

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (居宅介護支援)

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人ACOPA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成24年8月1日～平成24年10月23日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称	浦安市高洲在宅介護支援センター		
(フリガナ)	ウラヤスシタカスザイタクカイゴシエン		
所 在 地	千葉県浦安市高洲9丁目3番1号		
交通手段	<ul style="list-style-type: none"> ●JR京葉線「新浦安駅」下車。 タクシーで約10分 <ul style="list-style-type: none"> ・バス19系統の「高洲海浜公園」行きに乗車し、「浦安南高校・特養ホーム」で下車、徒歩2分 ・バス15・18・28系統の「高洲海浜公園」行きに乗車し、終点「高洲海浜公園」で下車、徒歩5分。 ●地下鉄東西線「浦安駅」下車。 <ul style="list-style-type: none"> ・バス18系統の「高洲海浜公園」行きに乗車し、終点「高洲海浜公園」で下車、徒歩5分。 		
電 話	047-382-2424	FAX	047-382-2435
ホームページ	あり： http://www.seirei.or.jp/ha/		
経 営 法 人	社会福祉法人 聖隷福祉事業団		
開設年月日	平成11年8月1日		
介護保険事業所番号	1273200210	指定年月日	平成12年4月1日
併設しているサービス	特別養護老人ホーム(ショートステイ含む) ケアハウス 高齢者デイサービスセンター		

(2) サービス内容

対象地域	浦安市内全域
利用日	月曜日～金曜日
利用時間	午前9:00～午後5:00
休 日	土日祝日、12月29日～1月3日

(3) 職員(スタッフ)体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
	4	2	6	
職種別従業者数	介護支援専門員	事務員	その他の従業者	
	5	1	6	
介護支援専門員が有している資格	社会福祉士	介護福祉士		
	1	3	4	
	看護師			
	1		1	

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	電話・FAXでの受付を随時行っております。	
申請窓口開設時間	午前9：00～午後5：00	
申請時注意事項	浦安市内にお住まいの方で、介護保険の要介護の認定を受けている方がご利用になれます。	
苦情対応	窓口設置	あり
	第三者委員の設置	あり

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	要介護者等が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活が送れるよう、心身の状況・環境等を詳細に調査し、利用者の選択に応じて、保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供を行います。また、サービスの提供に当たっては、要介護等の意思及び人格を尊敬すると共に、常に利用者の立場に立ち、特定の種類または特定のサービス事業者に偏ることのないよう公正中立に行うように致します。
特 徴	『私たちは、地域（市民）とともに高齢者福祉に貢献する』を基本理念とし、この理念を達成する為に、1、家族、地域との結びつきを大切に連携を密に行う。2、利用者サービスの質の向上を目指す、「介護サービス計画」に沿った支援を行う。3、職員一人一人は最大限の力を発揮し、利用者の生活環境作りを行う。4、職員は常に自らのスキルアップを図るべく研鑽を重ね、福祉職としての誇りを持つ。5、利用者の自己決定による自立した生活への支援を行う。以上の5点を念頭に介護サービス提供を行っている。
利用（希望）者へのPR	設置主体は浦安市、指定管理者として社会福祉法人聖隷福祉事業団が運営主体の居宅支援事業所です。唯一、浦安市の居宅支援事業所であり、在宅介護支援センターの業務も兼ねています。そのため、地域の高齢者の総合相談窓口として、地域とのつながりも強く、介護保険のサービス以外のインフォーマルサービス（老人クラブや支部社協、民生委員、ボランティア等）の調整も得意としております。また、呼び寄せの高齢者が多い地区でもありますので、呼び寄せに関する情報も多く持っております。お受けしているケアプランの件数は多くありませんが、高齢者が住み慣れた地域でいつまでも、いきいきと生活できるようサポートさせていただいております。

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること

1・聖隷福祉事業団の扇の要としての使命感を持った活動

80年を超える活動を続けている聖隷福祉事業団は「隣人愛」という基本理念のもと、常に時代をリードする斬新な福祉サービスを生み出してきている。現在その活動は「ビジョン2020」という中長期方針の中で具体的な活動方針として示されている。その大きな柱が「新しいサービスの創出」である。当高洲在宅介護支援センターは浦安市の指定管理であり、居宅介護支援事業所として利用者に対するサービスの提供はもとより、在宅介護支援センターとしても、地域市民に広く介護相談を行ったり、積極的な各種の啓蒙活動を通じて常に時代が必要とするサービスとは何かを模索し、市民から厚い信頼を得ている。ここで積み上げられた膨大なデータをもとに、今後の新しい介護サービスを生み出す努力が着実に進められている。

2・市民との積極的なコミュニケーション活動

独自の「出前講座」や「いきいき元気塾」など、介護相談を受け身で待つだけでなく、積極的に市内に出かけていくことで市民を啓蒙すると同時に幸齢者（高齢者）の動向や意識調査も行い、今後の介護サービスのありかたを考えている。この成果は聖隷事業団の全国大会に向けての、浦安地区の学会で発表されることになっており、職員のモチベーション向上にも大きく寄与している。この活動を継続することによって介護予防に大きな貢献をしている。また、近年増加傾向にある「呼び寄せ」に対する「呼び寄せチェックリスト」など緻密で親身の情報提供など、経験を活かした住民への新しいサービスとして評価できる。

3・帳票類の完備

当事業所では従来通り、すべての帳票類を維持管理し、克明な記録を残すことで日常業務の円滑な運営に資している。すべての面で第一を目指す事業団の理念が浸透している様子がうかがえる。

さらに取り組みが望まれるところ

1・利用者（家族）に運営方針・事業内容などを理解してもらうための努力

アンケート調査では唯一、事業所の運営方針や第三者評価のことなど経営に関わる項目だけが極端に認知度が低いという結果が出ている。これは利用者（家族）の関心のなさが主たる原因と推察されるが、介護サービスシステムの構成や流れが複雑で理解しにくいということも関係しているのではないかと思われる。利用者（家族）が事業所の経営理念を理解することで、サービスに対して一層の信頼感を高めることができると考えられるので、易しく図解するなど今一度説明の工夫をされることを期待したい。

2・市の医療福祉に携わる職員との連携

在宅介護支援センターとして実施している地域住民が希望の講座内容をメニュー方式で選べる「出前講座」の取り組みは素晴らしく特筆に値するものである。今後さらに、市の保健師、栄養士、歯科衛生士等の医療福祉職員と連携して組織の枠を超え、より充実した介護予防活動として「出前講座」を充実させていくことを期待したい。

（評価を受けて、受審事業者の取り組み）

居宅支援事業は、介護保険制度全般のわかりやすい説明が必須だと理解しております。決まった書式だけでなく、個人の理解度に合わせ可視化するなど、センターとしての取り組みを検討していきたいと思っております。また、地域活動の中で、介護予防として介護保険制度の理解を促すことも重要であると再認識できました。その他の介護予防講座では、法人内の他職種連携も含め、組織を超えた医療保健福祉の専門職との連携に努力するとともに、元気な地域の幸齢者も巻き込み、参加型の講座も視野に入れ活動して参ります。

福祉サービス第三者評価項目（居宅介護支援）の評価結果						
大項目	中項目	小項目	項目	標準項目		
				■実施数	□未実施数	
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	0	
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0	
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	2	1	
		2 計画の策定	事業計画と重要課題の明確化	4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	4	0
			計画の適正な策定	5 施設の仕事計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	3	0
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	5	0
				7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	8 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	0
				9 事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	4	0
			職員の質の向上への体制整備	10 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	5	0
II	適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	11 事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	6	0	
			12 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	4	0	
			利用者満足の向上	13 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4	0
			利用者意見の表明	14 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	0
		2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	15 サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	2	0
			サービスの標準化	16 事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	4	0
		3 サービスの利用開始・終了	サービスの利用開始・終了	17 サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。また終了する場合はサービスの継続に配慮している。	4	0
			要介護認定の支援	18 利用者の要望に応じて、要介護認定等の申請に係わる支援を行っている。	3	0
		4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	19 利用者の個別情報や要望を把握し課題を分析している。	4	0
				20 一人一人のニーズを把握して居宅サービス計画を策定している。	5	0
				21 利用者の状態を分析し、サービス担当者会議によって効果的な居宅サービス計画となるように調整している。	3	0
				22 居宅サービス計画に基づいて提供されるサービス開始当初に、サービス提供状況を確認している。	4	0
				23 居宅サービス計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	4	0
				24 認知症の利用者に対するサービスの質の確保に努めている。	3	0
				25 関係機関との連携を図っている。	3	0
5 安全管理	利用者の安全確保	26 事故や感染症、非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	3	0		
計				96	1	

項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。

評価項目	標準項目
1 理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 ■ 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 ■ 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者の状況や環境を正しく把握し、自立した生活ができることを念頭に、各種サービス機関との連携を取りながら公平な立場で利用者本位に支援していくという基本方針が示されており、基本理念である「隣人愛」の精神が盛り込まれている。</p>	
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 ■ 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 ■ 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>基本方針は重要事項説明書や玄関等に掲示され周知が図られている。基本方針にある利用者の状況把握という側面でも、利用者や家族の意見の相違などについて客観的に分析し、最適なサービスを検討するなど理念に沿った日常の活動が確認できた。職員へのヒアリングでも周知の様子が確認できた。</p>	
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 契約時等に理念・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 □ 理念・方針を利用者会や家族会等で実践面について説明し、話し合いをしている。 ■ 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
<p>(評価コメント)</p> <p>契約時や重要事項説明の中で機会をとらえて説明し、周知を図っている。ただ事業所の経営や第三者評価など、基本方針を実現するためのベースとなる事業の運営に関わる活動についてはアンケートでもあまり理解や関心が得られていない様子が見える。居宅介護支援事業の仕組みが複雑で理解しにくいという側面もあると思われる。改善について今一度検討されることを期待したい。</p>	
4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業計画は中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 ■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 ■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 ■ 現状の反省から重要課題が明確にされている。
<p>(評価コメント)</p> <p>事業計画は「ビジョン2020」の中で明確に示されている。重要課題については利用者・家族の意見だけでなく、独自に「いきいき元気塾」や「出前講座」あるいは公民館での介護相談など積極的に地域に Outreach 市民の生の声を聴き、それを分析して課題を抽出している。机上の空論ではなく、実践的で前向きな事業への取り組み姿勢は高く評価できる。</p>	
5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 ■ 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 ■ 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
<p>(評価コメント)</p> <p>職場内のコミュニケーションはよく、職員相互の信頼関係ができています。目標・計画は定期的に各種会議で検討・評価されており、職員に対しても具体的な目標設定がなされている。また定期的に達成度などの話し合いによってコミュニケーションが図られており、模範的なMBO(マネジメント・バイ・オブジェクト)活動が行われている。職員へのヒアリングでもその様子が確認できた。</p>	
6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 ■ 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 ■ 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 ■ 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 ■ 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者・家族の意見だけでなく、「いきいき元気塾」や「出前講座」等を通じて得られた地域住民の介護に関する意識調査結果を毎月の職場会議等で検討している。その結果を「今後の介護サービスの動向」という視点で考察し、聖隷事業団の全国大会に向けての、浦安地区の学会で発表することを計画している。管理者の斬新な発想とリーダーシップの成果として高く評価できる。</p>	

7	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<ul style="list-style-type: none"> ■倫理規程があり、職員に配布されている。 ■従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 ■倫理(個人の尊厳)を周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(評価コメント) 冊子の配布や、研修、並びに日常の機会をとらえて周知を図っている。職員が守るべき倫理は事業の根底となるという認識を、常勤、非常勤を含む全職員に徹底している。		
8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■人事方針が明文化されている。 ■職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 ■評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 ■評価が公平に行われるように工夫している。
(評価コメント) 評価のための面接だけでなく、目標管理の進捗や課題の認識のための定期的なヒアリングを行うなど頻繁に職員と話し合う機会を設け、職員が納得できる評価を行っている。人事評価が特定の職員に偏らないよう、日常の業務記録をもとに、具体的な実績の例を示し、納得性を高めるよう努力している。		
9	事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> ■担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている ■把握した問題点に対して、人材や人管理体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 ■定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 ■職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
(評価コメント) 有給休暇についてはデータを適切に管理し、取得率を高めるよう配慮している。また、日常の勤務についても、職員間の信頼性に基つき、意見が言いやすい環境が構築されており、職員間で無理のない勤務形態がとれているなど、管理者のリーダーシップが発揮されている。		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 ■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 ■研修計画を立て実施し、必要に応じて見直している。 ■個別育成目標を明確にしている。 ■OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント) 「ビジョン2020」の中でも、各職員に専門職としての倫理と誇りを持つことが期待されており、人材育成には特に力を入れている。職能別の人材育成計画があり、研修プログラムが確立している。OJTとしては利用者宅への訪問に同行するなど日常の業務の中で経験豊富な職員の技術を習得する機会を作っている。		
11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<ul style="list-style-type: none"> ■憲法、社会福祉法、介護保険法等など法の基本理念の研修をしている。 ■日常の支援では、個人の意思を尊重している。 ■職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 ■日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 ■利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
(評価コメント) 地域包括センターからの困難事例の受け入れなど、日ごろの連携がよくとれていて、コンプライアンスを重視しながら情報が適切に共有されている。アンケート調査でも、当事業所に対する利用者・家族の厚い信頼の様子がうかがわれる。		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 ■個人情報の利用目的を明示している。 ■利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 ■職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(評価コメント) 職務の性格から重要な個人情報も扱うことから、特にその保護には注意を促している。職員はもとより、実習生やボランティアにも研修を行い周知を図っている。		
13	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 ■把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 ■利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 ■利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(評価コメント) 利用者だけでなく、相談者についても年に2回アンケートを実施し、満足度を把握するよう努めている。介護相談については毎月1回高洲公民館で「介護なんでも相談」を開催している。今回のアンケート結果でも、職員の丁寧で親身な接遇やフォローに対し多くの感謝の声が寄せられるなど高い満足度を見ることが出来る。		

14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	<ul style="list-style-type: none"> ■重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 ■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 ■相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 ■苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。
<p>(評価コメント)</p> <p>重要事項説明書に明記されており、利用者・家族に説明されている。相談などの内容は克明に記録にのこされている。苦情や相談に対する浦安市のワン・ストップサービスの役割を果たしている、当事業所以外の利用者に対しても相談窓口となっている様子がアンケートなどからもうかがうことができる。市民からの信頼の高さゆえであろう。</p>		
15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	<ul style="list-style-type: none"> ■事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 ■事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
<p>(評価コメント)</p> <p>毎朝申し送りの時間を持ち、毎月開催される職場会議で改善課題等を検討し、部門会議、管理会議でも検討する仕組みが来ている。個々の利用者の事例を話し合い、必要な時には訪問して状況の把握に努めている。</p>		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■業務の基本や手順が明確になっている。 ■分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 ■マニュアル見直しを定期的の実施している。 ■マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
<p>(評価コメント)</p> <p>マニュアルは適切に整備されており、介護保険が改正された時には担当職員全員で変更を確認し、変更事項を明示し共有化して業務に当たっている。</p>		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。また終了する場合はサービスの継続に配慮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■サービス提供内容、重要事項等を分かり易く説明している。 ■サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 ■利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。 ■サービスを変更・終了する場合には継続的な支援をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>「わたしたちの介護保険」や「ハートページ」等を用いて、介護保険やさまざまな事業所について家族に同席してもらい説明している。サービス提供事業者が変更されたりサービスが終了する場合も在宅介護支援センターとしてその後も家族からの相談を受けて支援を行っている。</p>		
18	利用者の要望に応じて、要介護認定等の申請に係わる支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者又はその家族から、要介護認定等の申請代行を依頼された場合には協力している。 ■利用者の状態が変化して要介護度が変わったと思われる場合には、要介護状態区分変更のための支援や助言を行っている。 ■介護保険以外の申請書類の作成(減額申請等)について、支援や助言を行っている。
<p>(評価コメント)</p> <p>昨年の震災の時に、減額認定申請書の申請代行や、介護施設の紹介などの支援を行った。介護保険サービス以外(インフォーマルサービス)の給食サービス、紙おむつ支給、緊急通報電話装置の申請代行を実施している。</p>		
19	利用者の個別情報や要望を把握し課題を分析している。	<ul style="list-style-type: none"> ■解決すべき課題をコミュニケーションを工夫し把握している。 ■利用者及びその家族と面接し個別事情や要望を把握している。 ■利用者及びその家族が行いたいこと、好きなこと等の希望を抽出し、生活課題を抽出している。 ■アセスメント時に利用者が望む生活像の把握をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>月に一度の訪問以外にも、サービスを利用している状況を観察したり、利用者や個別に話しをし要望を聞いている。日中不在の家族と会うために夜間や土日に訪問して課題を把握するなど特筆に値する努力がなされている。</p>		
20	一人一人のニーズを把握して居宅サービス計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> ■居宅サービス計画書作成にあたっての基本的な考え方や方法を明確にしている。 ■居宅サービス計画書に、介護保険給付サービス以外のサービスを位置づけている。 ■居宅サービス計画書は利用者の望む生活像をもとに、利用者の状況や要望を取り入れ作成され、同意を得ている。 ■利用者と家族の意向が異なる場合には、話し合いを行う等、調整を図っている。 ■利用者の要望と専門的視点からみたニーズが一致しない場合、可能な限り利用者に説明し同意を得るようにしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>居宅サービス計画の第一表の中に利用者本人と家族の希望と意見を別にして記載しそれぞれの思いが明確にされている。意見が違う場合には少しずつサービスを取り入れて経過をみるようにアドバイスをしたり、本人の思いを代弁したりして調整を図っている。</p>		

21	利用者の状態を分析し、サービス担当者会議によって効果的な居宅サービス計画となるように調整している。	<ul style="list-style-type: none"> ■居宅サービス計画を家族やサービス提供事業者と共有している。 ■居宅サービス計画は医療関係者と連携を図りながら作成している。 ■サービス担当者会議の内容を記録している。
<p>(評価コメント)</p> <p>サービス担当者会議に家族も一緒に参加してもらい意見や状況の把握に努めている。かかりつけ医師が出席することは困難なため利用者が受診するときに一緒に行き医師の意見を聞きサービス計画に反映させている。</p>		
22	居宅サービス計画に基づいて提供されるサービス開始当初に、サービス提供状況を確認している。	<ul style="list-style-type: none"> ■提供されているサービス内容が居宅サービス計画の援助目標に沿ったものであるか確認している。 ■サービス提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している。 ■提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している。 ■利用者・家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認している。
<p>(評価コメント)</p> <p>サービス開始当初には、実際にサービスが提供されている時に利用者の様子を観察しに向いている。デイサービス事業所の利用時に見学したり、併設の特養にショートステイした場合には全経過記録の確認を行い様子を見守っている。</p>		
23	居宅サービス計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■居宅サービス計画における援助目標の達成度を定期的に把握している。 ■利用者状況や要望等の変化を定期的に把握している。 ■援助目標の達成状況や利用者の状態変化等必要に応じて再アセスメントを行っている。 ■見直された居宅サービス計画内容について説明し同意を得ている。
<p>(評価コメント)</p> <p>訪問時の状況や連絡事項を経過記録に記載しており、長期・短期目標の終了時にモニタリングを行い、「満足と不満足、達成と未達成、継続と終了変更」と達成度を把握し評価を行っている。利用者の状況が変化した時にはその都度見直しをしている。</p>		
24	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に努めている。	<ul style="list-style-type: none"> ■従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。 ■認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等が整備されている。 ■「その人らしく」生活できるように居宅サービス計画に工夫が見られる。
<p>(評価コメント)</p> <p>地域住民を対象に「認知症サポーター養成講座」を開催しており、認知症の理解と地域住民による支援協力の必要を啓蒙している。講座内容を向上するため研修に参加し研鑽を積んでいる。認知症利用者が大切にしていることやこだわっていること、暴言のきっかけとなる言葉や場面を家族と共に考えて工夫する等、認知症利用者の気持ちに沿った取り組みがなされている。</p>		
25	関係機関との連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■入所・入院を希望する場合には、情報提供や主治医との連携等対応している。 ■退院又は退所が予定される利用者のカンファレンスへの出席若しくは病院、介護保険施設等を訪問して情報収集を行っている。 ■契約書又は重要事項説明書に、サービス事業者の選定又は推薦に当たり、介護支援専門員は、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行うことを明文化している。
<p>(評価コメント)</p> <p>入院時に「千葉県地域生活連携シート」を用いて、利用者の身体生活機能等の情報提供を行っている。家族の医師面談時にあらかじめ質問事項を準備して一緒に立会って家族支援を行い、病院や介護保険施設の社会福祉士と情報交換をし、退院時のカンファレンスには参加して連携している。サービス事業所に家族と見学に同行し利用者と家族が判断や選択しやすいように支援している。</p>		
26	事故や感染症、非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の安全確保を図るため、関係機関との連携や事業所内役割分担を明示している。 ■事故、感染症、災害等発生時にはサービス提供が継続できるように体制を整備している。 ■発生した事故や事故につながりやすい事例、感染症事例等をもとに、再発防止・予防の対策を策定している。
<p>(評価コメント)</p> <p>事故報告をインシデント、アクシデントレポートに記録し、それを集計と分析して事故防止に役立たせている。利用者の近隣の協力者や民生委員の見守りをサービス計画に入れ災害発生時に備えている。感染症と災害時のマニュアルが併設施設と共同で作成されて対策が整備されている。</p>		