

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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	日の出指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区日ノ出町27番4号112号室
事業所電話番号	03-5813-0037

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)人生の支援者として社会や地域貢献に誇りをもち、安定した経営と夢のある職場を目指す。 2)お客様一人ひとりの歩まれた人生を理解し、その方が充実した人生を送れるようサービスを創造し、提供することを最重要課題として取り組む。 3)社会福祉法人の職員として、中立性・公益性を重んじ地域への貢献等に努め、誇りを持って従事する。 4)職員間の対話を重視し、働きやすく、いきいきと夢が語れる、安定した施設経営を目指す。 5)職員はサービスにおいてお客様の人権・権利を守り、地域社会、家庭においても侵害されることがないように支援する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向を聞き取り、利用者の望む生活の実現に努めており、利用者の高い満足度につながっている

利用者の生活状況を把握し、どのような生活をしたのが希望を聞き取り、その生活の実現のために必要と思われるサービスを提案し、利用者の選択で日常生活を送ることができている。事業所見学に同行する等、常に利用者に寄り添った対応で、理解や納得を得て、サービスにつなげている。利用者調査でも、「ケアマネジャーはよく話を聞いてくれるか」や、「説明は分かりやすいか」の問いへの満足度がとても高い結果になっている。利用者・家族と、良好な関係が構築されているのがわかる。利用者の高い満足度につながる対応をしている。

・計画書作成の基になる利用者状況を、多方面から把握をするアセスメント表を見直し、課題分析標準項目の改正に沿ったものを作成している

利用者状況を一覧表にしたアセスメント表を、課題分析標準項目の改正に合わせて見直している。利用者・家族の意向や希望は勿論であるが、ADL項目も起居動作など詳細になり、コミュニケーション能力や社会との関わりも具体的に捉えて記載できるようになっている。利用者の性格や意欲も判断し、多面的に捉えることができるようになっていく。口腔衛生に関しても、歯磨きや嚥下だけでなく、義歯を毎晩洗浄液につけているか等、具体性を持った行動を把握している、利用者の自立度、生活力を踏まえ、全体像を把握しやすくなっている。

・歴史ある事業所として地域に根差した活動を実践しており、地域包括支援システムの一翼を担っている

30年近くの歴史ある事業所として、地域に根差した活動を実践している。絆の安心連絡会では、自治会・民生委員・見守り協力員等の地域の協力員が2か月に一度集まり、認知症高齢者の見守り等、様々な課題を協議している。居宅介護支援部会の役員でもあり、研修委員として企画運営の役割を担っている。また、地域包括システムの構築に向けた取り組みの一つとして、（コロナ禍の影響でリモートでの会議が主体にはなっているが、）事例の共有や医療と福祉の連携を進めている。地域包括支援センターとも日常的に連携を図ることができている。

さらなる改善が望まれる点

・当事業所として求めるケアマネジャー像を明確にするマニュアルについて、検討していくことが期待される

事業所業務の基本に関しては、行政が作成する介護保険に関する資料やマニュアルを都度確認している。職員各自が、業務上必要な知識を確実に習得できるようにしている。介護保険法等に関するマニュアルは整備されているが、利用者へのサービス向上や、事業所が大切にしている利用者対応のポイント等をまとめたマニュアルを検討していくことも必要と思われる。ケアマネジャーの新規採用時等に備え、当事業所として求めるケアマネジャー像を明示しておき、業務水準を保つことに期待したい。

・**地域のニーズにより応えていくために、ケアマネジャーの増員を検討していくことが期待される**

事業所には、特に相談があるわけではないにもかかわらず、利用者が頻繁に訪問するなど、地域に親しまれた存在となっている。買い物等で外出した際、ふらっと立ち寄り地域の交流の場のようにもなっている。利用者のみならず、地域の協力員も気軽に立ち寄っている。相談を受けることも多く、地域のニーズとしてはケアマネジャーの増員を望んでいることが推察される。事業所のスペースの問題等、様々な制限もあると思われるが、今後、地域福祉の向上のため、ケアマネジャーの増員を検討していくことに期待したい。

・**事業所の実績等を踏まえ、特定事業所加算の取得を検討していくことが期待される**

事業所への地域からの信頼や、事業所のこれまでの実績を見ると、特定事業所加算を取得していないことが不思議でもある。特定事業所加算の取得は急務と思われる。取得できる加算はなるべく早期に取得し、その収入を更なるサービス向上や職員の処遇向上に活かすことが期待される。今後、加算取得のための検討を進めていくことに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**在宅生活を継続する、多方面からサービスを取り入れて、利用者の自立を支援している**

入院、入所期間中もケアマネジャーは、入院先等の相談員、看護師等と常に連携を図り、利用者の状況把握に努めている。また、医療機関の窓口である相談員らの協力を得て、主治医の意見や医療情報を収集し、計画に反映させている。退院・退所などで在宅生活に戻る際にはカンファレンスに参加し、利用者の在宅生活継続のために必要なサービスを検討し、利用者の意向を聞きながら万全の態勢で利用者の生活を支えるようにしている。在宅生活移行後も利用者の状況をみながら、利用者の自立した生活を支援するために関係機関と連携している。

・**災害時の避難に向け、リスクに対応するため利用者の状況を把握している**

四方を河川に囲まれた地域のため、区では、誰一人取り残さないために「水害時個別避難計画書」を作成し、自宅浸水リスクを考慮している。避難行動要支援者を5段階に分け、提示している。事業所でも、区方式にならって災害のBCP作成後に利用者一人ひとりの身体状況、障害程度、家族関係、親族が近くにいるのか等を詳細に把握し、A、B、Cと区分を分け、リスクの優先順位を作成している。災害が起きた時に利用者をどのように守るのか、どのような避難行動がとれるのか等、事業所では常に利用者の安全確保を意識している。

・**モニタリングでは、サービス提供状況を直接確認し、利用者の利益の実現に努めている**

毎月必ず利用者宅を訪問し、生活環境の変化、目標の達成のために実施している各サービスの提供状況と到達状況、新たに発掘した利用者や家族のニーズ等を確認し、モニタリングを行っている。サービスの実施状況は、報告書の確認のみに頼らず、実際にサービスの提供場面を訪問し、直接ケアマネジャーの視点で実施状況を確認している。訪問が難しいサービスに関しては、利用者や家族の声から気になる点を確認し、サービス提供事業者に納得のいくまで説明を求めている。居宅サービス計画が、利用者のその人らしさの実現に近づくように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

97/130

■ 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	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	92.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	89.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	96.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	5.0%
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%	13.0%	10.0%	いいえ : 4.0%