

評価結果概要版



令和3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）	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

・退院前にはカンファレンスや面会を行い、利用者の詳しい情報収集に取り組んでいる

病院からの退院や施設からの退所にあたっては、在宅に戻る前に退院前カンファレンスや面会による利用者の状態把握などを行っている。コロナ禍においては、病院への訪問が難しかったが、カンファレンスの規模縮小や感染予防の徹底をすることにより、実施している。病院や施設の相談員から入院中の状態などの情報を詳細に収集してアセスメントを行い、ケアプランの作成をしている。また、病院や施設の理学療法士と一緒に利用者宅に訪問して自宅で安全に生活ができるように家屋調査の同行を行っている。

・感染予防の徹底に努め、出来る限りサービス担当者会議の開催に取り組んでいる

ケアプランや介護保険更新時、利用者の心身状況の変化があった場合にはサービス担当者会議を開催して利用者や家族、各居宅介護サービス事業所の参加を促し、意見を聞いている。コロナ禍においては、最初の緊急事態宣言中は開催を控えてサービス担当に対する照会での対応だったが、今年度においては感染予防の徹底をし、変更時に関わりの深い居宅介護サービス事業所のみでの参加としている。また、短期目標だけの更新でケアプランに変更が殆どない場合などには照会としている。コロナウイルス感染予防の工夫をしてサービス担当者会議を開催している。

・

さらなる改善が望まれる点

・パンフレットとホームページは同一内容になっているが、さらに分かりやすく工夫することも検討されたい

事業所の情報を提供するホームページには、法人の理念などの概要や併設する事業所の内容も掲載されており、それぞれをクリックすると確認が行えるようになっている。居宅介護支援事業所のページでは、初めて介護保険を利用する方でも分かりやすい様な内容をステップに分け説明したり、イラストを織り交ぜて見やすいものとなっている。ただ、パンフレットは複合施設のものということもあり、内容はホームページと同じだが、スペースが少なく、イラストや写真の掲載もなく字が小さくなっている。高齢者でも見やすい工夫の検討が望まれる。

・利用者への関わり方を標準化することを検討課題としている

定期訪問時でのモニタリングや各居宅介護サービス事業所からの報告などで、利用者の意向以外の必要な生活課題を把握している。医療受診や緊急通報システム、ゴミ対策、経済状況などによる生活保護への申請などの支援につなげている。ただし、そういった生活課題があがる利用者は独居の利用者が多く、ケアマネジャーの関わり方が過度に

なってしまう場合があり、そのため、オーバーワークになる恐れがある。今後、事業所としては、どこまでの線引きが必要かなどの検討を課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービスが終了した後も利用者や家族、受け入れ先との連絡を行い相談を受けている

入院や入所、亡くなった場合などでサービスが終了した場合でも利用者や家族、受け入れ先などとの連絡により、利用者のサービスが滞りなく行えるように取り組んでいる。特に認知症などにより問題がみられた利用者に関しては入所後も家族や施設などの相談を受け連携を取っている。利用者本人からの相談も受けて場合によっては在宅に戻って再び担当となる場合などもある。また、老老介護の利用者で亡くなった場合などは定期的に家族への連絡を行い、場合によっては介護保険の申請や介護保険サービスの提案などのアドバイスなども行っている。

・ケアプラン作成にあたって視点が偏らないようケアマネジャー間で確認をしている

ケアプラン作成にあたっては、個々のケアマネジャーごとの経験や考え方などで視点が偏らないような作成に努めている。定期的なケアマネジャー研修の参加などによってケアプラン作成の基準の共有化を図り、ケアプラン作成時にはケアマネジャー同士でお互いのケアプランについて相談をし合っている。また、居宅会議にてお互いのケアプランの確認も行っている。基本的には、利用者の性格や価値観などの尊厳を尊重して利用者本位になる選択が行えるようなケアプランの作成に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/67

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	96.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	93.0%		6.0%	
	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	80.0%		13.0%	6.0%
	いいえ : 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%	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	83.0%		6.0%	10.0%
	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	86.0%			10.0%
	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	73.0%		13.0%	13.0%
	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	80.0%		10.0%	10.0%
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		6.0%	13.0%
	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%	23.0%	6.0%	20.0%