

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	社会福祉法人茶屋の園
事業所名称	たちばなの園白糸台居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市白糸台6丁目2番地17
事業所電話番号	042-358-0221

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）利用者の人権を尊重したサービスの提供 2）個人の尊厳を守り、個々への充実したサービスの提供 3）利用者が安全で安心できる生活支援の提供 4）働きやすい職場環境の提供 5）医療機関及び福祉機関との連携強化

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者や家族からの熱心な質問や要望に、時間をかけて細やかに対応している

事業所の基本方針「利用者の尊厳を守り、個々への充実したサービスの提供」の下、ケアマネジャーは利用者や家族の置かれている状況を把握し、家族のニーズや意向にも配慮して必要な支援を行っている。利用者調査でも「家族との連携や医療とのつながりもしっかりサポートしてくれ、早い対応に助かっています。」「相談したことに対して迅速に対応してくださいました。」等の感謝のコメントが多い。ケアマネジャーは相談者の話を十分聞き、受け止めて、介護保険の利用などもわかりやすく説明して、相談を受けている。

・ケアマネジャーは、決めた時間を守り、わかりやすく話し、丁寧に対応するなど、信頼関係を築きながら相談やアセスメントを行っている

職員は、サービスの提供にあたっては、利用者との信頼関係の構築が重要と常に考えている。利用者調査における「職員の言葉遣いや態度、服装等が適切だと思うか」という設問に、回答した利用者の93%が「そう思う」と回答しており、非常に高い評価を得ている。「いつもやさしく、わかりやすく話をしてくれ、助かっています。時間通りに来てくださり、安心です。」「親しみやすく何でも話しやすいです。」「事あるごとにいい対応をいただいている」という意見が、ケアマネジャーが話しやすい雰囲気を醸し出していることを物語っている。

・一人ひとりに合わせた丁寧な関わりや安心できる相談を行い、家族や利用者の気持ちに配慮しながら適切なサービスを提案している

訪問時は利用者・家族の訴えをじっくり聞き、思いを述べてもらうように努めている。利用者調査でも「家族との連携や医療とのつながりも、しっかりサポートしてくれて、早い対応にいつも助かっています。いろんな変更にも対応してもらい、とても話しやすいです」「相談したことに対して、迅速に丁寧に対応してくださいました」などの意見がある。認知症状のある利用者からの意向・希望は、実務上対応が難しい場合でも否定しないで傾聴し、その後、家族や利用者の気持ちに配慮しながら適切なサービスを提案するようにして、利用者の相談に応えている。

さらなる改善が望まれる点

・業務の標準化や事業所が大事にしている考え方・ノウハウを新人・後進に確実に伝達できるためにも、業務概要をまとめることを望みたい

事業所には、倫理規程や運営規程があるほか、居宅介護支援事業所の運営に関する専門書を備えている。一方、事

業所独自の業務ルールをまとめたマニュアル、業務に応じた手順書が十分に整備されているとは言えない状況にある。二人職場であるため、関係法規と運営規程、契約書に則り、職員同士が協力し合えば業務に支障は無いと言えるが、新人職員への業務教育はほとんど口頭で伝えることになる。業務の標準化を図るうえから、また、事業所が大事にしている考え方・ノウハウを新人・後進に確実に伝達できるためにも、業務概要をまとめることを望みたい。

・ **マニュアル見直し等により外部の苦情相談窓口に相談できることの周知に、更なる取組みを期待する**

マニュアルでは、新規訪問・契約時に「苦情等があればいつでも申し出て頂くようお願いする。」と記載されている。契約時に契約書別紙の「相談、要望、苦情等の窓口」で電話番号・担当管理者名・受付時間等を利用者・家族に説明して、同意を得ている。なお重要事項説明書の相談及び苦情への対応では、事業所の担当窓口のほか、自治体等にも苦情等を伝えることができるとして、担当窓口・電話番号を明記している。事業所に相談しづらい苦情もあるので、マニュアル見直し等により外部の苦情相談窓口に相談できることの周知に、更なる取組みを期待する。

・ **事業所の強みをアピールするよう、広報活動のさらなる取り組みの充実が望まれる**

法人のHPのトップに、「新着情報とお知らせ」、「事業所のご案内」などを掲載している。「新着情報とお知らせ」では、頻繁に情報を更新して、目新しく、興味を惹く、特養にまつわる情報を提供している。「事業所のご案内」では、特養、ショートステイの特長を簡潔に紹介し、居宅介護支援については、ケアマネジメント、サービスの内容をわかりやすく説明している。しかし、当事業所の特長など、利用者の選択に資する情報が少ないというのが現状である。、ケアマネジメントの質の高さなど当事業所の「強み」などをアピールする努力が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **職員間のコミュニケーションを図り、法令遵守と丁寧・確実・迅速な業務に取り組んでいる**

職員間のコミュニケーションを図り、法令遵守と丁寧・確実・迅速な業務に取り組んでいる。ケアマネジャー二人体制のなかで、管理者が担当する利用者を決めて、利用者の計画内容や個人記録を介護支援システムに登録している。情報を共有したほうが良い場合は、共有用の支援経過記録やファイルのメモ一覧を作成し、支援している。互いの利用者のケースを情報共有して、担当者不在時も別の担当者が対応できる。介護保険制度改正講習会や自治体主催の集団指導に管理者が参加した場合も内部研修等で共有し、法令遵守に則った利用者支援に努めている。

・ **法人と連携してリスクマネジメントに取り組んでいる**

コロナ感染対策および災害対策を最優先のリスクマネジメント課題とし、法人共通のBCPを策定・見直している。法人の感染症対策委員会、安全衛生委員会と緊密に連携しており、管理者は必要に応じて委員会に出席している。なお次期介護保険制度改正で義務化予定の「感染症対策の強化」の法人研修で管理者が講師を務めた。令和4年11月コロナ感染クラスター発生時には、PCR・抗原検査、ゾーニング等を徹底し、感染拡大を抑えた。また感染拡大や災害発生に備えて、利用者の基本情報のバックアップや関係機関との情報共有を行っている。

・ **虐待ケースなど支援困難事例には、地域包括支援センター等と連携して支援している**

地域包括支援センターや福祉事務所からの依頼で担当するケースについては、同行訪問し、必要に応じてケアマネジメントの過程で、センターやケースワーカーと連携して、互いの役割を確認しながら支援を行っている。支援困難事例や虐待事例では、当事業所を運営する法人が特養とショートステイを設置・運営しているので、両者の迅速な連携で、このようなケースを短期入所等につなげている。また、職員は、ケース会議に参加して課題の抽出や解決策の検討を行っている。特に、虐待ケースでは、自治体や地域包括支援センターから高い信頼を得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/86

■ 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%	6.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	84.0%	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	82.0%	13.0%			いいえ：2.0% 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%				どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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	80.0%	10.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	8.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0%				どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	84.0%	13.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	8.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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	67.0%	21.0%	6.0%		無回答・非該当：4.0%