

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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-6274

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)質の高いサービス 2)ICTの活用による業務の効率化 3)働きやすい環境、働き方改革

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有効に活用して、利用者の望む生活の実現を図っている

コミュニケーション・認知と行動・家族と知人などの介護力・健康状態・ADL・IADL・社会交流・特別な状況など、利用者に関する様々な情報を項目ごとに整理し、リ・アセスメントシートに記載している。困りごとを見出し、意向や判断、専門職の意見を踏まえて課題の抽出につなげている。リ・アセスメントシートを活用することで利用者の意向を深掘りでき、思考の整理から、根拠に基づいた計画作成に活かすことができている。利用者と家族の望む生活を実現していくために、継続した活用が望まれる。

・勉強会や事例検討を通して、各ケアマネジャーの資質向上に取り組んでいる

感染症予防と対応や虐待防止、認知症の種類とケアなど、様々な種類の勉強会を日常的に行っている。集合しての勉強会に加えてオンラインも取り入れ、各職員の都合に合わせた柔軟な参加ができるように工夫している。事業所内では事例検討も行っており、様々な事例に対して多様な観点から課題検討にも取り組んでいる。また、意思決定支援についても学びを深めており、利用者の意思を尊重した生活の実現に向けて組織的な取り組みを行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

・要望の聞き取りや説明内容について、更なる満足度の向上が図られることが望まれる

利用者調査の回答に於いて、「ケアプランを作る時、状況や要望を聞いてくれているか」の問いに対し、88.5%の利用者が「はい」と返答していた。また、「ケアプランの説明がわかりやすいか」の問いに対しては、86.9%の利用者が「はい」と返答していた。概ね肯定的な意見が多数であったが、一部否定的な意見も散見され、中には「ケアプランについての具体的な説明が欲しい」との意見もある状況を踏まえ、今後は更に満足度向上に向けた取り組みがなされることが期待される。

・学びの機会を更に設け、ケアマネジャー技能の標準化が図られることが期待される

12名のケアマネジャーが所属し、計画的な研修、日常的な情報共有を行って日々業務にあたっている。ICT化を進めており、現在は3つのチームに分割したチーム制も取り入れて、より良いケアの提供に努めている。しかしながら、各ケアマネジャー間にはレベル差も生じていることを課題であると自認しており、対策が必要であると考えている。今後は更なる勉強会や技能向上の機会を設け、技能レベルの標準化が図られることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・チーム編成をすることで、互いに協力し合う風土の醸成が図られている

12名所属しているケアマネジャーを3班に分け、チーム制で日々の業務にあたっている。利用者に関する様々な支援やサービス事業者との連絡、細かい対応などをチームごとに請け負うことで、それぞれが補い合い、提供する支援の質の向上につながっている。また、互いのコミュニケーションが活発化することで連携力が高まり、チームワークの向上にもつながっている。継続した取り組みを行うことで、なお一層のチーム力及び事業所の組織力向上が期待される。

・業務のICT化を進めて、効率的な業務実践につなげている

法人より1人1台ずつ業務用携帯電話の支給があり、事業所外でも業務遂行が可能な環境を整えている。事業所内のリモート環境が整備され、所属している12名のケアマネジャーを出勤班とリモート班に分割し、三密を回避した出勤体制としている。オンライン会議を常態化して、互いの情報共有を円滑化すると共に、ICTを有効に活用することで移動時間の短縮化が図れ、総合的な業務効率の改善が図れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

192/367

■ 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	88.0%	8.0%		
	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	86.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	13.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	82.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	5.0%	
	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	61.0%	19.0%	6.0%	11.0%