やすことが基本のプランとなりがちである。当事業所では、家から出ないことに本人が困っていないのであれば、本人のライフスタイルとして尊重している。利用者の価値観や生活習慣をアセスメントで把握したうえで、最も本人に適したサービスを提供できるよう調整している。

・併設事業所と合同での内部研修を月1回開催し、各専門職が講師役となり、職員のスキル向上を図っている

特別養護老人ホームや居宅介護支援事業所を併設しているメリットを生かし、合同の施設内研修を月1回開催している。〔ハラスメント対策研修〕〔法人の歩み研修〕〔身体拘束適正化研修〕〔感染症予防研修〕〔事故発生防止研修〕〔ケアプラン研修〕〔接遇マナー研修〕〔記録の書き方研修〕など幅広い。それぞれの研修では、機能訓練指導員や看護師・ケアマネジャーなどの専門職が講師役となっている。複数の事業所が合同で研修をおこない、視野の拡大を図り、知識や技術の研鑽に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・地域の中で本人らしい暮らしを継続していくため、より多くのフォーマル・インフォーマルサービスの情報収集を期待する

介護を必要とする高齢者や認知症高齢者が進む中、地域包括ケアシステムの推進に取り組むことは、ケアマネジャーの責務の一つとなっている。住み慣れた地域の中で本人らしい在宅生活を続けていくためには、介護保険制度によるサービスだけでなく、その他のフォーマル・インフォーマルな社会資源を発掘し活用していく必要がある。前年度

、近隣事業所の情報収集に努めたが、今後も、引き続き、各地域の社会資源について情報収集されることを期待する。

・ **地域のケア会議に参加したり、事例検討をしたりと、支援スキル向上を図っていくことを期待する**

介護保険制度や本人を取り巻く環境、地域資源などは日々進化している。そのためケアマネジャーは、知識や支援技術の向上を図る必要がある。当事業所はケアマネジャーが1名のみであり、職場内での意見交換ができない。そのため、地域のケア会議に参加し、他事業所との連携・意見交換している。今後も引き続き、地域ケア会議などに参加し、さらなるスキル向上を図っていくことを期待する。

・ **新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する**

社会福祉法人としてより地域貢献事業を展開していく必要があると幹部層は考えている。そのため、利用者や家族、地域社会や地域住民からも信頼され必要とされる施設運営をおこなうため、地域で暮らす認知症の人やその家族を応援する「認知症サポーター」を養成する講座の開催を検討している。今年度は、新型コロナ禍により、地域住民向けの講習会を中止としているが、新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **個々の状況に応じてきめ細やかに対応し、在宅生活の継続を支えている**

利用者の身体状況や認知症、介護する家族の状態はさまざまである。老々介護や独居等の状況で、家族の協力が得られない場合も多い。例えば、ケアマネジャーが訪問する予定を忘れてしまい、訪問時には自宅にいなかったり、デイサービスの利用曜日を忘れ、予定日じゃない日に『迎えが来ない』との電話もしばしばである。利用者のケースに応じて、カレンダーを準備して予定を書き込んだり、毎日のように連絡したり、訪問する頻度を上げたりすることで、利用者が安心して各種サービスを利用することができるようにしている。

・ **併設デイサービスとのカンファレンスをおこない、利用者の生活の質向上につなげている**

併設しているデイサービスと共通の利用者の個別カンファレンスを月に1度開催している。カンファレンスを通じて、歩行動作に支障がある利用者について話し合いをし、福祉用具を導入することで生活の幅を拡大することにつながった。また、送迎時間を調整したことで家族負担につながったケースもある。自立支援や自己決定、家族負担の軽減等の多角的な視点で、利用者の生活の質向上につなげられるよう連携している。

・ **コロナウィルスの影響により、これまで以上に情報収集と情報提供に努めた**

今年度は、コロナウィルスの影響によるイレギュラーな対応が多く発生した。例えば、サービス担当者会議が開催できないこと、退院時のカンファレンスができないことなど、関係する事業所や専門職が一堂に集まるのが難しい現状があった。そのため、電話やFAXによる照会などを使用し、情報収集と把握に努めた。また、感染リスクへの恐怖からデイサービスの利用を控えたいという希望も多く、利用している事業所の感染対策を説明する必要もあったため、これまで以上にきめ細やかな情報共有と情報提供に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/25

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	80.0%	20.0%	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	50.0%	50.0%	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	90.0%	10.0%	どちらともいえない : 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	90.0%	10.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	60.0%	40.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	10.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	30.0%	30.0%	40.0%	いいえ : 0.0%