

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	吉祥寺ナーシングホーム指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
連絡先	0422-20-0857

○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) 法人の理念 誠の心
- 2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。
- 3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。
- 4) 福祉コミュニティの協創 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。
- 5) 仕事を通じた職員の自己実現 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかつ職場にします。
- 6) 法令遵守の履行 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者からの相談には担当者不在の時にも代替りの職員が素早く対応できる仕組みを整えている】
 事業所では、利用者からの連絡に対して直ぐに対応できるよう、毎朝、前日の情報を職員間でミーティングを開いて共有している。特に、担当者が訪問などで事務所に不在の時でも、代替りの職員が対応し、利用者への対応が遅れることのないように、事業所としての素早い処置を大切にしている。また、営業時間外の対応については、併設の特別養護老人ホームとの間に協力体制を敷いて、相談を受けることができるシステムを作っている。

【専門的な見地からサービス利用が望ましいと思われる利用者に様々な視点を取り入れ支援を開始している】
 介護保険などのサービス利用には至らないが、専門的な見地から支援が必要と判断される高齢者に対しては、その立場に立って、関係性を築きながら介護保険などのサービスにつなげている。サービス利用に至る方法としては、支援が想定される各サービス事業所と連携を密にし、チームとして利用者に関わり、どのようにしたら安心してサービスを利用できるかを検討し、柔軟な対応からサービスを開始するように計らっている。居宅介護支援事業所に留まらず、他のサービス事業者と協働し、高齢者に必要な支援につなげていく気くばりが行き届いている。

【サービスの給付を適正に受けるために、総合施設の一事業としての総合チェック体制が整っている】
 居宅介護支援事業所のサービスを適正に実施していくために、「給付費加算など点検シート」を活用し、請求漏れや誤った請求が行われることがないように管理している。シートの活用にあたっては、ケアプラン作成担当者だけでなく、点検担当者、責任者、主任、室長、施設長など複数の目を通して点検される仕組みを整えている。個人のチェックのみでは見落とされがちな点についても、事業所、あるいは高齢者総合施設の中の一事業として総合的に対応する仕組みが整備されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の生活を支える構図をより明確にするためにケアプランの記載方法の工夫が望まれる】

サービスの実施に当たっては経過記録の中に詳細に記載され、多様な資源を活用し利用者の生活をマネジメントしていることが窺え、サービス計画の中に、介護保険、行政のサービスなどが組み込まれて、計画が立てられている。しかし、経過記録にケアプランの中には、反映されていない家族や近隣住民、ボランティア等の支援の記録があり、表現されていないプランも見受けられた。ケアプランの中にこのような支援者の姿が映し出されるなら、利用者の生活を支える構図がよりわかりやすく利用者にも伝わると思われ、記載への工夫が望まれる。

【終末期を支える支援の実施に際しては、アセスメントシートの更なる活用を期待したい】

事業所の支援は、利用者の生活の継続に留まらず、人生の最期を支える支援も存在する。特に末期がんの方の生活を支えるときには、本人、家族の心情に配慮しながら支援しなければならない。ケアプラン立案に際しては、さまざまな状況が想定されるため、画一的なサービス計画への記載や提示とはならないが、アセスメントシートには、本人の生涯を振り返りながら、本人、家族がどのような最期を迎えることを望んでいるかを記載することが大切と思われる。アセスメントシートを更に有効に活用し利用者のよりよい終末を支援する助けとすることを期待したい

【地域を牽引する事業所として継続して専門性の向上に取り組むことが期待される】

介護支援専門員の資質向上と今後の在り方については一定の方向性が示されたものの、介護支援専門員の資質向上については、介護保険法施行以来、長年にわたり議論されているところである。昨年は「保険者と介護支援専門員が共に行うケアマネジメントの質の向上ガイドライン」が示され資質向上に向けての取り組みが進んでいる。根本的なケアマネジメントの考え方が大きく変化しているものではないが、地域を牽引していく事業所として、ケアマネジメントの手引きについては参考資料を更新するなど継続した専門性向上に向けての取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ケアプラン作成終了後も地域の相談窓口として継続的な関わりに力を注いでいる】

居宅介護支援事業所職員が行政から委託された在宅介護支援センターの仕事を兼務しているため、ケアプラン作成件数自体は通常の居宅介護支援事業所に比べ少ない。しかし、委託されたエリア内の介護保険更新に関わる認定調査は、すべて在宅介護支援センター職員が実施している関係で、ケアプラン作成の担当終了後もエリア内の要介護者については、すべて状況を把握できる立場にある。事業所に課せられた責任として、ケアプラン作成担当終了後も地域の高齢者の相談窓口として、継続的な関わりを持つことは事業所が特に力を入れている取り組みである。

【地域の事業所を牽引していく役割を自覚し業務の一定水準の確保には特に力を注いでいる】

居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター両方の看板を持つ事業所として、業務の一定水準を確保する取り組みには事業所が特に力を入れている。ケアプラン作成に関する手順書の整備、朝の申し送りでの情報共有と新任職員への教育、定期的な事例検討、研修への参加など地域の居宅介護支援事業所を牽引していく事業所として自覚を持ち、研鑽に努めている。業務の一定水準の確保は事業所として特に力を入れて取り組んでいる取り組みである。

【本人の視点からケアプランを作成することは事業所が特に力を注いでいる取り組みである】

法人の倫理綱領の中には『ご利用者・家族一人一人の視点に立ったサービス提供』ということが謳われている。この言葉を実現できるように、ケアプラン作成に当たっては、介護保険サービスだけにこだわ

らず、利用者が何を望んでいるか、何が必要かということを探りながらフォーマル、インフォーマルサービスを織り交ぜて、ケアプランを作成している。本人や家族の視点から要望を的確に聴き取り、利用者の必要とする処を関係者と検討しながら、ケアプランを作成することは、事業所として特に力を注ぎ取り組んでいる取り組みである。

○利用者調査結果

有効回答者数	8人
利用者総数	40人

■ 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	75.0%	25.0%	いゝえ: 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	75.0%	12.0%	12.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	50.0%	37.0%	12.0%	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	75.0%	25.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応に信頼できるか	62.0%	25.0%	12.0%	いゝえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	25.0%	いゝえ: 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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いゝえ: 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	50.0%	25.0%	12.0%	12.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	12.0%	いゝえ: 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	37.0%	12.0%	37.0%	12.0%