

評価結果概要版



令和5年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本人・家族それぞれの気持ちを尊重しながら丁寧な調整をおこない、利用者家族の安心安全な生活を支援している

退院後に、利用者本人は「家に帰りたい」、家族は「自宅でみる自信がない」、また、「デイサービスやショートステイに行かせたい」（家族）、「行きたくない」（本人）と、本人と家族それぞれの意向が異なる場合もある。本人は在宅生活を望むが、家族の介護負担が限界を越えている場合もある。本人の希望や意思を尊重することが前提であるものの、在宅生活を続けていくための折り合いをどのようにしていくのか、本人・家族それぞれの気持ちを尊重しながら丁寧な調整をおこなっている。

・利用者に関わる家族や各在宅サービス事業者に対して、必要な情報を提供・共有し、チームアプローチで利用者の生活を支えている

独居により、運動機能の低下だけでなく、認知症の進行についても心配がある場合は、外出の機会、運動の機会、他社との交流などの必要性を感じ、その旨を離れて暮らす家族にも伝えている。家族もそれを受け、関わりを増やそう本人のもとに訪問する頻度を増やし、関わりを増やしている。また、本人にサービスを提供している在宅サービス事業所には直接電話などで本人の状態を伝えるとともに情報交換をおこない、本人の在宅生活を支えるケアチームでの共通認識を一つにする努力をしている。

・居宅業務手順書を作成し、新人職員が配置されたとき、短期間で業務が円滑におこなわれるようにしている

新人職員が配置されたときに短期間で業務が円滑におこなわれるよう「居宅業務手順書」を作成している。マニュアルには、〔サービスの受付〕〔サービスの契約〕〔サービスの実施〕〔記録の管理〕についてまとめ、必要に応じて見直すことにしている。サービスの実施では、申請代行や計画作成の流れ、サービス担当者会議の開催方法、モニタリング方法などを、フローチャートと解説文で分かりやすくまとめ、必要な業務内容が理解しやすく作成されている。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャーが働きやすい環境を整え、ケアマネジャーの確保が解決できることを期待する

ケアマネジャー一人体制であったが、今年度、退職希望が出され、休止の予定となっている。社会全体でも、ケアマネジャー不足が進んでおり、その職務に就こうとする人が減っている。また、ケアマネジャーの仕事特性により、一人で問題を抱え込みやすいという傾向がある。ケアマネジャーが働きやすい環境を整え、ケアマネジャーの確保が

解決できることを期待する。

・ **インフォーマルな地域の情報収集を増やし、冊子などにして、利用者家族に提案しやすくしておくことを期待する**

利用者の自立支援や、地域での生活を継続していくためには、介護保険サービスに加え、行政や民間事業所の介護保険外サービスの必要がある。そのため、事業所でも、当事業所でも、各種サービス事業所のパンフレットなどを集め、利用者家族に地域の社会資源の活用を提案し、インフォーマルなサービスを組み込んだ計画を策定している。今後も引き続き、インフォーマルな地域の情報収集を増やし、冊子などにして、利用者家族に提案しやすくしておくことを期待する。

・ **施設内に不審者が侵入したケースに備えた防犯対策の強化を期待したい**

トータルリスクマネジメント会議を毎月開催し、リスクを洗い出した上で優先すべきリスクを決定し、必要な対策を講じている。防災訓練や自然災害発生時におけるBCP研修は充実しており、年度計画に組み入れて計画的に実施している。一方で、まりもビルには特養、デイサービス、居宅介護支援事業所が入居し、来訪者の出入りも多く不審者が侵入する可能性もゼロではない。ついては、設備面での防犯対策に加えて、施設内に不審者が侵入したケースに備え、ルール整備や役割分担など緊急時の体制を整えることで防犯対策の強化を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **オレンジカフェを開催し、地域に根差した事業所づくりに取り組んでいる**

認知症を抱えた人やその家族が地域の人や専門職と相互に情報を共有し、互いを理解し合う場として、オレンジカフェ（喫茶まりもノスタルジア）を毎月開催している。地域で暮らす方々が一人にならず、住み慣れた地域で楽しみを見つけられる場所を目指し、手作りのおやつや飲み物を提供する茶話会、機能訓練指導員による体操教室（介護予防体操）、看護師・言語聴覚士・栄養士などの各専門職との相談会、バザーなどを実施し、地域社会や地域住民から信頼され必要とされる運営を目指している。

・ **事業計画の重点目標に「人材育成」を掲げ、研修計画を策定し必要な研修を実施している**

事業計画の重点目標の一つに「人材育成」を掲げており、年間の研修計画を策定し、支援力の向上に向けて研修を実施している。シフト勤務によって研修に参加できない職員には、研修を録画し視聴講義の仕組みを構築している。毎月、各部署が講師となって、各々の業務内容や抱えている課題などを発表し合う「チームケア研修」を実施しており、他部署の業務を理解することで、職員間で連携し合える信頼関係の構築とともに、風通し良い組織風土の実現を目指している。さらに、「まりも園職種体験」を通じて他部署の業務を実際に体験する機会も設けている。

・ **利用者家族の思いに応え、必要なサービスや社会資源につないでいる**

ターミナルケアの利用者も受け入れている。その際は、自宅内の環境を整えるため、各種手すりなどの設置や屋外への気分転換のため、車いすが必要と考え、家族にも確認し、福祉用具貸与の事業所に連絡を入れている。また、訪問診療・訪問看護との密な連携を図ることも重要であり、すでに導入されている場合は、訪問看護事業所へ連絡し、現状を聴いてる。いよいよとなったとき、本人・家族がホスピスを望んだ場合は、家族と一緒にホスピスを探す手伝いもしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/34

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	78.0%	21.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	78.0%	21.0%		
	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	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 病气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	71.0%	21.0%	7.0%	
	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	85.0%	14.0%		
	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	78.0%	21.0%		
	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	78.0%	21.0%		
	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	78.0%	21.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	64.0%	7.0%	14.0%	14.0%