

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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	居宅介護支援センター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号（在宅介護支援センター中央本町）
事業所電話番号	03-3880-0008

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)利用者様一人ひとりを大切にします。 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します。 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします。 4)利用者様の尊厳を重視します。 5)どのようなサービスを利用したいか、利用者様の身になって考えサービス提供を行います。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のアセスメントを深め、個別の事情に応じた相談支援を展開しています

介護支援専門員は、初回担当時からリ・アセスメント支援シートを活用し、モニタリング訪問時に情報を深めています。個別により家族の支援力や住環境が違うため、災害時に対応ができるように優先順位を定め、対応できるようにリストアップしています。介護支援専門員での対応が難しい場合は、各医療の専門職や後見人などの社会資源を活用し、利用者に有益な支援が展開できるように努めています。また、他事業所と協同で支援ができるようにサービス担当者会議で課題を共有しています。さらに良い支援に繋がるように継続的なアセスメントに努めています。

・介護支援専門員は、経過記録や会議記録には、参加者の発言を括弧を使用して、リアルに残すことで、経過がわかるように表しています

サービスの提供方法については、サービス担当者会議で利用者と関係者が相互に意見を伝えられるように配慮しています。「4点杖を使用して歩く」の提案に対し、本人が「慣れていないのでじっくりしない」との発言を受け、リハビリが「リハビリ時に杖を使って歩くこと」を提案。歩けるようになったらレンタルを終了するなどの説明をしています。また、夫から「通院時も歩行が心配」などの意見もあり、リハビリの時間を40分に延長しています。サービス担当者会議の要点には、このように発言内容をリアルに記載することで経過がわかるようにしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・職場内のICT化を促進し、各介護支援専門員が働きやすい環境作りに努めることを期待します

事業所では、ケアマネジメントの実務書や参加している部会から最新の情報を得ています。変わりゆく介護保険の内容や、利用者支援の最新の動向を把握して、丁寧なケアマネジメントを行っています。一方、リスクマネジメントの観点から、職員一人ひとりのパソコンからは情報のアクセス制限がされています。最近では、利用者家族や医療機関等とメールなどでやりとりする事例も見られます。さらにケアプランデータ連携システムの活用が推進され、ICT化を進める事業所も増えています。業務効率化、外部事業所との連携の促進のための施策が期待されます。

・居宅介護支援で難しいと感じるときは、地域包括支援センターとも情報を共有するなどの手立てを講じることに期

待します

介護支援専門員は、利用者と家族の意向が異なることは当然のこととして捉え、丁寧な相談援助を展開しています。ただ、家族からしてみれば、自分の欲求がなかなか受け入れられないと捉えている家族もあり、自分の欲求が通らないと、時には苦情となる場合もあります。介護支援専門員は、すでに虐待が疑われる場合などでは、必要に応じ地域包括支援センターに相談しています。そこで、居宅介護支援で利用者と家族の意向がすれ違う場合も含めて、支援に悩む場合には、地域包括支援センターとも情報を共有するなど、新たな手立てを講じることに期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・インテークからケアマネジメントのプロセスの中で、信頼関係の構築に努めています

介護支援専門員は、最初から聞き取ることは難しい、利用者の金銭状況や個別の嗜好など、関係性を構築していく中で、徐々に引き出しています。特に初回訪問時には、アセスメント情報の聞き取りだけでなく、契約も実施しています。そのため、伝える情報が多いため、要点を絞り、大切な点が伝わるように配慮しています。さらに、苦情解決窓口を必ず説明し、利用者へいつでも申し出ができる旨を伝えています。内容は支援経過記録に残し、言った、言わないとならないように努めています。丁寧なプロセスをふむことで、利用者への説明責任を果たしています。

・利用者と家族が、お互いに歩み寄れるように、相談援助には時間をかけています

利用者と家族の意向は、時間をかけてすり合わせるように努めています。家族が介護に疲れて、短期入所生活介護の利用を考えたとしても、本人が拒否する場合があります。そのような場合には、家族が本人に伏せている（家族自身の入院など）ことを、たとえ話として提示し、そのようなことがあったときの練習として、利用してみるのも良いのではないかと提案しています。それでも本人の同意が得られない場合は、見学を提案するなど、サービス事業所の協力を得ながら、本人と家族と一緒に見学できるように支援し、まずは1泊2日のお試しを推奨しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/54

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	85.0%	15.0%	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	85.0%	15.0%	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	70.0%	20.0%	5.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	85.0%	10.0%	5.0%	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%	10.0%	5.0%	0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	15.0%	5.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	20.0%	5.0%	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	70.0%	20.0%	5.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	15.0%	5.0%	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	70.0%	15.0%	5.0%	10.0%