

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市あさひ苑居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番地1
事業所電話番号	042-369-0090

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）	法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝の気持ち、地域との関わりを持っていく。 資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本人の意思を尊重し支援しています

事業所は利用者の意思を尊重するようにしています。家族や近隣住民等からサービス導入の要望が強くうかがえたとしても、利用者自身がサービスの介入を希望しない場合には、生命に関わらない場合において、その意思を尊重するようにしています。例えば、入浴サービスの導入を拒んでおられるケースでは、周りから見て困り事でも、利用者には必ずしもそうでない事もあり、慎重に対応を検討します。利用者が望む時に支援できるよう、不本意なサービス締結が今後のサービス導入に至らない可能性を考慮し、無理強いしない姿勢は第三者として好感が持てます。

・対面での定期モニタリングの実施率は100%となっています

契約時から定期モニタリングがどのような役割を果たしているか説明し、理解をしてもらうように努めています。居宅サービス計画に関しては、実施状況の確認・効果の他、本人の負担になっていないか、また、家族はどのように考えているか等、対面で丁寧に説明・確認し、同意を得ています。定期モニタリングの実施率は100%となっており、より良い居宅サービス計画の作成の為に力を入れて取り組んでいます。サービスの開始前からその重要性を伝え、実際に実施できている事は好事例と言えます。特に良い取り組みとして、高く評価できます。

・併設事業所として併設のサービスや地域包括支援センターと連携し、利用者や地域住民を支援しています

併設事業所としての強みを活かし、利用者や地域住民を支援しています。事業所には同建物に特養や短期入所、通所事業、地域包括支援センターがある為、様々なケースを連携し支援する体制があります。調査時には、病院から入院中の患者の治療を終えて退院を予定しているが、独居生活になる為、その後の支援の相談を受け、地域包括支援センターや併設事業と連携し、サービス調整を図った事例をヒアリングしました。その他に、虐待疑いの事例も事業所間で連携し経過を観察しています。併設事業所の好事例として特に良い取り組みと評価します。

さらなる改善が望まれる点

・業務の分散化が必要と思われます

管理者1名、介護支援専門2名体制の中、やむを得ない事もありますが、管理者に業務が集中しているように思わ

れます。管理者で無ければできない業務もありますが、改めて業務内容を見極め、分散化する事が必要と思われます。現在、BCPが義務付けられる中、万が一の事が起きた際にも、動ける職員で業務を遂行しなければなりません。その観点からも事前に業務を整理・分散させておく事は重要だと思われます。今後の改善に期待します。

・必要に応じた業務の標準化の検討を期待します

ケアマネの業務は、手引書の確認により流れを明確にしています。しかし、諸手続き上の具体的な業務手順等はマニュアル化しておらず、その必要性は職員間でも課題として認識されています。今後は、例えば、初めてケアマネの業務を担う新人を想定した基準でマニュアルを作成する等、記述のレベルも踏まえた検討を期待します。

・事業所では自然災害版のBCP(事業継続計画)を作成していますが、感染症対応版の作成が望まれます

事業所単体として自然災害版のBCP(事業継続計画)を作成しています。BCPに基づいた対応が迅速にできるように、A3サイズ1枚にBCPがまとめられ一覧化されており、いざという時に確認しやすいように工夫されています。一方で、感染症対応版は法人内で作成中となっています。当年度内の完成を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間で利用者の情報を共有する事に力を入れています

職員の勤務体制は、シフト勤務となっています。その為、日常的に担当利用者の記録を詳細に入力する事や担当以外の利用者の記録の確認を徹底する等、職員間の情報共有に力を入れています。仮に休みの職員の担当利用者から連絡があった際でも、他職員が適宜対応する事が可能となっています。利用者調査では「担当不在でも代わりの人がよく対応して頂ける」、「担当者や受電の際の対応がすぐに理解をして聞いてもらえるので、介護の負担がない」等のコメントが挙がっています。特に力を入れた取り組みとして高く評価できます。

・医療関係者と顔が見える環境を作り、情報を共有する事に力を入れています

主治医との関係構築の為、利用者の往診や通院のタイミングで定期的モニタリング日を設定し、主治医から直接情報を入手するようにしています。主治医と顔を合わせたコミュニケーションの機会を繰り返し、今では気兼ねなく、相談しやすい関係となり、緊急時には電話相談も可能となっています。大学病院等の大規模病院では医師と直接関わる事が困難ですが、郵送物やFAX等に頼らず、通院同行や、病院窓口に直接足を運ぶ事で接点を増やすようにしています。利用者の現状にあった支援を図る為に特に力を入れて取り組みとして高く評価できます。

・利用者の気持ちに寄り添いながら、目標への後押しをする事に力を入れています

援助目標の達成度については、利用者・事業所の双方から丁寧に話を聞き、慎重に判断するようにしています。特に利用者の満足度に関しては、本人が望んでそのサービスを利用していない事もあるので、満足感だけではなく負担になっていないか、確認をしています。負担を感じていそうな場合は、サービス事業所と相談し、その負担が軽減されるように努めてもっています。利用者本人の気持ちを踏まえた目標達成への支援の姿勢は、特に力を入れた取り組みとして高く評価できます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/80

■ 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	81.0%	12.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	75.0%	18.0%		
	いいえ：3.0% 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	68.0%	21.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%		
	いいえ：3.0% 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	78.0%	6.0%	12.0%	
	いいえ：3.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	71.0%	21.0%		
	いいえ：3.0% 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	87.0%	9.0%		
	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	78.0%	12.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	6.0%	9.0%	
	いいえ：3.0%			
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	53.0%	15.0%	15.0%	15.0%