

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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	社会福祉法人東京老人ホームめぐみ園指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号社会福祉法人東京老人ホーム
事業所電話番号	042-467-2794

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)利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め「その人らしさ」を尊重した支 2)人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援、残存能力を活かしていく支援 3)利用者の生活に「プライバシーの保護・プライドの保持・自由」が保障される 4)地域社会への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域包括支援センターをはじめ医療機関やサービス提供事業者などとの情報共有と連携を通じて利用者の支援の質の向上を図っている

事業所は利用者の状態変化を察知した場合は、関係者とのカンファレンスを通じて迅速に情報共有し、必要な変更申請代行や支援を行う体制である。また、要介護から要支援に変わる可能性がある場合には、速やかに地域包括支援センターと連携している。こうして、地域包括支援センターや地域医療施設との連携により、利用者にとって継続的かつ包括的な支援を可能にしている。また、訪問介護や通所介護、福祉用具事業者などのサービス提供事業者の選定は利用者との相性や、サービスの迅速さ確かさを考慮している。

・フォーマルサービスとインフォーマルサービスを組み合わせ、サービス計画の作成や情報提供を行っている

事業所では、デイサービスやヘルパーサービスの様に介護保険適用のサービス（フォーマルサービス）と、不定期のボランティア活動への参加や趣味イベントへの参加など保険適用外ではあるが、その利用者の支援に資すると思われる様なサービス（インフォーマルサービス）を組み合わせ支援を行っている。特に、同法人が運営している特養で行われる各種イベントへの参加などは、在宅で生活している独居高齢者にとっては外出して様々な世代、人との交流にも繋がる貴重で有意義な機会とも考えられる為、今後もこのようなサービス計画の作成に期待したい。

・ケアマネージャーが様々な研修や事例検討の場に参加して、自己研鑽に励み、専門性を高める機会がある

事業所の研修記録や共有記録には医療的な研修、コミュニケーション能力向上の為の研修、市が主催する事例検討会への参加など様々な専門性向上の機会が提供され、実際に参加されている事が記録されていた。管理者としては、それぞれのケアマネージャーの経験等に合わせて必要と思われる研修への参加を促しているとの事で、研修を受ける側としても日々の業務に繋がる研修であると納得すれば、研修参加へのモチベーション向上も期待できる。そうした新しい学びによって専門性を高めた成果は、質の高いケアマネジメントという形で利用者に還元されている。

さらなる改善が望まれる点

・法人としてケアマネージャーの人員増加や定着に繋がる様な対策が望まれる

介護業界全体の課題として、慢性的な採用難やケアマネージャーの処遇改善の難しさがある中、事業所としても人員の定着が課題との事である。また、パート職員の離職が残される正職員の負担増に繋がって、新規利用の受け入れが難しくなっているという弊害も出ているとの事である。長年に渡って、地域包括ケアシステムを担ってきた法人としては、今後の地域包括ケアシステムの維持の為に、安定した居宅介護支援事業所運営に資する様な改善の対策が望

まれる。

・マニュアル整備と研修の充実により、職員のさらなるスキルアップと業務効率向上に期待する

事業所は、マニュアル類を整備し、新人教育に活用している。職員の入れ替わりが多いため、マニュアル整備は特に重要な取り組みとなっている。そして、日常的に、わからないことは事業所長や同僚に積極的に質問する習慣ができています。しかし、職員が自分で調べる習慣を身に付け、更なるスキルアップとマニュアル類の改善が期待したい。事業所は介護支援専門員の育成と質の高いケアマネジメントをめざして多様な研修を実施しており、職員が必要とするスキルや知識を獲得できる機会を提供している。この研修を通じたスキル向上を業務効率向上に繋げたい。

・ICT（情報通信技術）化推進による事業所業務の効率化と感染症対策強化、サービス向上に期待する

コロナ禍で在宅勤務が一般的になったが、ICT化（情報通信技術を活用してコミュニケーションを円滑化すること）によりサービス向上と効率化を図る必要がある。また、手書き入力からコンピュータでの読み書き計算がしやすい書式への転換も必要と思われる。それにより、事業所での業務が改善されると共に、感染症対策が強化されることが期待される。これにより、集団感染のリスクを抑えながら業務の円滑な遂行が可能となる。在宅勤務に必要な機材の整備は、無駄な紙の使用を減らすだけでなく、作業の迅速化や効率化にも寄与すると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所のケアマネジャー達がチームとして動き、互いをフォローする仕組みがある

事業所では、共有会議と言う会議を通じて各々のケアマネジャーの担当で無くても、利用者の情報を共有してチームで動ける事を意識している。その事により、何かしらの理由で担当が不在でも、他のケアマネジャーがスムーズに対応出来る様な体制が整えられている。また、管理者は課題が発生した際は適宜、訪問に同行する等「事業所全体として利用者を支援していく」という方向性を持っており、一人のケアマネジャーが抱えこまない様な姿勢がある。今後もケアマネジャー同士が切磋琢磨して知恵を出し合う様な事業所運営に期待が持てる。

・自立支援と残存能力活用を理念とし、利用者の思いや希望を大切に支援している

事業所の理念に「人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援、残存能力を活かしていく支援」を掲げ、「その人らしい活気ある生活作り」を目標に、利用者の思いや希望を大切に、質の高い介護サービスを提供するよう努めている。また、サービス提供に関して、見学や体験によってノーがイエスに変わる可能性も考慮している。その実現のため、インフォーマルサービスも含め、各種サービス提供事業者との連携や協力関係を築いている。そして、計画の長期目標を実現可能なものに設定し、利用者が「私のためのケアプラン」と思えるような計画を作成している。

・既往歴等の「情報」だけでなく、生活歴や価値観などの「個性」もアセスメントしている

事業所のアセスメントシートには、既往歴や麻痺の有無等の医療的な情報以外にも、その利用者の個性を形作る生活歴や価値観も含めてアセスメントされており、リアセスメントシートの活用も含めてアセスメントを丁寧に行う事を重視している。例えば「おしゃれを楽しみたい」という女性利用者からの聞き取りについても、アセスメントシートに情報が残され、計画の内容にも反映されている。その結果として、この利用者は「おしゃれ好きな女性」という「その人らしさ」に基づく支援を受ける機会作りにも繋がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

98/187

■ 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%	7.0%		
	いいえ：2.0% 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	88.0%	8.0%		
	いいえ：1.0% 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	84.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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	89.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
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%	8.0%	5.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	10.0%		8.0%
	いいえ：2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	10.0%		10.0%
	いいえ：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	82.0%	5.0%		9.0%
	いいえ：3.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	8.0%		13.0%
	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%	23.0%	6.0%	17.0%