

介護保険サービス第三者評価結果シート 兼 アドバイスレポート

- 受審事業者 シスナブ御津 居宅介護支援事業所 <http://www.yumekoubou.or.jp/care/cisnav/tokuyo.html>
たつの市御津町中島980-3 電話：079(324)0767 FAX番号：079(324)0768
- 受審担当者 鯉田 直樹 所長、鷺尾 由紀 主任ケアマネジャー、佐藤 悦子 ケアマネジャー
- 評価実施期間 2012年10月1日～2013年7月23日 訪問調査日：6月5日(水)
- 評価機関 (株)第三者評価 <http://daisansha.lolipop.jp/fukushi.html>
- 評価調査者 吉山 浩 HF05-1-0098 山田 奈津 HF10-1-0019 加藤 文雄 HF10-1-0002

総合コメント 介護に関わる ご家族、施設、ご利用者 3者のバランスを大切に 心で観ています

特に良い点

- ① 現場の2名のケアマネジャー(介護支援専門員)は、誠実・真面目・温厚・朗らかで、ご利用者・ご家族、職場のスタッフ、今回訪問した3名の評価者をも魅了しました。シスナブ・グループを代表する行動力のあるプロフェッショナルです。
- ② ご利用者、ご家族からの信頼が厚く、評判が極めて高いです。(2013年1月実施のアンケート結果をご参照下さい)
- ③ 在宅介護支援センターとの連携を軸に、市の地域包括支援センター、他の福祉施設、民生・児童委員、御津支所等、広く深い関わりがあります。
- ④ 特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスセンター、ケアハウスとの併設で安心感があります。但し、ケアマネジャー職の役割、ご利用者に本当に必要なサービスを選定する事、及び、独立性・中立性・公平性は肝に銘じて実践されています。

成長の芽

- ① 現場2名でのケアマネジャーの体制から、あと1名増員して3名の体制になると、知恵に広がりが出て、県を代表する居宅介護支援事業所に飛躍すると思わます。
- ② 優秀なケアマネジャーを育てることの出来るケアマネジャーであって下さい。その為に、ノート・フロー図を活用した見える化を拡大して下さい。
- ③ シスナブ・グループのリーダー的存在です。サービスの質の向上の為、周りを叱咤激励、切磋琢磨させる、あったかくて頼りになる存在であり続けて下さい。

I 事業所の運営

1 事業所に関する情報等の提供		(A ⁺) A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	事業所のサービス提供に関する基本方針を職員及び利用者やその家族等に周知している。	① <input type="checkbox"/> 基本方針を職員が理解するための具体的な取組を行っている。 ② <input type="checkbox"/> 基本方針を会報や印刷物などに掲載して、利用者やその家族等に配布している。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 基本方針をホームページに掲載したり、求められれば提供するなど、誰でも知ることができるようにしている。	✓ ✓ ✓	A 「重要事項説明書」、「契約書」への記載、ホームページへの掲載があり、ご利用者への訪問時、親身に丁寧に説明しています。 【 介護理念 】 ・その人らしく生きるを基本に利用者の人間性を見失わず、個々の尊厳を重視し、生活支援に努める ・「生命」の保護を第一に医療機関との連携を築き、利用者の生活を守る ・家族や知人、縁故者等との繋がりを維持できるような支持を心がける
	特記事項:			
2	事業所が行っているサービスの情報を積極的に提供している。	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者やその家族等が適切にサービス選択するために必要な情報を提供している。 ② <input checked="" type="checkbox"/> 情報をホームページに掲載するなど、誰でもいつでも知ることができるようにしている。 ③ <input type="checkbox"/> 提供している情報を定期的に見直し、内容の変更などに速やかに対応している。 ④ <input type="checkbox"/> 質問に応じて説明を行う用意がある。	✓ ✓ ✓ ✓	A 【 介護方針 】 私たち夢工房は、利用者の”真の心の声を聞く介護”を前提に、安らぎと安心を感じていただける”心の介護”を行います。
	特記事項:			
2 サービスの質の向上		A ⁺ (A ⁻) B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	サービスの質の向上を目的とした検討体制を整備している。	① <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質向上を目的とした委員会などを定期的に開催している。 ② <input checked="" type="checkbox"/> 委員会などの検討内容や結果を記録している。	✓ ✓	A ①運営推進会議、給食委員会、感染委員会等、併設する特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、ケアハウスと共に定期的実施。 ②玄関入り口に『提案箱』が置かれていて、2013年1月の職員提案では、①駐輪場の位置決め ②職員用食堂へのパーテーション設置等を提案し、改善していました。
	特記事項:			
2	サービスの質の向上への取組に職員が参加している。	① <input type="checkbox"/> 定期的に職員からの提案を募集している。 ② <input type="checkbox"/> 職員の意見を聴取するための場を設けている。	✓ ✓	A ③ご利用者の意向は、毎月の『担当者会議』で聞き取る仕組みになっていますが、2012年12月実施の「アンケート結果」では、60件の回収の内、大変満足31.5%、満足57.4%、どちらかといえば満足7.4%、どちらともいえない3.7%(満足の 카테고리-96.3%)と高く評価されています。(下記のアンケート結果をご参照下さい)
	特記事項:			
3	サービスの質の向上への取組に利用者やその家族等の意見を取り入れている。	① <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に利用者やその家族等の意見を聞く機会を設けている。 ② <input checked="" type="checkbox"/> 出された意見を検討している。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 出された意見の対応結果の説明・報告を利用者やその家族等に対して行っている。	✓ ✓ ✓	A (この項目の根拠は上記の2の③と重複するため、この欄には記載しません)
	特記事項:			

4	サービスの質の向上に向けた計画的な取組を行っている。	① <input type="checkbox"/> サービス内容や実施体制に関する事業所の中・長期的な課題や問題点を明らかにしている。 ② <input type="checkbox"/> 課題や問題点を克服するための目標を設定した3年間程度の中・長期計画を策定している。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 中・長期計画の当該年度の内容を反映した1年ごとの事業計画を策定している。 ④ <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画の評価を行うために、職員の意見を聞いている。 ⑤ <input type="checkbox"/> 事業計画の評価を行うために、利用者やその家族等の意見を聞いている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	B	④『年度の事業計画』は確認しましたが、『中・長期計画』が作成されていませんでした。3年程度の予定を示す事で、職員間で共通認識ができ、計画の実現性は格段に上がると思われます。「絵に描いた餅に終わらせない」工夫をご検討下さい。
特記事項: 『中・長期計画』とは、組織の理念や基本方針の実現に向けた3年間程度の具体的な計画(組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等)で、ご利用者、職員に示す未来予想図です。					
5	職員の資質向上に向けた体制を整備している。	① <input type="checkbox"/> 職員一人ひとりに必要な知識や技術などを明らかにしている。 ② <input type="checkbox"/> 職員一人ひとりに必要な資質・技術の修得に向けた研修計画を策定している。 ③ <input type="checkbox"/> 職員の資質向上を一元的に推進するための担当者を設置している。 ④ <input type="checkbox"/> 職員の人事方針は資質向上に向けた目標と整合がとれている。	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	B	⑤職員一人ひとりの目標となる知識や技術が明らかになっていませんでした。目標を示す事で、人材の成長が促進されると思われます。
特記事項:					
6	職員の研修機会を確保している。	① <input checked="" type="checkbox"/> 事業所内研修を定期的に行っている。 ② <input checked="" type="checkbox"/> 職員を外部の研修会に積極的に参加させている。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 外部研修会の参加者による事業所内の伝達講習又は参加レポートの提出を行っている。 ④ <input type="checkbox"/> 職員の個別研修活動を支援している。 ⑤ <input type="checkbox"/> 新規採用職員のための系統的な研修プログラムを用意している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	⑥5/28(火)PM6:30～『社会福祉施設の職員として「どう！」勤務する』等の職場内研修や予定されている職場外研修を確認しました。
特記事項:					
7	職員に対するスーパービジョン(指導・助言)体制を整備している。	① <input checked="" type="checkbox"/> 職員に対する指導・助言を定期的に行う機会がある。 ② <input checked="" type="checkbox"/> 常に職員が事業所内で指導・助言を受けることができる体制を整備している。 ③ <input type="checkbox"/> 必要に応じて、外部の専門機関に支援を受けることができる体制を整備している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	⑦主任ケアマネジャーが指導・助言を行っており、所長や外部の法人の理事が定期的に訪問し、職員に支援を行っています。
特記事項:					

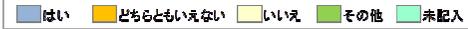
シスナブ御津 居宅介護支援事業所 アンケート結果

2013年1月 60回収/69件 回収率 87%

No.	質問	回答				
		1 はい	2 どちらとも いえない	3 いいえ	4 その他	未記入
【サービスの状況】						
1	ケアマネジャーは、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれますか	57	1	1	0	1
2	ケアマネジャーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことはないですか	49	2	9	0	0
3	ケアマネジャーは、親切に対応してくれますか	59	1	0	0	0
4	ケアマネジャーは、私や家族に関する個人情報を守っていますか	55	1	0	0	4
5	ケアマネジャーはいろいろなサービスを提案してくれますか	58	0	1	0	1
6	事業所は、私が利用する介護保険のサービスの内容を書いた書類(ケアプラン)をていねいに説明しましたか	58	1	1	0	0
7	ケアプランには私の考えが尊重されていますか	56	2	0	0	2
8	ケアプランに組み込まれたサービスについて満足していますか	54	4	0	0	2
9	ケアマネジャーは月に1回は様子を見に来て、話を聞いてくれますか	58	0	1	0	0
10	いまのケアマネジャーならば、家族や友人に安心して紹介(しょうかい)できますか	58	1	0	0	1
【情報の提供】						
11	事業所を選ぶ時、事業所に関する情報は入手しやすかったですか	40	8	1	10	1
12	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	50	3	0	6	1
【要望・意見や不満・トラブルへの対応について】						
13	不満や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか	56	2	0	2	0
14	ケアマネジャーは不満や要望をよく聞いて対応してくれますか	55	3	0	2	0

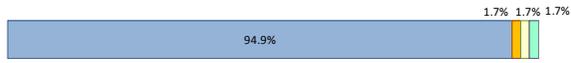
No.	質問	利用者さまの回答						
		① 大変満足	② 満足	③ どちらかといえ ば満足	④ どちらともい えない	⑤ どちらかとい えば不満	⑥ 不満	⑦ 大変不満
[15] ケアマネジャーの仕事全体(ぜんたい)について、あなたは満足(まんぞく)していますか								
	施設を7点満点で評価すると	17	31	4	2	0	0	0
	回答数 54 (無回答 6)	31.5%	57.4%	7.4%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%

シスナブ御津 居宅介護支援事業所 アンケート結果 グラフ1

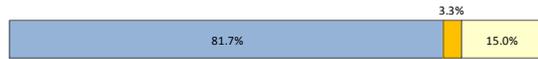


【生活の基本的なサービスについてお聞きします】

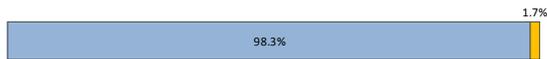
1. ケアマネージャーは、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれますか



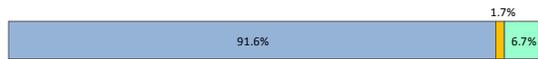
2. ケアマネージャーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことはないですか



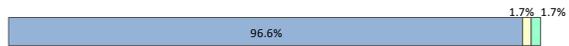
3. ケアマネージャーは、親切に対応してくれますか



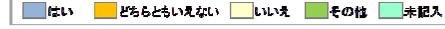
4. ケアマネージャーは、私や家族に関する個人情報を守っていますか



5. ケアマネージャーはいろいろなサービスを提案してくれますか

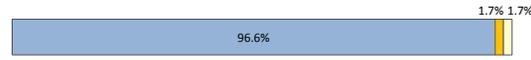


シスナブ御津 居宅介護支援事業所 アンケート結果 グラフ2

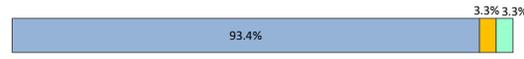


【生活場面ごとのサービスについてお聞きします】

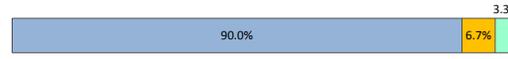
6. 事業所は、私が利用する介護保険のサービスの内容を書いた書類(ケアプラン)をいねいに説明しましたか



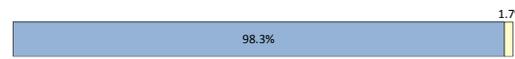
7. ケアプランには私の考えが尊重されていますか



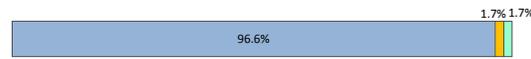
8. ケアプランに組み込まれたサービスについて満足していますか



9. ケアマネージャーは月に1回は様子を見に来て、話を聞いてくれますか



10. いまのケアマネージャーならば、家族や友人に安心して紹介(しょうかい)できますか



シスナブ御津 居宅介護支援事業所 アンケート結果 グラフ3



【情報の提供】

11. 事業所を選ぶ時、事業所に関する情報は入手しやすかったですか

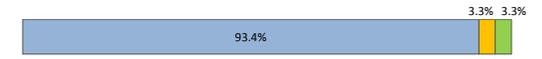


12. 契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか

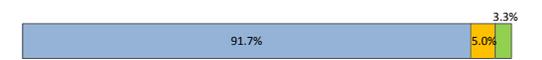


【要望・意見や不満・トラブルへの対応について】

13. 不満や要望をケアマネージャーに気軽に言うことができますか

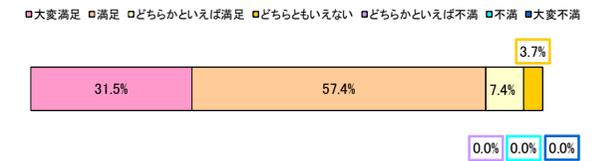


14. ケアマネージャーは不満や要望をよく聞いて対応してくれますか



【総合的な感想についてお聞きします】

15. ケアマネージャーの仕事全体(ぜんたい)について、あなたは満足(まんぞく)していますか



II 利用者の尊重・保護

1 利用者やその家族等の意向の尊重		A ⁺ A ⁻ (B ⁺) B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス	
1	サービス内容の決定において利用者やその家族等の意向を尊重している。	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容を決定する過程に、利用者やその家族等の意向を反映するための取組がある。 ② <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容を複数から選択できる場合には、決定するための情報を提供している。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 選択や決定の際に行うサービス内容の説明は、わかりやすいように図表などを用いている。 ④ <input checked="" type="checkbox"/> 利用者が意向や同意を表明できない場合には、第三者が関与を行う制度を活用できるように利用者を支援している。 ⑤ <input type="checkbox"/> 利用者やその家族等への説明と同意に関するマニュアルを定めている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	B	利用者や家族の意向の把握やサービスの情報の提供については契約時の説明に加えて、毎月の『担当者会議』後に必ず担当のケアマネジャーが利用者や家族に重ねて説明をしています。(担当ケアマネジャーは利用者や家族の意思で変えられる事等も含め) ただ情報提供については現在のところ口頭でのみ実施しているので、今後は自治体等が発行している介護保険のパンフレット等を活用して視覚的にも分かりやすく説明する工夫を検討中です。また説明マニュアルは現在のところありません。説明マニュアルは担当者によるバラツキを最小化する為に必要ですので、マニュアルの作成をお願いします。 苦情を承る意見箱を館内の玄関に設置し、モニタリングの度に積極的に聞き取る等の活動を実施しています。苦情を解決する仕組みはHPにも掲載されており、苦情調停の委員会にも2名の第三者委員が参加されています。また、苦情・要望があった場合は速やかに対応し、「介護経過」等に記録し、経過を見ています。今後も再発防止・事前防止の為、この監視をより一層強化して下さい。
2	利用者やその家族等からの不満や不服を解決するための取組を行っている。	① <input checked="" type="checkbox"/> 苦情を解決するための仕組みを明らかにしている。 ② <input checked="" type="checkbox"/> 苦情を調停するための委員会(例、苦情解決委員会)などに第三者が参加している。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 苦情に関するデータを蓄積し、サービス改善に活用している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	苦情解決の第三者委員は、社会福祉法人理事長(南あわじ市、神戸市垂水区等で法人を経営)、会計事務所長(豊中市)の2名です。たつの市近隣の民生委員、児童委員等さらに1名任命され、3名の体制になれば第三者委員の独立性、公正性、中立性が増すと思われます。参考:社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について(厚生省通知 平成12年6月7日)
2 人権・プライバシーの確保		(A ⁺) A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス	
1	人権やプライバシーの確保に配慮している。	① <input checked="" type="checkbox"/> 人権やプライバシーを確保するための基本的な考え方を明らかにしている。 ② <input type="checkbox"/> 人権やプライバシー確保に関するマニュアルを定めている。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 利用者やその家族等が人権やプライバシーについて、第三者に相談できるよう配慮している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	法人で「プライバシーポリシー」、「個人情報管理規程」、「個人情報使用同意書」、「個人情報に関する誓約書」を整備しており、組織全体で人権・プライバシーの確保に配慮しています。独自の取り組みとして「個人情報使用同意書」の裏面に個人情報を使用した場合、日付、使用した情報の内容、責任者を記載する欄を設け、適切に情報が利用されるように努めています。相談窓口についても「重要事項説明書」に記載するだけでなく、口頭でも説明している。また、ケアマネジャー2名が仕事で使用するPCやオフィスの状況、及び個人情報が記載された記録の管理状況も確認しました。今後は在宅介護支援センターとの連携を強化し、さらに利用者が相談しやすい体制を模索しています。
2	個人情報の保護を徹底している。	① <input type="checkbox"/> 個人情報の管理責任者を設置するなどの管理体制を整備している。 ② <input type="checkbox"/> 事業所外へ個人情報を提供する場合は、必ず利用者やその家族等へ事前に書面などで同意を得ている。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 職員の守秘義務は雇用契約終了後も同様としている。 ④ <input checked="" type="checkbox"/> 利用者やその家族等に関する情報の取扱規程を定めている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	特記事項:

Ⅲ サービス実施過程の確立

1 サービス実施計画の作成		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス	
1	利用者一人ひとりの目標を明らかにしたサービス実施計画を作成している。	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの課題(ニーズ)に基づいた目標を明らかにしている。 ② <input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの目標を達成するためのサービス実施計画を作成している。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのサービス実施計画の作成を統括する作成責任者を定めている。 ④ <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画の作成を関係職員の参画のもとに行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	一人仕事になりがちなケアマネジャーの業務内容ですが、毎月必ず実施する『ケース会議』や普段の連携等を通じ、作成責任者(主任ケアマネジャー)が事業所全体の「サービス実施計画」の内容を把握しています。基本的なケアマネジメントの流れは忠実に実施しています。『サービス担当者会議』は当日出席できない関係者との書面での連絡、及び、記録の保管も適切に実施しています。
特記事項:					
2 サービスの実施		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス	
1	サービスの標準的な実施方法を定めている。	① <input checked="" type="checkbox"/> 個々のサービスについて、その標準的なマニュアルを定めている。 ② <input type="checkbox"/> マニュアルの実施方法を、サービス実施に活かしている。 ③ <input type="checkbox"/> マニュアルは定期的に検証し、必要に応じて見直している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	個々のサービスについては兵庫県の運営上の留意事項や毎年施行の集団指導(運営上の留意事項)を活用して確実、適切に実施しています。また県の指導に基づいて毎年内容の見直しを行っており、介護保険法の運営基準に定められた加算・減算にかかわる基本的なサービスを適切に実施しています。
特記事項:		今後地域の独自性に対応するために、サービス実施の方法についてシスナブ御津居宅介護支援事業所独自のやり方を生み出されることを期待します。			
2	利用者の状況などに関する情報を職員が共有している。	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の状況などの情報が関係職員に確実に伝わる取組がある。 ② <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施過程において、関係職員による事業所内のケース会議などを定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	利用者の状況に関しては『担当者会議』や月1回実施している『ケース会議』で確実に共有していますが、それらの会議以外の場面での情報共有については口頭やメモ書き等で行われています。
特記事項:		現在のところサービス担当者間で情報の伝え漏れや伝え忘れはありませんが、現行の連絡手段の口頭やメモ書きする方法ですとミスを引き起こす可能性があるため、今後連絡ノート等の媒体や共有方法を深めて下さい。			
3 サービスの評価・変更		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス	
1	サービスの実施に関する評価を行っている。	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのサービス実施状況を把握し、記録・保管している。 ② <input checked="" type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのサービスの実施状況の総合的な管理責任者を定めている。 ③ <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施時や実施後の利用者やその家族等の状況の変化などに関する情報をサービス実施計画の作成責任者へ確実に伝達している。 ④ <input checked="" type="checkbox"/> 設定されている目標に対する実施・達成状況を定期的に評価している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A	ケアマネジメントの一連の流れ及び「サービス実施計画書」等は適切に実施、作成、保管されています。サービス内容を変更したいという希望があった場合は速やかに対応していますが、手順は特に定められておらずまた明文化されていません。担当者によるサービスのバラツキや漏れが発生して利用者の不利益が生じる事を避ける為、手順を簡単に可視化するように取組んで下さい。
特記事項:					
2	サービス実施計画の見直しを行っている。	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施計画の目標に対する達成状況の評価を踏まえて、サービス実施計画を見直している。 ② <input checked="" type="checkbox"/> サービス実施状況に対する利用者やその家族等からの変更希望を踏まえて、サービス実施計画を見直している。 ③ <input type="checkbox"/> 利用者やその家族等がサービス内容を変更したい場合の手順を明らかにしている。 ④ <input type="checkbox"/> 変更後のサービス実施計画の内容・理由を利用者やその家族等に説明し、同意を得ている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	B	

IV サービスの適切な実施

1 利用者やその家族等への支援		A ⁺ (A ⁻) B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	サービスを個別・具体的に実施するための方法を明らかにしている。	① ✓ 意思疎通について、サービスの方法を明示している。 ② ✓ 食事について、サービスの方法を明示している。 ③ ✓ 入浴・清拭について、サービスの方法を明示している。 ④ ✓ 身だしなみや清潔保持について、サービスの方法を明示している。 ⑤ ✓ 機能訓練について、サービスの方法を明示している。 ⑥ ✓ 心理面に着目したサービスの方法を明示している。	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	A 個別の具体的なサービスの実施内容・方法については「アセスメントシート」、「サービス実施計画書」、「モニタリングシート」、及び「介護経過記録」に記載しています。利用者の状態は日時や場面、対応するスタッフ毎に変化するので、複数の書面で状態を把握し、それに応じた対応をするようにしています。2名の女性のケアマネジャーが支援にあたっています。その為、『男性利用者が相談しにくい状況があるかもしれない』と考えており、今後は法人内の事業所のケアマネジャー資格を持つ男性スタッフに協力を求め、さらに利用者が相談しやすい体制を作る予定です。 相談の対応方法については現在のところ、標準的な方法が定まっていませんので、簡単な流れ図等で良いので、作成をご検討下さい。
2	利用者やその家族等からの相談に積極的に対応している。	① ✓ 相談内容に応じて、相談方法や相談相手を選択することができる。 ② ✓ 相談に関する標準的な対応方法を定めている。 ③ ✓ 介護相談や経済的な問題など、事業所が行っているサービス以外の相談内容にも取り次ぎも含めて対応している。	□ □ ✓	B
3	利用者の状況を利用者の家族等へ情報提供している。	① ✓ 事故発生時には、速やかに連絡している。 ② ✓ サービス提供状況の記録などの情報開示に応じている。	✓ ✓	A
特記事項:				

V 地域等との連携

1 地域社会との連携		(A ⁺) A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	事業所の役割を果たすために必要な地域の関係諸機関・団体と連携している。	① ✓ 必要となる関係諸機関・団体をリスト化している。 ② ✓ それぞれの目的に応じた連携を図るための定期的・具体的な取組を行っている。 ③ ✓ 事業所の機能にない分野について、常に連携・協力を得られる専門機関を確保している。	✓ ✓ ✓	A 御津地域ケア会議委員の所属、連絡先等を整備した名簿が作成されています。地域ケア会議は毎月1回開催され、協働できる体制を整えています。地域ケア会議以外にも虐待事例に関しては御津在宅介護支援センターや市保健師の協力を得られる体制を整えています。また介護全般についてはたつの市在宅介護連支援センター連絡協議会と協働して体制を確保しています。
特記事項:		南海トラフ巨大地震は、必ずやって来ます。地域的に関西地区は、四国・関東・中部地区に比べ、それへの備えが遅れています。要介護者、高齢者の身を地域でどう守るかを検討し、様々なアイデアを搾り出す率先者となって下さい。		