

# 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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0899

## 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）	<p>1)総合相談体制の強化 複雑化するニーズに対応できる、高齢・障がい分野の総合相談力の強化を目指す。</p> <p>2)地域ネットワークの構築 地域拠点として地域の声を収集・課題を発見し必要な支援へつなげる。</p> <p>3)在宅生活を支える為の医療機関との連携 退院を促進するために病院・訪問看護ステーションとの連携を図る。</p> <p>4)一貫性・独自性のあるサービス提供 相談から在宅サービス・施設へ一貫性のあるサービス提供を行う。</p> <p>5)働きやすい職場作りと戦略的な人材育成 様々な事情に配慮し自主自立的に行動できる人材を育成する。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者や家族と日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている

利用者や家族とは、毎月のモニタリング訪問を通じて日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている。また、現在の利用者の介護度の平均は21.9になっていることから、コミュニケーションが図れる利用者が多く、日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている。今回行った利用者調査の、「意向や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問についても、「はい」が84.3%、「どちらともいえない」が6.9%、「いいえ」が0.5%、「無回答・非該当」が8.3%であり、大変高い満足度であった。

### ・関係諸機関との連携を密にして、総合的な支援を実践している

同一法人内に地域包括支援センター・障害者支援センターを併設している。利用者の複合的な課題に応じて適宜相談を行い、状態に合わせた支援につなげている。日常的に各サービス事業者との連携を大切に考えており、利用者の状況を共有し、課題を一緒に考えることで、利用者や家族にとって必要な支援が提供できるように努めている。職員自己評価においても連携と情報共有における環境を肯定的に捉えている意見が複数あり、今後も引き続き利点を活かした支援の継続が望まれる。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・モニタリングにおける気付きや幅広い新たな提案の実施が期待され

法人理念である「人は尊厳を持ち、権利として生きる」を念頭に、日々の支援に努めている。多職種連携を大切に考えており、多面的な視点を取り入れた計画の作成と、支援の提供を行っている。毎年利用者アンケートを実施して、結果を支援に反映するように努めているが、ケアマネジャーからより多くの提案を希望する回答などが見られている。また、当該アンケート結果においても毎回同じ様なプランの提案、などという回答がある状況も踏まえ、モニタ

リング時などを通して状態変化への気付きと派生する新たな提案などの実現が図られることが期待される。

・職員の「伝え方」などを向上させることを目指している

現在、事業所は主任介護支援専門員1名を含めて、9名体制（常勤職員6名、非常勤職員3名、）で運営している。尚、常勤職員の平均年齢は53歳、平均在籍期間は8.3年になっている。安定した職員の体制になっていることがうかがえる。また、法人として各種の研修を実施しており、職員の資質の向上に取り組んでおり、利用者アンケート結果からも成果がうかがえる。さらに、職員の資質の向上を図るポイントとして、「利用者への使い方」を掲げており、意向や要望を把握して適切なサービスが受けられるようなコミュニケーション力の向上を目指している。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月、各サービス事業所と連携を図りモニタリングを実施している

サービスの変更や更新時、退院時にはサービス担当者会議を開催し、サービスの内容について検討している。会議には利用者・家族、利用しているサービス事業者の出席を原則としているが、参加が難しい場合には照会書で返答をもらうことにしている。また、サービス事業者から送られてくる報告書やケアマネジャーの定例のモニタリング訪問などによって、ケアプランの進捗状況や満足度を確認し、次回のケアプランに活かすことにしている。事業所内では、朝礼や夕礼、毎月定例の居宅会議で情報共有に取り組んでいる。

・複数の研修受講機会を設け、資質の向上に向けて取り組んでいる

ケアマネジメントに必要な様々な書類について、各自でセルフチェックを行っており、併せて他のケアマネジャーと一緒にペアチェックを実践して、規定の書類管理に努めている。毎月管理者との面談を行い、担当ケースの支援状況などを共有している。個人情報保護や意思決定支援、虐待防止などの様々な研修を受講する機会を複数設けており、研修後は報告を兼ねた伝達研修も実施して、知識・技術の共有及びケアマネジャーの資質向上に組織的に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

204/302

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	93.0%	5.0%	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	86.0%	12.0%	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	85.0%	13.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 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	81.0%	9.0%	7.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%		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	86.0%	10.0%	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	84.0%	6.0%	8.0%	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	70.0%	12.0%	12.0%	いいえ : 4.0%



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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑第2居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市金森東4丁目2番25号
事業所電話番号	042-795-7135

## 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"> <li>1)合掌苑に係る全ての人を幸せにする。</li> <li>2)他職種との円滑な連携を図り、お客様への支援に繋がります。</li> <li>3)様々な研修に参加し、介護支援専門員としての専門性を高めていきます。</li> <li>4)職場内のコミュニケーションの活性化を図り、より良いチームケアを目指します。</li> <li>5)ケアマネジメントの効率化によって支援の質を向上させ、お客様満足へ繋がります。</li> </ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

**・日常的に情報共有を図り、利用者への対応を組織的に行っている**

毎朝朝礼を行い、当日の予定や利用者への支援について共有を図っている。週1回居宅ミーティングを定期開催し、利用者の状態変化や課題、支援内容や方向性について職員間で確認している。職員自己アンケートの結果においても、良好なチームワークや相談し易い環境について肯定的な意見が複数散見されており、互いに協力と相談をし合い、担当以外の利用者からの問い合わせにも対応できる程、職員間の良好な関係性が保たれている。

**・利用者の体調変化に応じ、関係機関と必要な情報共有・連携を図っている**

利用者の状況等に関する情報は個人ファイルで管理し、定期ミーティングで支援内容の共有を図っている。状態に変化があり、医療機関への入院が必要となれば、在宅での生活状況やADL、家族構成や連絡先、生活に対する意向などを記したケアマネサマリーを作成して入院先の医療機関に情報提供を行っている。また施設入所の希望時には、施設の特徴を伝えて入所の申し込みに関する必要な支援も実施しており、個々の状態に合わせた対応を心がけている。

さらなる改善が望まれる点

**・ケアマネジャーを増員し、依頼に対する受け入れ体制が拡大されることが期待される**

新規の介護相談や業務依頼は原則断らずに受諾している。そのために5人のケアマネジャーでは受け入れが難しい状況となってきている。利用者宅への初回訪問ではケアマネジャー2人で訪問し、多様な視点で利用者のニーズを把握することを基本としているが、体制的に実施が難しくなっており、併せて繁忙のためにケース終了後の振り返りを行う機会も減少していることから、ケアマネジャーを増員することでより多くの依頼を受けられる体制構築と適切な支援展開につなげることが期待される。

**・利用者の声に耳を傾け、さらに意思を尊重を図ることを目指している**

リ・アセスメントシートを活用し、利用者の状況や生活に対する意向、課題などについて深く掘り下げて把握するように努めている。利用者個々の声に耳を傾けるように意識しており、それぞれの意思を尊重するように心がけている。複数の課題のある利用者については、定期ミーティングで共有し、多様な視点での状況分析を図っている。終末ケアに関わることも増え、今後はACP（アドバンスケアプランニング）に対する知見をより深めることを目指している。

.

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### **・地域共生社会実現のために、協働連携体制の構築と在宅生活維持の支援に尽力している**

利用者が住み慣れた地域で本人らしく過ごせる地域共生社会の実現を目指している。職員は個々に目標を定め、知識・技術を獲得してケアマネジャーとしての資質向上に努めている。事例検討会やケース検討に積極的に参加することで、知見の幅を広げると共に、地域社会資源を把握し、医療・行政・地域包括支援センター・居宅介護支援事業所との協働連携体制を構築して、積極的な退院支援と在宅生活維持のための支援に尽力している。

### **・利用者や家族の特性を把握しながら担当者の選択に取り組んでいる**

事業所のケアマネジャーは、1人あたり35件以上40件未満のケアマネジメントを行っており、モニタリング訪問や記録・ケアプランの見直し・担当者会議・サービス調整・サービス事業所との連携など日々の業務は多岐にわたる。最近の新規紹介は、認定区分変更やターミナル期の方が多い傾向にあり、利用者の重度化も進んでいる。その中でも、利用者、家族の状況や意向を考慮しながら担当ケアマネジャーを適切に決定し、スピーディな支援を心がけている。<BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

104/184

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	97.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 2.0%	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	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	1.0%
	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	99.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	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%	6.0%	8.0%	0.0%
	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	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0%	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	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0%	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	93.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	72.0%	11.0%	11.0%	4.0%
	いいえ : 4.0%			