

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断 スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・新型コロナ関連の様々な情報も含め、グループウェアの掲示板も活用して職員間の情報共有を図り、職員全体で利用者の支援に取り組んでいる <p>居宅サービス計画、ケース記録等の情報はサーバー上で管理したうえで利用者ごとにファイリングされており、毎日昼のミーティング等においてケアマネジャー間で利用者の課題等を検討している。変化があった利用者の情報や新型コロナウイルス感染症関連の様々な情報等はグループウェアの掲示板も活用して周知し、コロナ禍で通常通りのミーティングができない状況においても日常的な情報共有が図られていた。また、複数のデイサービスから併用を控えるよう要請された際にも情報共有しながら対応を検討し、支援困難ケースにも継続して取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケース記録に利用者への支援をまとめ、モニタリングは6カ月分を並べるなど利用者の変化をつかみやすい書式にして計画につなげている <p>書式を工夫し、ケース記録はケアマネジャーが行った支援内容を一目で確認できる形式にしている。モニタリングやアセスメントの実施日、各サービス提供事業所からの連絡や提出された書類の内容、地域包括支援センターからの連絡、体調変化時のケアマネジャーの利用者宅への訪問や通院同行などが記載され、利用者の変化を把握できる記録となっている。またモニタリング用紙は6カ月分を並べ最後にアセスメントを付ける形式にして、利用者の前月との変化を把握し、モニタリングの結果を確認しながらアセスメントを行える形式になっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・主任ケアマネジャーを配置し、職員間の日々の情報共有や24時間連絡可能な体制により、利用者が安心して暮らせるように支援を行っている <p>主任ケアマネジャーを配置し、認知症独居の方や虐待など支援困難な事例を、地域包括支援センターや行政と連携を取りながら対応している。また事業所では24時間連絡が取れる体制を取っており、職員間の情報共有も日々行われているため、利用者や家族の急な変化にも迅速に対応ができています。介護している家族の急病に対してサービスの調整を行い、がんターミナルの利用者からの依頼には医療機関と連携を取って、変化する状況に適宜計画を変更しサービスを調整している。さまざまな状況にある地域の高齢者が安心して暮らせるように支援を行っている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・リ・アセスメントシートを使用し、ケアマネジメントの質を向上させるための研修を継続しており、その成果が期待される

事業所ではケアマネジメントの質を高めるため、毎月リ・アセスメントシートを使用した研修を行い、ケアプランの自己点検について学んでいる。また今年度は保険者とのケアプラン点検も行われ、ケアプランへの理解をより深める機会となっている。事業所では、利用者や家族の真のニーズに基づいた根拠のあるケアプランの作成を行うため、訪問時に交わした何気ない言葉からも隠された要望を把握できるように、アセスメント力の向上を図っている。経験豊富な職員からの指導を受けることができる環境であり、今後の成果が期待される。

・ **事業所では独自のマニュアルを複数作成しているが、定期的な見直しや変更内容を迅速に反映できるよう、計画的に取り組むことが望まれる**

事業所では業務全般の項目をまとめた「ケアマネお助けマニュアル」や「ファイリングマニュアル」を独自に作成し、今年度は新型コロナの感染発症等のマニュアルを作成した。日常的な業務手順等については毎日のミーティング等で確認し、必要に応じて変更や追加を行っているが、マニュアルの定期的な見直しや変更事項をタイムリーに反映することができていない状況が継続している。マニュアルの定期的な更新の着手は施設全体の重点取り組み項目でもあることから、マニュアルの定期的な見直しや変更内容の迅速な反映に計画的に取り組むことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **退院時には医療機関と連携し、利用者らしい生活を支援できるよう取り組んでいる**

コロナ禍のため、入院中は病棟の看護師や医療相談室に電話をして利用者の状況把握に努めている。面会が難しい状況であっても、退院により在宅生活に戻る際には、可能な限り家族やケアマネジャーが本人の様子を直接確認することができるよう医療機関と連携し、適切な環境整備を図ることができるよう努めている。また、居宅でのサービス担当者会議は感染症対策を講じたうえで、必要最小限の人数・開催時間となるようサービス提供事業者ごとに複数回実施するなど配慮し、利用者らしい生活を支援する居宅サービス計画作成につながるよう対応している。

・ **感染症へのマニュアル整備を進め、コロナ対策もマニュアルに沿って実行している**

感染症への対応はマニュアルに記載して職員に周知している。今年度の新型コロナウイルスへの対応は、状況変化に伴って施設からの指示が多数あり、その都度事業所の状況に合った方法を検討し対策を取っている。訪問時に利用者が発熱している場合は、職員はマニュアルに沿って、持参のガウンや手袋、マスクを着用し、ベッドに寝かせるなど必要な支援を行い、事業所に連絡を取ってその後の対応を取り、事業所に戻っている。使用したガウン等は処分し、着ていた服も交換するため、事業所に常に服を一式置いて、感染症対策を徹底しながら支援を行っている。

・ **利用者の問い合わせや要望に対応し利用者の状況を確認しながら必要な調整を行っている**

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、利用者からの感染症についての問い合わせに答え、また感染予防のためにサービスを中止したいとの利用者の要望を受けて調整を行い、再開する場合も利用者に情報を伝えながら対応している。通所介護事業所からの、感染予防のため他の通所事業所との併用を避けてほしいとの要望に、利用者の希望を問い合わせながら対応を行った。コロナ禍で不安になる利用者の気持ちに寄り添い、また事業所の状況に対応し、利用者の希望に沿うよう調整を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/131

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	93.0%	5.0%	どちらともいえない：1.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	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	81.0%	10.0%	8.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	5.0%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：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	79.0%	12.0%	8.0%	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	89.0%	5.0%	6.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%		どちらともいえない：3.0%	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	91.0%	5.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	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	65.0%	15.0%	15.0%	いいえ：3.0%