

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番地6
事業所電話番号	042-577-3111

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）	<ol style="list-style-type: none">1) 地域で困っている人への支援に努めます。2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切に、地域に選ばれ信頼される事業所にします。5) チームワークを大切に、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・一人ひとりに合わせた丁寧な関わりや安心できる相談体制により、利用者との信頼関係を培っている

利用者との相談ではコミュニケーションの工夫や地域包括支援センターの職員との連携など、相手に合わせて丁寧に対応しながら意向を把握するよう努めている。介護支援専門員が24時間の相談を受け付ける体制を整えており、いつでも相談できる機会を提供している。担当の介護支援専門員は利用者側が希望する場合や職員の退職・異動でない限り変更していない。利用者が介護認定で要支援の介護予防事業対象者となっても継続した担当が必要と判断すれば引き続いて介護予防プラン作成を担当し、信頼関係を重視して支援を実践している。

・介護支援専門員主導ではなく利用者主体の支援の実現に取り組んでいる

介護支援専門員が利用者の尊厳を守り自立支援の視点を持って支援に当たり中立・公正な立場でサービス調整を行うことを契約書に明記している。支援の過程においては利用者が自宅でどのように過ごしていきたいか、利用者自身の中にある力や機能を生かすにはどうするか、という意向や課題を把握するために詳細な情報収集に努めている。利用者が事業所やサービス内容を選択できるよう事業所の特徴や料金などについて情報提供を行い、利用者による選択・決定を重視し介護支援専門員主導ではなく利用者を主体とした支援の実践に取り組んでいる。

・業務に対する職員の意識や知識、スキルなどを向上させるための積極的な取り組みがある

定期的開催される事業所主催の内部研修会で職員の言動などにより利用者の気持ちを傷つけるようなことがないか話し合い、日々の言動・行動を振り返る機会を設けている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。職員の権利擁護意識や職務に対する知識、スキルなどを向上させるための積極的な取り組みがある。

さらなる改善が望まれる点

・社会資源やサービス提供事業所の情報を幅広く収集、管理し、常に最新の情報を利用者へ提供することを期待する

利用者支援に関する社会資源の情報は介護保険・介護保険外のサービス、医療機関、介護施設、ボランティア活動などを分類して管理している。サービス提供事業所に関するファイルには各事業所の特徴や強みなどを記載した一覧表を添付し、それぞれの利用者の状況やニーズに合わせて事業所を選択しやすいよう情報を調べている。今後も常に最新で幅広い事業所情報を収集・整備して居宅サービス計画の作成や利用自身が選択できるような情報提供に活用することを期待する。

・**手厚く利用者の情報を収集し、支援を進めながら信頼関係を構築している。これを維持するためにも業務効率化を進めていきたい**

利用者の生活に対する意向や家族の要望などは面接を通して把握するほか、かかりつけ医療機関や地域包括支援センターから得る情報を活用している。利用者から具体的に述べられる要望だけでなく、通所事業所の見学やサービス提供事業所のスタッフと会ったときの利用者の反応を見ることで、言葉に表わされにくい利用者の意向を確認している。利用者との信頼関係構築のためには自宅への訪問やモニタリングを減らすことはできない。個々の職員の文書作成のスキル向上や情報通信技術（ICT）化を進めるなど、ソフト面、ハード面の業務効率化が求められる。

・**事業所で取り組んでいるリスクマネジメントを個々の職員レベルまで浸透させていくことが必要と思われる**

事業所として利用者の現況をまとめたリストを作成し、災害発生時や利用者の急変時に活用している。事故・感染症等の被害が発生した時は、施設の感染対策委員会に報告している。検証したものは職員に周知して再発防止に取り組んでいる。事業継続計画（BCP）も策定済みとなっている。一方で本評価における職員自己評価においては「リスクマネジメント」の項目が低い結果となっている。事業所で実施している取り組みを個々の職員のレベルまで浸透させていくことが必要と思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**入所施設など情報提供を行い不安のないように施設に入所するまで相談に対応している**

利用者が長期入院となった場合でも状況確認などで関係を継続している。その中で家族からの依頼などがあれば入所施設などの情報提供や相談に応じ、不安のないように対応している。施設に入所するまで相談に対応している。契約が解約した場合でも、その後家族からの相談にも対応している。利用者・家族から転院・転所などは病院や施設の相談員と協力し情報提供に努めている。

・**地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている**

市から委託を受けた地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている。市の窓口や地域包括支援センターなどから資料を集めたり、わからないことは相談するなどして日ごろから情報収集に努めている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。

・**自治体や地域包括支援センターとの連携を強め、地域に根付いた支援に力を入れている**

利用者へ適切で効果的な支援を提供するため、日常的に自治体の担当課や併設の地域包括支援センターと連携した活動をしている。地域包括支援センターが持つ民生委員や地元自治会とのネットワークは地域で生活する利用者の強い味方となる。地域包括支援センターとの連携を背景に支援困難ケースと言われる複雑な問題を抱えた利用者への支援も多数対応している。市の地域ケア会議、事例検討会、事業者連絡会、地域包括支援センター主催の研修会などへの参加を通して、情報交換や支援技術の向上に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/104

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	89.0%	10.0%	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	82.0%	17.0%	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	92.0%	7.0%	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	78.0%	17.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	78.0%	17.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	82.0%	14.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 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	78.0%	10.0%	7.0%	無回答・非該当 : 3.0%