

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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぽぽ
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3366

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)明るく楽しくすごせる毎日の実現 2)何事も隠さない風土づくり 3)風通しの良い組織運営 4)健全経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所には3人のケアマネジャーが所属しており、常時密に情報共有を行いながら、チームで利用者の生活を支えています

それぞれが担当している利用者について、入院など状態変化があったこと、介護認定の区分変更申請をしている等の進捗状況、その他特に共有したいことなどを毎朝ミーティングで申し送り、情報共有を欠かさず行っています。担当ケアマネジャーの不在時にも他の職員が対応できるように意識して、情報共有を密に行っています。また、日頃から事務所内での業務中には活発に相談し合いながら支援に当たっています。利用者の支援内容を検討する際には、サービス事業所や社会資源の情報を共有し、その人に合ったサービスを相談しながら選択しています。

・通所介護やショートステイ、地域包括支援センターなどが同じ建物に併設しており、利用者の状態把握や連携が行いやすい環境があります

同じフロアに通所介護と地域包括支援センター、上のフロアにショートステイが併設しています。特に通所介護は隣り同士の位置にあり、担当ケアマネジャーは利用者の様子を見に行ったり、利用者が事務所を覗きに来てくれたりと開かれた環境があります。通所介護やショートステイの初回利用時は利用者も家族も不安を抱えていることが多いため、直接様子を見に行き声を掛けたり、家族に直接様子を報告することで、安心してもらえるよう気を配っています。利用者のケアの意見交換や情報共有など連携が取りやすい環境があります。

・

さらなる改善が望まれる点

・居宅サービス計画の点検や評価の機会を設け、さらなる職員のスキルアップを目指されることに期待します

日々ミーティングや業務中の会話の中で、利用者についての情報共有や意見交換が活発に行われ、利用者一人ひとりに合った居宅サービス計画の作成に活かされています。現在は多忙なスケジュールで時間を作ることが困難な状況ではありますが、今後はさらなる職員のスキルアップを目指し、居宅サービス計画の点検や評価をしていきたいと管理者は考えています。居宅サービス計画の点検を通して、利用者の状態や提供されているサービスの情報共有になることや職員同士のスキルアップにつながると考えています。

・業務の効率化を図り、さらなる利用者へのサービス向上と働きやすい環境が作られることを期待します

現在事業所に支給されている携帯電話はガラパゴス携帯のため、通話の用途が主となっています。スマホやタブレットの導入によりICT化を図ることで、訪問先での記録、書き写しに手間がかかるものや保険証などは写真で記録

ができれば、正確かつ時間短縮になることが考えられます。業務の効率化により出来た時間を使って、居宅サービス計画の点検など更なるサービス向上への取り組みを行い、利用者に還元されることが期待されます。また業務の効率化により負担が減ることで、管理者が大切にしている働きやすい職場作りにもつながることが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・担当者が不在でも利用者が困ることがないようにチームで支援する体制を作っています

事業所の方針として「担当じゃないから分からない」ということがないように、職員間の情報共有に力を入れています。毎朝のミーティングで入院したなど変化があった利用者や、共有しておきたいことを申し送っています。担当ケアマネジャーが相談を受けたことや対応したことは記録に残し、他の職員も確認することが出来るようになっている他、紙面に情報をまとめた個人台帳からも確認できるようになっています。ケアマネジャーは対利用者への個別の仕事になりやすいため、抱え込みを防ぎ、事業所の職員皆で利用者を支えることも意識しています。

・利用者や家族へ現状や今後の希望を丁寧に聞き取り、居宅サービス計画を作成しています

初回訪問時には重要事項説明書に沿ってサービス内容などを分かりやすく丁寧に説明しています。居宅サービス計画を作成するにあたり、利用者の状態や望む生活、困っていることなどについて、1～2時間とじっくり時間をかけて丁寧に聞き取り、利用者を理解することを大切にしています。お金のことなど聞きにくいことにも配慮し、確認したい理由を説明した上で確認し、利用者の生活状況を把握するよう努めています。利用者本人のことだけでなく、家族の状況もよく把握して、その人それぞれに合った居宅サービス計画を作成しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/110

■ 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	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%	6.0%	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%	11.0%	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	97.0%	0.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	83.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	9.0%	9.0%	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%	6.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	9.0%	0.0%	どちらともいえない : 2.0%
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%	16.0%	9.0%	いいえ : 2.0%