

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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	はなかいどう指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼6丁目12番30号
事業所電話番号	0422-76-8815

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) 利用者が健やかに安心して暮らせるよう、公正かつ思いやりのあるサービス提供 2) 利用者の状況に応じて、自立した日常生活を営むことができるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・居宅サービス計画書は利用者、家族の意向を丁寧に抽出して作成することを心がけている

介護支援専門員は利用者の趣味や嗜好などアセスメントにて得た情報をもとに、それが日常生活に生かされるような居宅サービス計画書の作成を心がけている。例えば好きな娯楽が提供できるデイサービスを紹介したり、実践することで利用者の意欲を引き出して日常生活に張りが出るよう支援している。また、必要に応じて事業所に情報を提供することで連携を深めるとともに居宅サービス計画書の目的、目標を事業所と共有している。「できる」・「できない」を判断基準とせず利用者自らの選択を尊重し、自立支援が達成されるよう取り組んでいる。

・多様なケースに対して積極的な支援に取り組み特定事業所としての地域における役割を果たしている

地域における介護の幅広い相談や依頼について積極的に応じている。自治体の指定管理者としてかつ居宅介護支援事業における特定事業所としての使命のもとで、地域包括支援センターや医療、サービス提供事業者など関係機関と連携を密に図り、多様な利用者の支援に取り組んでいる。研修参加による職員の能力向上や、地域居宅介護支援事業者との共同事例検討会の実施などを通じて幅広い視野のもとで、利用者の生活の質の向上に繋がるよう支援を展開している。こうした実践によるノウハウの蓄積は、貴重な地域の資源となっている。

・組織一体となったチームとしての運営体制による利用者支援の充実を図っている

各種情報やサービス提供に対する考え方、さらに支援が困難で頻回な対応が必要となるケースなどを毎週実施している職員会議において職員間で情報共有を図り、担当職員以外の職員も含め事業所全体でケースに関わり日々の支援が滞りなく提供できるよう体制を整えて、サービスの質の向上に努めている。介護支援専門員の孤立化を防ぎ、組織として事業所全体で支援する体制に力を入れ、職員の精神面での負担軽減にも配慮し、より良い利用者支援の実現に向けた支援体制を確保している。

さらなる改善が望まれる点

・リスクマネジメントについて、法人各事業所等と連携した今後の取り組みの推進が期待される

事業所の各種リスクに対し、法人の経営会議や委員会との連携を図り居宅会議等で検討し、感染症予防マニュアル、緊急時連絡先一覧など必要なマニュアルや手順書の整備に取り組み、対策を講じている。また、利用者の事故等についての再発防止と対策は、内容に応じて関係機関と連携を図り対応している。「新型インフルエンザ等の発生時の業務継続ガイドライン」を基本として、事業継続計画（BCP）の作成に着手している。継続して、深刻な事故等に備え、法人各事業所や関係機関と連携した今後の取り組みの推進が期待される。

・より充実した利用者支援の実現に向けた業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい

様々な事情を抱えた利用者を幅広く受け入れ、利用者により急なケアプラン変更や入院などの対応もあり業務量は増加し、職員の心身の負担につながる事が懸念されている。事業所全体で利用者を支援する体制を構築し、業務についての共通認識形成に積極的に取り組んでいる。継続してアセスメントのより一層の充実に向けた取り組みの推進や記録作成業務など職員の業務負担の軽減に向けた体制整備などの課題について、法人、事業所の連携・協力のもとでの業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・在宅生活における利用者のきめ細かなリスク対策に積極的に取り組んでいる

居宅介護支援の事業所として在宅における利用者のリスクについてきめ細かな対応に取り組んでいる。従来から訪問時のエチケットセットの携帯のみならず、新型コロナウイルス対策としてガウンやグローブ等を持ち歩くことができるようにセットして職員に配付している。また、サービス提供事業者との連携・協力のもとでの事故防止、さらに、利用者の救急医療情報シートの設置や東日本大震災の教訓を活かした災害時の利用者の安否確認等のしくみの検討など、在宅における利用者の緊急時に対する必要なリスク対策に取り組んでいる。

・地域関係機関と連携しその人らしさに寄り添ったケアマネジメントに取り組んでいる

自治体の指定管理者として運営する事業所として、居宅介護支援の利用者のみならず地域全体を支援の対象としてとらえている。事業所に併設された地域包括支援センターとのきめ細かな連携による支援に加え、地域の居宅介護支援事業所との事例検討会の開催や地域の多職種ネットワーク構築事業への参画など、コロナ禍において自治体や関係機関との連携を図っている。地域資源情報の継続的な収集や提供などを通じて、その人らしさに寄り添ったケアマネジメントに取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

142/195

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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	94.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	88.0%		9.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	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%		10.0%	6.0%
	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	90.0%		5.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	85.0%		8.0%	5.0%
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		7.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	58.0%	19.0%	19.0%	
		いいえ : 3.0%		