

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンターはなはた
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-3883-7957

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)地域に貢献する総合福祉事業の展開 2)卓越したケアサービスによる顧客満足 3)効果・効率を考えた弛まぬ業務改善 4)相手の立場で見る・聞く・考える 5)そのひとがその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新規の利用契約時には、できるだけ職員2人1組で対応するように努めている

事業所の概要や営業時間、提供するサービスの内容と手続きの流れなどは重要事項説明書に明記してある。契約時に利用者・家族に対して契約書・重要事項説明書を基に説明し、理解・同意を促している。契約時にはできるだけケアマネジャー2人1組で対応することを心がけており、担当者以外の職員も面識をもつと共に、内容説明についても漏れなく適切に伝わるようにダブルチェックを行うなど、担当に任せきりにせず、事業所として総合的な対応を行うことを心がけている。

・ケアプラン点検時にアセスメント表の確認を行い、アセスメント力向上に努めている

月に1回以上は利用者宅を訪問し、利用者・家族と面会を行っている。利用者の言動や家族からの情報のみではなく、様子や住環境にも気を配って状況の把握に努めている。情報を整理し、課題を抽出・分析の上、利用者と家族の意向に沿った計画策定につなげている。事業所では月に1回ケアプラン点検を実施しており、職員間で互いにアセスメント表の確認を行っている。不足な点を補い合い、互いに助言をしながらアセスメント力の向上を図ろうと努力している。

・

さらなる改善が望まれる点

・職員の欠員状況を改善し、新規の依頼に対応できる体制の構築が望まれる

現在、主任ケアマネジャー1名、ケアマネジャー3名の4名体制で運営を行っている。月1回ケアプラン点検を行って根拠に基づいたケアプラン作成に努め、週1回の職員会議にて情報共有を図り、担当者不在時でも支障なく業務が進むように取り組んでいるが、欠員のために中々新規の依頼を受けられていない現状がある。地域は福祉ニーズに溢れており、ケアマネジャーの必要性は高まっていることから、早期の欠員補充と新規の受諾体制構築が期待される。

・支援困難ケースにも対応できるように、職員個々の更なるスキルアップが期待される

各ケアマネジャーは定められた手法に則って、適切なケアマネジメントの提供に努めている。定期的なケアプラン点検やプロセス確認なども実践し、事業所としての一定水準での実務提供は行えているが、更なるスキルアップを課題と捉えている。豊富な研修体系や他事業所との合同ケース検討会など、学ぶ機会を有効に活かして知識と技術を獲

得し、様々な支援困難ケースにも対応できるように、更なる研鑽と支援の提供が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人全体の横断委員会に参加し、業務改善・行政の情報・制度の動向把握に努めている

研修委員会や安全衛生委員会、サービスマナー委員会や地域連携推進委員会など、複数の施設内委員会が活動している。居宅介護支援事業所からも担当者が委員会に参加しており、事業所全体としての様々な取り組みに加わっている。また、法人全体としても法人情報セキュリティ委員会や法人ケアマネ委員会など、複数の横断委員会が組織されており、参加することで事業所としての業務改善及び行政機関の情報把握や制度改正に向けた取り組みなどに役立つように努力している。

・毎月1回ケアプラン点検を行い、根拠のあるサービス計画の作成に努力している

特定事業所加算を算定しており、日頃から定期的なミーティングによる情報共有を行っている。担当者不在時でも対応ができるように必要な事柄を把握し、各職員が連携できるように努めている。職員ごとに計画的な研修に参加して、職員個々の技術や知識の向上を図っているほか、毎月ケアプラン点検を行うことで、法令を遵守し、根拠に基づくサービス計画の作成につながるように、高い意識をもって取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/127

■ 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	90.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	75.0%	15.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	78.0%	10.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	6.0%		
	いいえ：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	81.0%	10.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	15.0%	6.0%	
	いいえ：1.0%			
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	65.0%	25.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			