

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	社会医療法人社団慈生会
事業所名称	居宅介護支援事業所等潤
事業所所在地	東京都足立区一ツ家4丁目2番15号1階
事業所電話番号	03-3850-0361

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）	慈生会理念 地域と共に生きる 慈しみのトータルヘルスケア 慈生会方針 1.高度最新の医療から安心・信頼の在宅介護、健康増進までを幅広く提供します 2.全ての職員はご利用者様、同僚と職場、地域、地球環境に愛と慈しみの心を尽くします 3.地域に密着し公益性を重視する社会医療法人の使命を果たします

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジャーの日々の丁寧な対応により利用者の安心感が高まっており、事業所への満足度も高い結果となっています

ご利用者本人の意向の尊重、自立した生活、利用者の立場に立ち居宅サービス計画作成にあたることを大切な考えに置き、利用者意向や要望を尊重して利用者と日々丁寧に接しています。居宅サービス計画書の作成にあたっては利用者の希望を大切に、居宅サービス計画書に出来る限り反映させています。利用者アンケートの「事業所を総合的に見て」の質問では約9割の利用者が「大変満足」、「満足」に回答しており、ケアマネジャーへの信頼の高さがうかがえます。ケアマネジャーの日々の丁寧な対応により利用者の安心感を高めています。

・医療ニーズに対してもスムーズな対応が可能であることは事業所の強みの一つであり、利用者や家族にとって大きな安心感につながっています

法人内には、居宅介護支援事業所のほか、病院、診療所、訪問看護ステーション、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、認知症デイサービス、地域包括支援センターなど居宅サービスの中核となる事業所が併設されています。そうした利点を生かして各事業所と必要時には迅速な対応が図れることを強みとしています。特に医療機関が併設されていることで、医療ニーズに対してもスムーズな対応が可能であることは事業所の強みの一つであり、介護と医療との連携が日常的に取れていることは利用者や家族にとって大きな安心感につながっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・災害マニュアルやBCPの整備により、災害発生後のサービスがどの程度提供できるかなども具体的に示せると良いと思います

「居宅介護支援マニュアル」ファイルの中に、居宅介護支援事業所等潤の業務紹介、勤怠管理システム使用マニュアル、介護保険外高齢者サービス、契約書ひな形、利用者基本情報ひな形、居宅サービス計画書等のひな形を綴じています。ファイルの中身は適宜見直しを図っています。今後に向けては感染症や地震や火災、水害に関する対応マニュアルなどの整備や居宅介護支援事業所として実用性の高い事業継続計画（BCP）の作成を期待します。災害発生後のサービスがどの程度提供できるかなどもより具体的に示していけるとよいと思います。

・例えばチェックリストなどを活用して、事業所内でも各ケアマネジャーの言動や行動などを定期的に振り返る仕組みができるとよいと思います

利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動や放任、虐待、無視等が無いように、ケアマネジャー一人一人が注意を払い利用者と接することを大切にしています。利用者アンケートの「ケアマネジャーの接遇・態度は適切か」の質問では回答者の96%以上が「はい」と回答しています。利用者からの評価は高い傾向にありますが、事業所内でも各ケアマネジャーの言動や行動などを定期的に確認できる仕組みができるとよいと思います。例えばチェックリストなどを活用してのセルフチェックなども有効だと考えます。今後の取り組みを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・専用の介護ソフトや定例会を通してケアマネジメント等に必要な情報を共有しています

利用者のケアプランや担当者会議の記録、支援経過記録などは個人ファイルに綴じ保管するとともに、専用の介護ソフトにおいて全利用者の情報を一括管理しています。担当のケアマネジャーが不在でも介護ソフト内で情報を管理していることで担当外のケアマネジャーでも対応できるようにしています。また毎週定例会を開き、困難ケースに対しての具体的処遇方針、過去のケースの問題点や改善点、地域における事業所や活用できる社会資源の状況、利用者からの苦情内容などについても全体で共有できる時間を作り、日々のケアマネジメントに生かしています。

・内外の研修を通して、ケアマネジメントのスキル、多職種との連携強化を図っています

事業所内外の研修を通して知識やスキルを高めています。事業所内では認知症夫婦への介入についての事例検討、ケアマネジャーのメンタルヘルスや利用者の尊厳の尊重やプライバシー保護について、毎週の定例会ではケアマネジメントに関する技術や介護保険最新情報などを共有しています。外部の研修にも積極的に参加しており居宅介護支援部会や地域ネットワーク事業の勉強会、主任介護支援専門員の研修会などにも参加して多くの情報を収集しケアマネジメントのスキル、多職種との連携強化につなげ、限られた時間を効果的に活用し専門性を高めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

83/150

■ 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	96.0%	3.0%	0.0%	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	93.0%	3.0%	1.0%	1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	2.0%	1.0%	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	85.0%	9.0%	0.0%	4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	4.0%	1.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	6.0%	0.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	8.0%	0.0%	3.0%
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	68.0%	22.0%	6.0%	2.0%