



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	社会福祉法人一誠会
事業所名称	社会福祉法人一誠会偕楽園ホーム居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都八王子市宮下町983番
事業所電話番号	042-696-5238

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)関係法令・基準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行うこと 2)ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること 3)事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること 4)地域社会への貢献と共生に努めること 5)広い視野とプロフェッショナルとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示すること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の状況や状態に応じた「解決すべき課題」を的確に抽出し、家族・介護・医療と連携を図り迅速な居宅サービス計画作成につなげている

利用者・家族に対して介護保険制度や多種多様なサービスの説明を行えるように、日頃からサービス提供事業所と連携して情報を提供できるように取り組んでいる。リ・アセスメントシートを活用しているため、利用者情報を整理しながら専門職の意見も取り入れることができ、利用者の課題に対してどのようにアプローチできるのかを検討することが出来ている。入院時の迅速な情報提供や退院時の情報収集にも努めており、利用者の状態が変化した後も安心して在宅生活を送れるように家族や専門職との密な相談を行い、居宅サービス計画を作成している。

・事前情報を相談記録表にまとめ、詳細なアセスメントを行い、各書式に情報を記載し、居宅サービス計画書に反映させている

地域包括支援センターなどから紹介される新規利用者の事前情報などは相談記録表にまとめ、内容を把握して利用開始の訪問を行っている。利用開始時のアセスメントでは相談記録表を確認しながら利用者や家族からの聞き取りを行っている。利用者や家族の意向、生活歴、家族構成、趣味、関心があることなどの利用者のパーソナリティに関わる内容は基本情報シートにまとめ、利用者の心身状況、病歴、自宅での生活環境などは、リ・アセスメント支援シートに記載して利用者の生活課題を把握し、居宅サービス計画書に反映させている。

さらなる改善が望まれる点

・介護保険サービス未利用者との関り方に改善の余地が見受けられる

定期的な自宅訪問を通じて信頼関係の構築を図りつつ、情報収集や在宅生活を営むための課題の抽出を行っている。利用者にとってより良いサービスの提案が出来るように取り組んでいるが、介護保険サービスの利用につながらないケースもあり、関わり方に課題があると認識されている。事業所内で利用者に必要なサービスの提案や導入についての話し合いや相談を繰り返し行って検討しているが、それでもサービス利用に至らない利用者はどうしても関わり

が希薄になってしまう傾向があるため、サービスの促し方などに工夫の余地が見受けられる。

・ケアマネジャー業務を初めて経験する職員が多いこともあり、専門的な技術の更なるスキルアップを事業所としては課題としている

法人内の人事異動などによって、居宅介護支援事業所としてのケアマネジャー業務を初めて経験する職員が多いこともあり、アセスメント能力のための面談技術やコミュニケーション技術、または、ファシリテーションスキルの更なる向上を事業所としては課題としている。事業所内での教育は行っているものの特にファシリテーションスキルに関しては、コロナ禍により、サービス担当者会議を控えることが多く、あまり経験を積めていないことが現状となっている。ただし、行政や地域包括支援センターなどの研修によってスキルアップつながるように努めている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・PDCAサイクルを活用した業務の見直しにより、利用者満足度向上につながっている

顧客満足度の向上及び、業務改善、提供するサービスの質を向上させるために、国際規格であるISO9001（品質マネジメントシステム）を法人が取得している。職員が利用者に対して法人が求める質のサービスを提供出来るように、経営幹部会議や職員会議を効果的に運用させ、PDCAサイクルを繰り返し行い業務に対する質の向上や標準化につなげている。利用者調査でも「細かな所まで心配をしてくれる」「家族の仕事まで理解してくれる」「安心して頼れるため心強い」などの意見が多く見受けられており、職員の質の高さがうかがえる。

・居宅サービス計画書の作成手順はOJT時に指導をしている

事業所の方針としては利用者本位での支援をすすめていく考え方を基本としており、利用者や家族の意向を反映させて居宅サービス計画書の作成を行っている。新入職員にはOJT研修として、相談記録表、基本情報シート、リ・アセスメント支援シートなどの記載方法や詳細な情報収集のアセスメント方法などの研修を行い、それらをもとに居宅サービス計画書の作成方法の指導をしている。居宅サービス計画書の作成までの流れは、手順書としてまとめており、OJT時にも活用している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/75

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%	7.0%		
	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%	12.0%		
	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	84.0%	15.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	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	64.0%	15.0%	20.0%	
	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	87.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 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%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	84.0%	12.0%		
	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	76.0%	12.0%	10.0%	
	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	51.0%	23.0%	12.0%	12.0%