



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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

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）	<p>1．家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え安心して暮らせるように、私たちは家族を支援します。</p> <p>2．社会は時代とともに変遷していきますが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々のいのちと生活を支えます。</p> <p>3．利用者に深い共感を持ちます。</p> <p>4．地域の方々に感謝します。</p> <p>5．水、電気などの資源を大切にし、常に防災を心がけ日を出さないようにします。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の気持ちを大切にされた細やかなプライバシーへの配慮を行っています

利用者本位を重視し、プライバシーに配慮した支援を継続しています。利用者の中には、介護サービスを利用している事が恥ずかしい事と捉える事例があります。職員は、利用者の気持ちを汲み取り、ユニホームではなく私服で訪問する様にしています。さらに、排泄用品を利用者宅に届ける際は、紙袋等に入れ中身が見えない様に工夫し、受け渡しのタイミングで近所の方や他人に見えない対応を行っています。その結果、利用者との信頼関係が深まり利用者から頼られる等、良い取り組みと言えます。

・コミュニケーションを大切に、利用者する側が納得出来るようなプランになるように努めています

コロナ禍であっても本人・家族が承知してくだされば会いに行き、本人の生活が円滑に過ごせる様に直接的なコミュニケーションを重視しています。書面だけでは無く、目で見て耳で聴いて、顔と顔を合わせる事でより良い計画となるようにしています。利用者調査では、「ケアプランを作る時、あなの状況や要望をよく聞いてくれるか」、「ケアプランについての説明がわかりやすいか」といった設問に、回答した方の90%以上は、「そう思う」と回答しており、事業所の取り組みが、利用者の満足・信頼を得ている事がわかります。

・接遇が利用者から好評です

利用者調査における、「職員の言葉遣いや態度、服装等が適切だと思うか」といった設問に、回答した利用者の96%が、「そう思う」と回答しており、非常に高い評価を得ています。「話もしやすく助かっている」、「明るく、親しみやすく相談しやすい」、「とても親切にしてくれる」といったコメントも寄せられています。管理者からのヒアリングでは、「高評価に自惚れず、利用者はおお客様であるという姿勢を失わないようにしたい」といった、自戒の言葉も聞かれています。今後も、維持・継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・支援の適切性が証明出来る様に、ケアマネが判断出来る標準化を期待します

利用者の状態・状況に沿ったケアプランの作成を行っています。ケアプランの作成は、利用者から直接要望を伺う事を基本にしています。意思疎通が困難な利用者には、目・表情の様子から要望を推測しています。今後は、今まで以上に支援の適切性を証明する事が出来る様に、標準化を期待します。例えば、意思疎通が可能な利用者は、直接口

頭や表情で要望等の確認を行います。意思疎通が困難な利用者には、普通の表情の場合は要望通りと基準を定め、痛い・辛い表情は支援の見直しを行う等、検討の機会を期待します。

・アセスメント時の、ケアマネの姿勢・方法等の再検討を期待します

アセスメントを行う際は利用者の自宅に訪問し、状況把握に努めています。例えば、住宅環境・身体状況・主治医等を細かく把握し、サービス担当者会議の場で、家族や利用先の施設職員と共有を行っています。一方で利用者調査では、「高齢者はこうだと決めて関わる事が多く、残念に感じる」といった意見がありました。これを踏まえ、今後は、利用者調査の内容について、居宅会議等で共有を行う事を期待します。対策を行う際は、今後注意する・気を付ける等の心構えではなく、具体的方法等を検討し、再発防止となる様に期待します。

・大切にしている考え方やノウハウ等、新人・後進に伝達出来る仕組みの強化に期待します

五感を大切に情報収集を行い、ケアプラン作成に努めており、例えば、利用者宅の訪問では自宅内の様子を注意深く観察する様にしており、玄関の靴から始まり、部屋の環境、干している物・臭い等感覚的に感じる視点も大切にしています。今後は事業所が大切にしている考え方・ノウハウの一つとして、例えば、既に作成されている業務マニュアルに追加する等、新人・後進に確実に伝達出来るような仕組みの強化に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「最も困っている人のいのちと生活を守る」事に、力を入れています

経験豊かなケアマネが管理者としてリーダーシップを発揮しています。利用者の生き方と逝き方の支援をする事をモットーに、サービス内容の向上に努めています。例えば、独居利用者や制度の枠組みでは捉えきれない困難事例への取り組みは、法人の基本的な姿勢である「最も困っている人のいのちと生活を守ります」を体現する支援として、特に力を入れていると言えます。また、所属するケアマネの様々な経験を事業所全体の経験知として蓄積する事等を念頭に置き、チームワークの向上にも、継続的に特に力を入れています。

・法人単位で職員の負担軽減に力を入れています

職員の負担軽減の一環として、記録の電子化、各種見守りスキャン、腰痛予防の機器等の導入を図っています。特にケアプランや記録類のICT化等は数年単位で計画的に、法人単位で推進しており、広域で事業展開している法人として好事例と言えます。さらに、インカムを利用した音声入力での記録の実証実験に参加する等、さらなる効率化にも意欲的です。今後も、職員の負担軽減を踏まえて、力を入れて推進して欲しいと思います。

・利用者の状態変化等の把握に努め、ケアプランの見直し・変更力を入れています

月1回の頻度で支援目標の達成状況等の確認を行い、ケアプランの見直し・変更を実施しています。利用者調査では、「今まで、心のこもったその人の為の支援を受けた事がありませんでした。ケアマネは私の話をゆっくり聞き、適切なアドバイス・対処の為の調整をしてくれて、感謝した事が何度もあります」等、利用者や家族から高評価を得ている事が確認出来ます。利用者の意向や状態変化等の把握に努め、継続した支援の成果をあげており、特に力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/43

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	92.0%	7.0%	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	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	89.0%	10.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 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	89.0%	7.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%		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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	71.0%	17.0%	7.0%	いいえ : 3.0%