



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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

## 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)ゆとりと安心を笑顔で 2)地域貢献をし、地域に根付く支援体制 3)地域貢献をし、地域に根付く支援体制 4)健全経営を目指し、一人でも多くの方に心のこもったサービスを提供する 5)専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**リ・アセスメントシートを活用することで、詳細な課題分析につなげている**

利用者や家族から聞き取った情報、観察した内容などは一つひとつ丁寧に記録している。情報を整理・分析するために当事業所ではリ・アセスメントシートを用いており、利用者の状態を「コミュニケーション」「認知と行動」「家族・知人等の介護力」「健康状態」「ADL」「IADL」「社会交流」「特別な状況」と整理し、困りごとの抽出から課題分析につなげている。利用者と家族の意向も踏まえ、必要性和根拠を明らかにした計画作成となるように努力している。

・**利用者個々の生活状況に応じて、自治体施策のサービスを取り入れている**

利用者や家族の意向は一つひとつ丁寧に聞き取りを行っている。両者の意向が異なる際には、傾聴した上で幾つかの解決策・妥協点などを提案し、調整を図るように努めている。サービスを計画に組み入れる際には、介護保険サービスのみでなく、傾聴ボランティアや電話訪問、安否確認などの保険外サービスやふれあい（ゴミ）収集、緊急通報システムなどの自治体施策のサービスも取り入れて、幅広く利用者の生活が支援できる体制構築に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・**事業所独自の業務マニュアルの作成と活用が期待される**

居宅介護支援の一連の手順について自己点検表を準備している。契約締結時に関することから、アセスメント・ケアプラン作成・モニタリングなど、多岐に渡り自己点検ができるようになってきている。各ケアマネジャーがそれぞれの責任の下に自己点検を行い、適切な支援提供に取り組んでいるが、事業所として統一した考え方、手順の実践のためにも事業所独自の業務マニュアル作成と活用が期待される。

・**業務の効率化を図るために、ICT化の更なる促進が期待される**

自己点検表を活用して、ケアマネジャー一人ひとりが適時確認を行いながら一連のケアマネジメントを実践している。アセスメント・ケアプラン作成・モニタリング・支援経過記録など、業務内容は幅広く多岐に渡り、負担は少ないのが現状である。今自己評価に於いても「ICT化が遅れている」「書類が多すぎる」などの意見が見られている状況から、今後は更なるICT化の促進を図り、業務負担軽減への取り組みがなされていくことが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・他事業者との合同事例検討や研修参加を通して、ケアマネジメントの質向上を図っている

介護支援専門員調布連絡協議会や調布市医師会地域包括ケア研究会、調布市高齢者支援室など、各団体が主催する研修に参加している。医療連携や虐待・ネグレクト対応、感染症に関することなど、様々なテーマを学んで知見を深めている。また、近隣他事業者と合同での事例検討会にも参加しており、一つの事例に対して色々な視点で見つめ、意見を交わすことでケアマネジャー自身の考え方に向き合い、提供するケアマネジメントの質の向上につなげようと努力している。

### ・地域との関わりを大切にし、利用者の意向に沿った支援の提供に取り組んでいる

利用者が可能な限り住み慣れた地域で過ごせるように、日頃から地域情報の収集や関係構築に腐心している。地域包括支援センターや社会福祉協議会、行政と連携を図り、地域の独居高齢者、老々介護世帯、認知症利用者など、様々な課題のある事例に積極的に対応している。特養を始めとした様々な併設事業所をもつ総合福祉施設として、地域共生社会の構築に貢献すると共に、居宅として利用者の立場に立った支援の提供に努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/83

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	79.0%	17.0%	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	82.0%	10.0%	5.0%	無回答・非該当 : 2.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	64.0%	28.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	92.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	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	84.0%	5.0%	7.0%	いいえ : 2.0%
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	76.0%	23.0%	いいえ : 0.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
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	58.0%	25.0%	5.0%	10.0%