

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	株式会社有絵
事業所名称	ケアマネジメントあるえ
事業所所在地	東京都足立区保塚町15番19号
事業所電話番号	03-5851-6203

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)「愛のある、真心のある、誠意のある、えがお」 私たちはこの言葉をモットーに、ご利用者の良き支援者として、権利を尊重した適切なケアプランを誠実にマネジメントして参ります 2)足立区に根ざし、全ての方のために、「医療・介護と福祉の街づくり」を目指します 3)一人一人に合った介護プランを迅速・丁寧に提案します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービスの質の向上のために、積極的に会議や研修を行なっている

法人内の定期研修に加えて、自治体や各種団体主催のさまざまな研修に参加しスキルアップを図っている。虐待防止対策や認知症ケアについての内容や、地域におけるがん看護と緩和ケアや意思決定支援などについて理解を深めていきながら、法人内だけでなく地域の事業所とも意見交換を積極的に行なっている。また事業所内でも年間研修計画を立案し、毎週の定期会議において研修を実施している。

・利用者の状況の変化に対応できるよう関係者との連携を強化している

母体が医療法人であるため医療依存度の高い利用者からの居宅介護支援の依頼が多く、法人内の医療機関等と緊密に連携することができる体制をとっている。また、利用希望者が病院からの退院、老人保健施設等から退所する前に、実態調査として利用者の状態を確認するために訪問したり、退院前カンファレンスに出席をしたりすることで、より実効性のある居宅サービス計画書を作成することが出来るように取り組んでいる。

・利用者と家族の意向が異なる場合の調整について、細心の注意を払いながら対応している

介護を受ける立場の利用者と介護依頼することにたいする家族の意向にずれが生じた際は、それぞれの思いや事情を汲み取りながら、双方の話をそれぞれから聞けるように取り組んでいる。また利用者自身は気づかない課題点についても、主治医や家族、支援者といった方が、利用者を出来るだけ客観的な位置で見た感想や意見として取り入れることによって、居宅介護支援計画の支援の方向性が一致するよう、ファシリテーターとしての役割を果たしている。

さらなる改善が望まれる点

・介護支援専門員の人員確保により、業務の拡大が期待される

圏域の高齢化に伴い地域包括支援センターなどからの新規の相談数が増加しており、現在は早急に応じられず断るケースもある状況である。8050問題や虐待、セルフネグレクトなど支援に緊急性を要する高齢者に対しても、介護支援専門員が一人で抱え込むのではなく、チームとして効果的な支援体制が構築できるようにする必要がある。適正な人数の介護支援専門員を配置して連携を図り、利用者支援を行う体制作りを期待したい。

・ワークライフバランスを考えた職場環境を作ることに期待したい

介護支援専門員は、在宅や施設で生活している方の相談に応じ、介護サービスの利用調整や関係者間の連絡などをすることで、利用者が心身の状況にあわせて日常生活を営めるよう支援をしている。一方、支援内容も多岐にわたり、家族や他の関係者との調整を慎重に行なう必要などがあるだけに、職員一人ひとりにストレスが溜まらないよう事

業所として対策を講じる必要がある。より相談しやすい環境を作り、業務改善に取り組むなど、働きやすさを意識した取り組みが期待される。

・ **リスクに対する洗い出しと対策、事業継続計画（BCP）の策定・周知の必要があろう**

利用者・家族・訪問介護事業所等から事故、利用者の容態の変化の報告があった場合の対応や新型コロナウイルスなどの感染症情報に関しては周知している。しかし、利用者が地震等の大規模災害や火災に遭遇した場合、事業所がさまざまな相談を受けられるので、想定できる災害状況の洗い出しとどんな対策を講じるか計画することが重要と思われる。また、法人内で統一した事業継続計画（BCP）を策定し、事業再開に向けた計画を職員、利用者、関係機関などに周知し、理解してもらう必要がある。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者情報のデータ化を進め職員間のスムーズな情報共有が行われている**

相談内容の聞き取り、アセスメント、居宅サービス計画書の作成、サービス担当者会議、モニタリング、居宅サービス計画書の見直しを繰り返し行うことが業務の流れであり、毎週の定期会議にて、各ケアマネが担当する利用者へのサービス内容等を持ち寄り、相談や情報共有をしている。介護支援ソフトの導入で、従来紙媒体に記録していた情報をデータ化して記録することに取り組んでおり、利用者の個人ファイル及びサービス関連情報をパソコンでいつでも見ることができる環境を整えて、職員間の情報共有がよりスムーズに行われている。

・ **医療と介護のパイプ役として利用者の生活をバックアップする体制がある**

母体が医療法人であることの強みを生かし、法人内の訪問診療医と緊密に連携することができている。したがって医療依存度の高い利用者の居宅介護支援の依頼が多く、サービス提供事業者等と医療機関との間に立ち調整を行なっている。特に利用者や家族が安心して支援を受けることができるよう、主治医に対して情報収集や課題の解決策についての相談をしている。また、いつでも相談ができるという安心感と緊急時の対応ができる体制がある。

・ **介護支援専門員として専門性を高める為の個人別育成計画**

居宅介護支援事業所として介護支援専門員の更なる専門性の向上を目指し、個人別の育成計画を策定している。経験年数や資格に応じ、受けなければならない研修を年度単位で計画している。法人の職員育成計画として実施する内部研修や外部研修等と合わせ、様々な研修への参加があり、職員一人ひとりの能力の向上が図られている。介護支援専門員として利用者に対して、必要性のあるきめ細やかな内容での居宅サービス計画が立案出来るように力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/60

■ 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	91.0%	8.0%	いはいえ：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	85.0%	14.0%	いはいえ：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	83.0%	14.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	いはいえ：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	77.0%	14.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	12.0%	いはいえ：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	85.0%	10.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	8.0%	いはいえ：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	79.0%	14.0%	6.0%	いはいえ：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	71.0%	16.0%	12.0%	いはいえ：0.0%