



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

・利用者一人ひとりの特性に合ったものを提案できるように、サービス提供事業所の情報収集に力を入れている

利用者が居宅介護サービス事業所を利用する際には、利用者や家族の意向を確認し、利用者一人ひとりの心身状況やアセスメントで得た利用者の生活歴、性格、趣味嗜好などのパーソナリティに関わる情報を把握して、利用者の特性に合っていそうな事業所を複数提案している。その際にはメリットとデメリットの説明を行い、利用者や家族と一緒に決めている。また、地域の介護サービス事業所の情報収集に力を入れ常にリストを更新し、利用者の特性に応じた事業所を提案できるように努めている。

・サービス担当者会議を開催して、各サービス事業所との連携が図れるように努めている

ケアプランの更新時や利用者の心身状況の変化、介護保険の更新の際などには、利用者や家族、各居宅介護サービス事業所が参加するサービス担当者会議を開催し、今後のケアプランに反映させている。コロナ禍においては、感染予防の観点からサービス担当者会議を控えてサービス担当に対する照会での対応が多い。ただし、都内での感染者数の減少状況などを見計らいながら、感染予防の徹底や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などの工夫でサービス担当者会議の開催をし、各居宅介護サービス事業所との連携が図れるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・居宅介護支援事業所独自の詳細なパンフレットの作成を課題としている

ホームページには法人の理念や概要をはじめ、法人内全事業所の情報を掲載している。当事業所も居宅介護支援事業所をクリックするとページに移動し、初めて介護保険を利用する人でも分かりやすい様な内容をステップに分け説明し、イラストを織り交ぜて見やすい情報となっている。ただし、パンフレットとしては総合案内となっており、居宅介護支援事業所の情報が少ないものとなっている。そのため、居宅介護支援事業所として独自のパンフレット作成などの検討を課題としているが、タイトなスケジュールもあり作成が行えていないのが現状となっている。

・ケアマネジャーのオーバーワークが事業所の課題となっている

ケアマネジャーの定期訪問や各サービス事業からの報告などで、利用者の生活課題などを分析し、医療受診、ゴミ対策、緊急通報システム、生活保護への申請などの支援につなげている。ただし、生活課題がある利用者に対して、ケアマネジャーの関わり方が過度になる傾向があり、オーバーワークになってしまう可能性を事業所としては課題と

している。前年度と比較すると、ある程度、業務の線引きを決めるようにはなっているが、利用者によっては、まだ過度な関わりがあるために課題となっている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・お互いの担当利用者の情報を共有することで、担当不在時にも対応できるようにしている

事業所内でのケアマネジャーが、お互いの担当利用者の情報が把握ができるように、状況確認表にて利用者情報を記載し、共有化を図っている。また、毎朝の朝礼や月1回での居宅会議などでも口頭による報告を行い、担当ケアマネジャーが不在時でも、ある程度の対応ができるようにしている。特に認知症や重度化による困難ケースの利用者情報については、詳細な情報共有に努め、利用している居宅介護サービス事業所なども把握するようにしている。朝礼では、各ケアマネジャーの業務の流れなども報告し、お互いの動きが共有できるようになっている。

・居宅介護支援事業所としてのケアプラン作成方法の統一を図っている

今年度は、中途採用の新たなケアマネジャーが入職しているが、経験や考え方などで視点が偏らないようなケアプラン作成のために、当居宅介護支援事業所としてのケアプラン作成方法などの共有化に努めている。ケアマネジャーとしての経験は豊富だが、OJT研修や内部研修などを設けて当居宅介護支援事業所としてのケアプラン作成、リ・アセスメントシートの活用方法などの申し送りを行って基準の共有化を図っている。また、月1回の居宅会議にて各ケアマネジャーのケアプランの確認を行い利用者本位にな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

25/71

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：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	84.0%	16.0%		
	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	72.0%	28.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	84.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	72.0%	16.0%	12.0%	
	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	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	8.0%	16.0%	
	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%	12.0%	8.0%	
	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%			12.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
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	48.0%	20.0%	8.0%	24.0%