

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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	株式会社やまびこケアセンター指定居宅介護支援事業所秋桜の丘
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	0426-44-2198

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) 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。</p> <p>2) 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。</p> <p>3) 私達は、利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。</p> <p>4) 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保険・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。</p> <p>5) 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他社と共有する場合には、適切な判断のもとに対応します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジャーが多数在籍しており、利用者の多様なニーズに応じることができる <p>事業所には主任ケアマネジャー4名・ケアマネジャー9名が在籍している。事業所では週1回開催している居宅ミーティングがあり、事例検討やケアマネジメントに関する技術、地域の社会資源の状況、保健・医療・福祉に関する制度等、毎回様々なテーマで情報を共有し、利用者のニーズに適時に対応できるよう努めている。また、各利用者に関する記録はパソコン上で管理しているほか、朝礼で申し送りも行っており、担当ケアマネジャーが不在時に利用者やサービス事業者からの連絡があった場合にも必要に応じて対応できる仕組みが整っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供事業者との連携を密に図り、利用者支援に活かしている <p>日頃からサービス事業所の担当職員や相談員との関係性作りに努めており、必要時に速やかな対応ができるよう心がけている。デイサービスや施設等の利用時に状況観察に向くなど利用者のサービス利用状況を把握するとともに、サービス事業者と直接顔を合わせたり、こまめに連絡をとる中で連携を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者自身が望む生活を営むことができるよう心がけている。退院後もスムーズに在宅生活に移行できるように支援している <p>利用者ニーズに応じて介護保険サービスのほか、介護保険外サービスなどの情報収集に努め、社会資源利用の提案や経済的負担軽減についてなど個別事情や状況に応じた支援をしている。地域で利用者の望む生活が実現できるように努力している。例えば、入院している利用者の退院が見込まれれば退院前カンファレンスや家屋評価に積極的に参加し、利用者の退院後の生活に負担が少なくなるよう考慮している。福祉用具などの自助具の必要性あれば退院前に福祉用具相談員に相談するなど、退院後に利用者・家族が困ることのないように配慮している。</p>

さらなる改善が望まれる点

・事業所としての統一した認識が必要となる事柄について、職員間での意見交換・情報共有の充実を図る取り組みが望まれる

定期的な居宅ミーティングや朝礼での連絡事項の周知などを通して、情報の共有を図る機会を設けている。対応が難しいケースの対応など事例検討の機会があり、担当ケアマネジャーが一人で抱えこまずに支援できるよう工夫をしている。一方で、虐待のケースやガイドラインの解釈については、個々のケアマネジャーのとらえ方や認識の違いが見られると感じており、事業所としての統一した認識が必要と考えている。話し合いや検討を継続して行い、共通認識が持てるよう取り組んでいくことが望まれる。

・ICT（情報通信技術）を活用し、職員相互のコミュニケーションの深化や業務の効率化などを進めていきたいと考えている

個々の利用者の記録は介護ソフトを活用してパソコンを通じて管理しており、事業所内ではそれぞれのケアマネジャーが必要に応じて互いの経過記録などを閲覧できる仕組みとなっている。ただし、この情報にアクセスするには事業所外からは難しい状況にある。またWeb会議なども開催できていない。職員相互のコミュニケーションや記録の管理について今後はタブレット端末を使用したり、ICT（情報通信技術）等も活用しながら情報の共有の利便性を高めるなど、業務の効率化をさらに進めていきたいと考えている。

・現在、作成を進めている感染症対策も含めた事業継続計画（BCP）を一日も早く完成させたい

法人・事業所として捉えたりスクの種類を分類し、自然災害や感染症、交通事故、介護事故のそれぞれについて、事前と事後の対策を決めている。また、災害などを念頭に事業継続計画（BCP）を策定し、基本方針、統括責任者その他の担当者の配置、事態の各局面に応じた対応などを明確化している。現在、感染症対策も含めた事業継続計画の見直しが必要になっており、その作業を進めている。新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中で一日も早い策定と職員への周知が求められる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・退院からスムーズに在宅生活に移行できるように積極的に支援している

事業所では地域における健康問題、生活問題を解決するために、医療・保険・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、サービスを提供することを大切にしている。入院している利用者の退院が見込まれれば退院前カンファレンスや家屋評価に積極的に参加し、利用者の退院後の生活に負担が少なくなるよう考慮している。福祉用具などの自助具の必要性あれば退院前に福祉用具相談員に相談するなど、退院後に利用者・家族が困ることのないように配慮している。地域で利用者の望む生活が実現できるように努力している。

・コミュニケーションのとり方や対応方法について職員間で共有・確認する機会がある

事業所では週1回開催している居宅ミーティングがあり、事例検討やケアマネジメントに関する技術、苦情対応について、地域の社会資源の状況、保健・医療・福祉に関する制度等、毎回様々なテーマで情報を共有し、利用者のニーズに適時に対応できるよう努めている。利用者とのコミュニケーションや対応が難しいケースでは、一人で抱え込まないように職員間での共有や相談をする機会としても活用している。

・サービス提供事業所等との連携強化により、利用者状況の把握に努めている

サービス利用開始後に生じる利用者の状態や環境等の変化については、各サービス事業者からの報告なども参考にしながら、必要に応じてこまめな訪問等の様子観察の機会を増やし、利用者や家族から聞き取り確認をしている。また、デイサービスや施設等の利用時に状況観察に向くなど、利用者のサービス利用状況を直接確認することもある。日頃からサービス事業所の相談員などの担当職員との関係性作りに努めて連携強化を図り、必要時に速やかな対応ができるよう心がけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

212/292

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	91.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	81.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	91.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	10.0%	9.0%	
	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%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	82.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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%	17.0%	6.0%	9.0%