

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番地1
事業所電話番号	042-399-2102

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)法人基本理念（別添） 2)ほんちょうケアセンター基本方針【事業計画書参照】 3)経営理念【中期計画参照】 4)5年後のビジョン【中期計画参照】

全体の評価講評

特に良いと思う点

・短期目標の達成度合いを確認しながら各種のサービスを調整している

ケアプラン第1表の「利用者や家族の生活に関する意向」の欄には、アセスメントやモニタリングを通じて確認した「主訴」を明示している。また、第2表には「解決すべき課題」や「長短目標」も明示されており、適切なケアプランになっていることが確認できている。目標に沿って各種サービスも適切に盛り込まれており、モニタリング訪問時には、特に「短期目標」に対しての達成度合いを確認することにしている。また、利用者と家族の意向が異なった際には、基本的には本人の意向を重視することにしている。

・さまざまな機会を通じてケアプランの進捗状況を把握することに力を入れている

モニタリング訪問時には心身状況について詳しく把握することを心がけており、歩行が不安定になってきたなど、日常生活動作に変化があった場合には、要因の分析に注力している。その際には利用者や家族の要望を聞き取り、一定期間の様子観察や新たなサービス導入などを一緒に検討することになっている。よって、モニタリング以外にも、利用者への電話、定期外訪問、サービス事業者からの情報提供等、常に利用者の状態把握に努めている。

・利用者調査の結果からは事業所との適切な関係が維持されていることがうかがえる

今回行った利用者調査の結果は、昨年に引き続き全体として高い満足度が確認できている。特に事業所の総合的な満足度は95.6%に達しており、事業所の真摯な対応が評価されていることがうかがえる。また、「ケアマネジャーの態度や言葉遣い、服装などは適切か」、「気持ちを大切にしてくれるか」、「プライバシーに配慮しているか」などの尊厳の尊重の各設問についても同様の高い満足度が聞かれていた。ただし、自由意見欄には、ケアプランのさらに分かりやすい説明を求める声も聞かれていた。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジメントに関するマニュアルをさらに充実させることを目指している

業務マニュアルをはじめ、3年毎の介護保険改定時には在宅サービスの単価（点数）などが見直されるケースがあるため、介護報酬の解釈に関わる書式や情報を職員室に常置し、何時でも確認できるようにしている。また、介護支援専門員の指導書や定例会議において相互にケアプランを点検し、事業所内の業務が適切になされているかをチェックすることになっている。ただし、アセスメントやモニタリング手法・ケアプラン作りなどのケアマネジメントに関するマニュアルについては、早期に完成することが期待される。

・事業所としての体制を強化するなど、事業の方向性を明確にすることが望まれる

地域包括支援センターをはじめ、地域の高齢者からの問い合わせを受けた際には適宜対応し、円滑に在宅生活が継

続できるようなケアプラン作りに取り組んでいる。事業所は通所介護や訪問介護を併設していることや、法人は地域において特別養護老人ホームを運営しており、地域におけるニーズは高い。現在、ケアマネジャー2名体制で業務を推進しているが、利用者数は配置人員に対しては概ね上限になっていることがうかがえる。事業所としての体制を強化するなど、事業の方向性を明確にすることが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者の状況を踏まえ柔軟に対応することを心がけている

利用者からの問い合わせがあった場合は、相談内容に応じて臨機応変に対応している。緊急に支援が必要な場合は、すぐに訪問し現状の課題を把握し速やかにサービスが開始できるよう、地域包括支援センターはじめ各関係機関の専門職と連携を図り、多職種協働での支援体制を整えることにしている。その上で、利用者のニーズに合った在宅生活を送れるように、サービスの調整、組み立てを行い、ケアプラン作成につなげている。配食サービスや団らん室、喫茶などのサービスなどを必要に応じて情報提供することを心がけている

・個別の利用者台帳を設け、利用者一人ひとりの情報を整理している

個別の利用者台帳には、基本情報表、アセスメントシート、ケアプラン、モニタリングシート、担当者会議録、支援経過等、必要とする情報が適切に綴じられている。また、パソコン内にも情報は保管され、担当の介護支援専門員以外にも必要時には閲覧し、利用者からの問い合わせにも速やかに対応できるようにしている。担当者会議においてケアプランの原案を説明し、本人や家族から同意を得た後に確認印をもらい、サービスを紹介する流れとしている。

・サービス提供事業所との連携を図り進捗状況を多角的に把握している

ケアマネジャーは、サービス利用による利用者、家族の変化等とともに、サービス提供事業所との関係が良好なのかどうかも把握するようにしている。サービス提供事業者からも利用者の状況を聴取して確認し、必要に応じて利用者の声も伝え、良好な関係が築かれるように配慮している。各事業者からの書式による報告書は個人台帳にファイルされており、経過が確認しやすいように管理されている。また、電話連絡については経過記録に転記され、モニタリングとして把握されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/66

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	97.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	93.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	88.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	93.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	97.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	88.0%		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	91.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	66.0%		22.0%	11.0%
			いいえ : 0.0%	