

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	居宅介護支援事業所つきみの
事業所所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号
事業所電話番号	042-386-6517

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)「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。 2)地域と共に育つ施設づくりを目指す。 3)規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。 4)地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。 5)職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取組む。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジメントにおけるケアマネジャー個々の実践力の高さとチームとしての実践力の高さ、どちらも兼ね備えています <p>ご利用者さまから大変評価の高い当該事業所のケアマネジャーの皆さんでしたが、別記でも述べたように事業所に属する全ての職員の幅広く迅速な対応力にも非常に多くの賞賛が認められています。ベテランからキャリアの浅いケアマネジャーまで構成上はマチマチですが、法人理念の中にある、「規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する」点や「地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う」ことが実践出来ている証となった今回の評価だったと思います。今後とも、この実践力を絶やさず邁進戴きたく思います。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域医療機関との連携を有し、その連携力からご利用者さまに関わる情報を迅速に共有することで過不足ないサービス提供が成されています <p>今回のアンケート結果から、ご利用者さまの最も多い年齢層は85才～90才代であることが明確です。年齢層を考えると、皮膚のトラブルや循環器のトラブル、呼吸器のトラブル他など多岐に渡る医療的リスクが予見され、実際に有している方たちも多く見受けられます。そのようなご利用者さまに対し、常に地域の医療機関と情報を共有している当該事業所ですが、特に医療情報を受けるだけでなく、得た医療情報を新たな生活環境の整備（介護用品や住居環境）に役立てるために、解釈する力を有している点は秀逸です。</p> <ul style="list-style-type: none">・運営法人はP（プライバシー）マークを取得し、そのマネジメントツールに沿い、高い精度で個人情報や電子データを適切に取り扱っています <p>運営法人はP（プライバシー）マークの認証を受け、当該事業所もそのツールである、「個人情報保護マネジメントシステム運用マニュアル」に沿って対応しています。主な項目として、「情報機器管理」、「個人情報授受・廃棄」、「法令遵守（職員入職時・サービス契約時）」などがあり、高い精度で情報の取り扱いを行っています。取り組み例として、電子情報機器に対するウィルス対策、個人情報への侵入・流出を防ぐための点検、不明なファイル閲覧禁止など徹底しています。また、当該事業所のマニュアルの項目にもPマークのルールを反映させています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・大規模災害（大雪・台風・集中豪雨）などのリスクに対し、当該事業所の特性を付帯した事業継続計画書（BCP）の進化に期待します <p>当該事業所のリスクマネジメントは、グループ内に設置されている施設安全対策委員会が主体となり、防災対策等</p>
--

に取り組み、地域自治会と火災・地震における災害時応援協定も締結しています。地震に対するBCPも策定され、昨年度のコロナ禍には、コンサルティングを受け、新型コロナウイルスに対するマニュアルとBCPを策定しました。ただ、その内容は施設サービスにおける計画が中心になっています。近年多発する大規模災害（大雪・台風・集中豪雨）や感染症のリスクに対し、当該事業所の特性（訪問サービス）を付帯したBCPの進化に期待します。

・多くのマニュアル・ガイドライン等が備えられていますが、居宅介護支援事業の特性を踏まえた、マニュアルのブラッシュアップに期待します

当該事業所は、介護老人福祉施設、通所介護などの事業を展開している法人グループの一員として複合施設内で活動しています。グループ内では各種委員会・専門委員会の活動により、「災害時対応・個人情報の取り扱い・感染症対策・事故防止対策」など、多くのマニュアル・ガイドラインが整備され、当該事業所も共有しています。ただ、居宅介護支援事業所として、一部更新が必要なマニュアルや、感染症対策マニュアルなど、事業特性（訪問サービス）を踏まえ、追加が必要なマニュアルが見受けられましたので、今後のブラッシュアップに期待します。

・引き続き人材補強にお努め頂きたいですが、その際にはテクニカルスキルだけではなくパーソナルスキルの強化にもお努めください

当該事業所の特長としてご利用者さま皆様から評価の高いケアマネジャーの実践力が挙げられますが、当然ながらそのためには各ベテランケアマネジャー皆さんのOJTがその根拠として存在しています。拝見すると、経験の浅いケアマネジャーでも各自のテクニカルスキルは高く、OJTの効果を認めます。しかし、記録記載力や発信力には各マネジャーの戦力差が有るようです。今後、事業計画にあるように引き続き人材の補強・確保を進めるにあたり、テクニカルスキル指導と合わせて記録記載力などのパーソナルスキルの指導も加えることをお勧めします。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域を守る複合事業体の一環としての居宅介護支援事業所であり続けています

当該事業所は、特別養護老人ホーム・通所介護・訪問介護そして更に地域包括支援センターも有する地域のための複合事業体の一環として存在します。そのため、ご利用者さまのニーズに対し端的な居宅介護支援をプランニングするのではなく、全ての事業所の特徴や戦力を持って利用者本位・利用者目線の実践を推進出来ています。特に地域包括支援センターとの協働は小金井市の東エリアの地域資源を活用しつつ、切れ目のない支援を提供するために大変有効に機能しています。

・ご利用者さまの状況・情報を常時、周知徹底する取り組みを継続しています

朝礼、ミーティング、定例会議など多くの会議の場を業務時間内に常設し、ケアマネジャー全員でご利用者さまの状況や情報をお互いに周知できるよう、共有に取り組まれています。当該事業所は居宅介護支援事業所として特定事業所加算の取得していることもあり、各ケアマネジャーが自分自身の担当のご利用者さまのことだけに意識を集中することなく、チーム全体で全てのご利用者さまに関していくための、大切な共有の場を意欲的に継続しています。

・ご利用者さまの状況や随時の希望等にもチーム全員で迅速に対応しています

今回の評価における特徴として、ご利用者さまのコメント内最も多かった「親切・丁寧・迅速・適切」というサービスを賞賛する言葉達でしたが、更に「事業所の何方が対応して下さっても、誠実で迅速」というコメントが非常に多かった点が挙げられます。事実、担当ケアマネジャー以外が対応することも運営上有りえますが、この点において不満を訴えるご利用者さまが皆無で有り、むしろ幅の広い対応力を多くの方が賞賛しています。事業所をあげてケアマネジャーの意識統一を図る取り組みは非常に多岐に渡っていますが、今後とも継続戴きたく思います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

91/163

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%	6.0%	いいえ : 1.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	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	84.0%	14.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	76.0%	10.0%	10.0%	いいえ : 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	7.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	89.0%	7.0%	いいえ : 1.0%	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	83.0%	7.0%	7.0%	いいえ : 1.0%
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	52.0%	29.0%	13.0%	いいえ : 4.0%