

評価結果概要版



令和5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	社会医療法人河北医療財団
事業所名称	ケアプランセンターあいクリニック
事業所所在地	東京都多摩市貝取1431番3号
事業所電話番号	042-375-9598

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)法令遵守・質の向上 2)連携強化 3)業務効率化 4)安定経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所内外での多職種連携により、利用者本位の支援が実現できるようにしている

当事業所の介護支援専門員は多様な資格や経歴を持っており、互いに協力し合って利用者支援に臨んでいる。担当する利用者への対応に迷う時は専門知見や経験を持つ介護支援専門員に相談したり同行訪問することにより、専門性に基いたアドバイスを受けることができている。また、外部機関である地域包括支援センターを始めとする関係機関とも日常的に連携、情報共有しており、深刻な問題を複数抱えているケースや、介入が困難なケースへの対応にも積極的に対応している。

・法令遵守の体制を作り、職員の質の向上にも前向きに取り組んでいる

内部監査プロジェクトメンバーにより、月に1度法令遵守の視点から監査を実施している。改善点がある場合には、当月中に改善をするようにしている。これにより職員の意識が高く保たれている。また、国保連請求の前には介護支援専門員だけではなく請求担当事務およびクリニック事務長による書類チェックを実施している。請求前に書類を整えることで不当請求防止に取り組んでいる。さらに勉強会プロジェクトメンバーにより月に1度勉強会を開催しており、法人内外から講師を招いて職員の質の向上にも前向きに取り組んでいる。

・ICT（情報通信技術）の活用により、業務効率化が進んでおり、有事の際にも事業所を止めることなく運営することができる

当事業所ではクラウド型の業務用ソフトを活用しており、タブレット型端末が介護支援専門員に一人1台貸与されている。これにより事業所以外の場所でも連絡調整ができ、在宅ワークも可能な環境になっている。結果として有事の際にも事業所を止めることなく運営することができる。地域の情報やインフォーマルサービスなどについても、クラウドアプリの活用により訪問先でも在宅ワークの際にも介護支援専門員が常に確認することができる。いつでもサービス提案や調整が可能になっている。

さらなる改善が望まれる点

・支援の基本理念である「利用者ファースト」のアピールに力を入れたい

当業所では居宅介護支援における基本的な考えを「利用者ファースト」とし、利用者の意向の尊重に重点を置いている。利用者や家族の意向の把握に力を入れていること、サービス提供に当たり複数の事業所を提示し利用者による

選択を尊重していること、サービス提供開始後は利用者や家族と相談や提案を重ね理解と同意に基づいた支援を実践していることなど、理念に沿った実践が浸透していると考えられる。利用者や今後利用を希望する地域住民に向け、パンフレットや重要事項説明書等にも基本的な考え方を明記し、一層の周知を図っていききたい。

・**居宅介護支援におけるアドバンス・ケア・プランニング（ACP）の推進に期待する**

事業所が所属する法人ではアドバンス・ケア・プランニング（ACP）をテーマに勉強会を開催している。ACPは人生の最期にどのような医療やケアを望むか周囲と共有しておくものだが、事業所では医療の範囲に留まらない自己決定支援を進めていくことを目指し、所内で毎月開催する勉強会のテーマに取り上げている。日常生活、社会生活の場面での意思決定の支援は範囲が広く、介護支援専門員が果たす役割に対しても様々な意見が生じると推察される。医療行為を含めその人らしい人生の過ごし方の実現に向け検討を重ね、支援を進めていくことに期待する。

・**策定した事業継続計画（BCP）に適宜、手を入れていき必要とされた時に機能するBCPへとブラッシュアップさせていきたい**

災害発生時と感染症に対応した事業継続計画（BCP）を策定している。策定の際には複合施設であるため同一建物内の他事業所と相談し、さらに市の介護保険課とも相談しながら地域性も考慮した。BCPは策定したばかりであるため、今後も必要に応じて内容を変更して職員に周知していく必要がある。実際の訓練等の結果を通じて改変を重ねながら、有事の際に本当に機能するBCPにブラッシュアップさせていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**業務の標準化を図る様々な取り組みを実践している**

業務マニュアルなどでサービスの基本事項や手順等が明確になっている。マニュアル類はグループウェアで共有されている。マニュアルの内容は定期的に見直しをしている。また、事業所内で内部監査プロジェクトがあり、提供しているサービスが定められた基準等に沿っているかを定期的に点検をしている。その結果、職員間の意識が高く保たれている。国保連請求の前には法令遵守の視点から、介護支援専門員だけではなく請求担当事務およびクリニック事務長による書類チェックを必ず実施している。請求内容や書類記載事項などに漏れないようにしている。

・**地域包括支援センターなど関係機関との日常的な協働、連携に力を入れている**

地域包括支援センターや自治体担当課、近隣の医療機関とは利用者に関する相談や意見交換、地域ケア会議・事例検討会に互いに参加しあうなど日常的に交流し顔の見える関係を築いている。高齢者の経済問題については社会福祉協議会と協働し、成年後見制度の申し立てを支援するケースもある。関係機関と連携を強めていく中で異なる視点や専門的な知識を学ぶ機会を持ち、介護保険等公的制度以外のサービスの活用も進めている。単身、認知症、経済問題等を複合的に抱えていたり、対応が難しいとされる高齢者の支援にも積極的に取り組むことができている。

・**利用者の体調や生活環境の変化を早めに察知し、迅速なサービス調整を行っている**

モニタリングでは会話から得る情報のほか、顔色や痩せていないかなども注意して面接している。サービス提供事業所や利用者のかかりつけ医療機関と連携し、利用者の状態や家族を含めた生活環境の変化を早めに察知することに注力している。担当の介護支援専門員が不在でも状況を確認できる記録システムがあり、事業所として迅速に対応する態勢を整えている。変化の状況を確認後、事業所内の職員間で意見交換をしたり、必要に応じてサービス担当者会議を開催して専門職から助言を得るなどして、利用者の状況に応じた迅速なサービス調整に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

225/302

■ 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	94.0%	3.0%	0.0%	1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%	5.0%	1.0%	1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%	7.0%	0.0%	2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	4.0%	0.0%	1.0%
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	79.0%	8.0%	10.0%	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%	5.0%	0.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	3.0%	0.0%	2.0%
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	90.0%	7.0%	1.0%	1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	5.0%	0.0%	1.0%
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	71.0%	16.0%	9.0%	3.0%