

# 評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホーム指定居宅介護支援事業所
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
事業所電話番号	0422-20-0857

## 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）	<p>法人の理念『誠の心』 まことの心の はたらきは 人の心を うごかし 天に通ず(法人創設者 稲永久一郎)</p> <p>倫理綱領</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 「真心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。</li><li>2 「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。</li><li>3 「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。</li><li>4 「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、互いを活かしあう職場にします。</li><li>5 「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。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・緊急性の高いケースや重度の認知症の方、退院後の利用者等困難ケースを受け入れるなど地域ニーズに積極的に応えている</li></ul> <p>在宅介護支援センター併設の居宅介護支援事業所のため、緊急性の高いケースや重度の認知症の方、退院後の利用者等多様なケースを受け入れ、在宅生活が軌道にのるまでサービス等の調整を行い、本人の状態や生活のリズムが落ち着いた時点で、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーにケースを引き継ぐようにしている。引継ぎの後も情報などを提供し協力して支援を行っている。より多くの情報を引き継ぎ時に提供できるよう、経済状況などをしっかりとアセスメントをするようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の関係者と連携を図り、地域活動にも積極的に関わりを持つようにしている</li></ul> <p>事業所は特別養護老人ホームや通所介護、養護老人ホームなど複数の事業所が併設する高齢者総合福祉施設の一事業所となっており、在宅介護支援センターと併設されている。そのため、地域の活動にも積極的に関わりを持つようにしている。利用者の支援を行う際も介護保険内のサービスにこだわらず、社会福祉協議会のカフェに通うことを提案したり、市内のいきいきサロンからスタートして様子を見る、民生委員との関わりをプランに導入するなどしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・積極的に研修に参加し、知識の向上に努めている</li></ul> <p>職員は虐待防止や個人情報保護、リスクマネジメントなどの内部研修の他、認知症に関する研修や市主催のケアマネジャー研修、地区別のケース検討会などの研修に積極的に参加をしている。研修会に参加することで、知識や相</p>
---

談援助技術の向上を図るとともに地域のケアマネジャーや他職種の関係者との繋がりもでき、連携が図りやすくなっている。また、毎朝ミーティングを行い担当ケースの状況などの情報を共有するとともに、個々の支援について相談や意見交換を行うなどコミュニケーションも取れている。

さらなる改善が望まれる点

- ・在宅介護支援センターと居宅介護支援事業との書類の整理を行うことが必要と思われる

在宅介護支援センター併設の事業所であるため、支援センターとは連携は取りやすくなっている。困難事例や介護保険のサービス以外の支援が必要な場合などには、同行訪問を行うなど連携して支援にあたるようにしている。支援の内容については、その都度支援経過に記載し、職員間でも共有を図るようにしている。一方、居宅介護支援事業所の職員は支援センターの職員も兼務している。そのため、夫々の業務内容が混在してしまうことがあり、書類等の整理も十分でない状況も見受けられる。各々の業務に必要な書類の整理を行うことが必要と思われる。

- ・相談室の場所がわかりづらいため、利用者の相談しやすい工夫配慮に向けた検討を期待したい

高齢者総合福祉施設吉祥寺ホームは、特別養護老人ホームやデイサービスなどが併設された複合施設で、その一事業所として当居宅介護支援事業所が設置されている。事業所の場所は施設内のデイサービスのトイレの前の通路を通った奥に配置されており、場所が分かりにくく利用者の相談をしやすい環境とは言い難い。在宅介護支援センターを併設していることを考慮すると、気軽に介護についての相談がしやすいことが理想と考えられる。案内板を設置するなど工夫しているが、よりわかりやすい工夫・配慮に向けてさらなる検討を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・さつき祭りではブースを設け、情報提供しながら相談にも応じている

パンフレット(概要版、利用の手引き、しおり)や広報誌「さくせすふるえいじんぐ」、ホームページで利用希望者に情報を提供している。また、地域の方に事業所の役割を知っていただけるように、「さつき祭」では、ブースを設け情報提供しながら相談にも応じている。その際に、広報誌の配付、施設見学などを行い、親しみやすく地域の方にとって役に立つ事業所として活用してもらえるように広くアピールしている。また、併設する特別養護老人ホームの介助職員に依頼し、家族支援として介護教室を11回実施し、事業所を知って貰う機会ともしている。

- ・困難ケースや緊急性の高い利用者を積極的に担当している

在宅介護支援センター併設の居宅介護支援事業所として、ガン末期などの緊急性の高い利用者や重度の認知症などのケースの依頼に対しても積極的に担当をするように心がけている。病院に訪問するなど情報収集に努め、スムーズな在宅生活への移行への支援を行い、他職種と連携を図って、落ち着いた自宅での生活が送れるように支援をしている。在宅での生活が落ち着いた場合、地域の居宅介護支援事業所の担当者に引き継ぐことも多いため、経済状況などの情報も収集するように心がけている。

- ・毎日のミーティングで情報を共有している

毎朝職員ミーティングを行っており、それぞれが担当している利用者の情報等を共有している。その為、担当者が不在の場合でも利用者の情報などの問い合わせに対応することができる。その際に、利用者支援の方法などを他の職員からアドバイスを受けることができる。職員アンケートにおいても「相談しやすい雰囲気」「些細なことでも意見交換をすることができる」等のコメントが出ている。また、施設のグループウェアにて個人情報管理しているため、施設内の情報の共有化を図ることができる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

6/25

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	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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は信頼できるか	66.0%		16.0%	16.0%
			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	83.0%			16.0%
		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%			16.0%
		どちらともいえない : 0.0%	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	83.0%			16.0%
		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%			16.0%
		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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	50.0%	16.0%		33.0%
			いいえ : 0.0%	