

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

| | |
|------|--------------------|
| 法人名 | 社会福祉法人村山苑 |
| 事業所名 | ハトホーム居宅介護支援事業所 |
| 所在地 | 東京都東村山市富士見町2丁目7番5号 |
| 連絡先 | 042-398-2555 |

○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) 法人理念
- 2) ハトホーム基本方針

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【個別対応し、利用者が安心して暮らせるよう取り組んでいます】

職員3名で運営している小規模な事業所ではありますが、密な連携を取りやすく様々な場面において報告、相談を行い必要な支援を行っています。利用者や家族の状況により随時、利用者の自宅を訪問しています。老老介護、認知症独居の利用者については特に配慮し、何度も自宅を訪問し丁寧な対応を心掛けています。認知症利用者の場合、体調が悪化しても正確に訴えを伝えられないため一緒に通院等行うこともあり、状況を説明し問題解決に努めています。

【利用者や家族に誠心誠意丁寧な対応を心掛け、利用者・家族から信頼を得ています】

介護支援専門員は、利用者や家族の気持ちを大切にされた支援を行っています。介護保険制度や居宅サービス計画について等、複雑で分かりにくい事柄についても、できる限り利用者自身が理解した上でサービスを利用して欲しいという思いから、ゆっくりと分かり易く丁寧に説明を行い、それぞれの利用者に合わせて理解してもらえよう工夫しています。また利用者や家族の話にもよく耳を傾け、話しやすい雰囲気を作る事を心掛け、本音を引き出して支援に活かす努力をしています。利用者調査の結果からも、利用者からの信頼を得ている様子が窺えます。

【併設施設との協力をはじめ、法人の他事業所との連携を密にし利用者支援に努めています】

併設施設のデイサービスやショートステイの利用者の為に立ちあげられた事業所である為、積極的な利用者への情報発信は行っていませんでしたが、今回の法人全体の人事異動により、利用者やその家族の希望する支援をより多く行えるよう、併設施設や他事業所との連携を強化する体制を作り出しています。デイサービス事業を兼務をしている介護支援専門員もおり、利用者の要望を聞き出し易い利点を活用し、支援計画に反映しています。また、少数職員の体制は毎日の意見交換も可能にし、利用者の希望する支援により近づけると考えています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域に情報を発信して多くの人に利用してもらえる事業展開に期待します】

法人内のデイサービスに通ってくる利用者を対象として立ち上げられた事業所で、地域への情報発信をあまり行っていません。法人内に特養、ショートステイ、デイサービス等があり連絡や連携が取りやすく、利用者の地域での在宅生活継続のため、事業所の持つ役割は非常に大きいと思われます。より多くの人に利用してもらえるよう関係機関との連携を図り、事業の展開に向けた取り組みに期待します。

【担当の介護支援専門員に対する利用者の希望に、対応出来る事が望まれます】

利用者の個性は性別を含め性格や年齢、家族状況等も一人ひとり異なり、利用者によっては支援を担当する介護支援専門員と相性が合わない場合の変更希望や、男性・女性等を希望する場合があります。当事業所は男性の専任1名、女性の兼務1名となっており、小規模で丁寧な対応により利用者の信頼を得ていますが、担当する介護支援専門員に対する利用者の希望に沿う事は困難な状況と言えます。今後の規模拡大に伴い、専任の職員を増やす等の対応を行い、利用者の希望に柔軟に対応できる事が期待されます。

【利用者情報の運用ルールや守秘義務について、なお一層の配慮を期待します】

同一法人においてデイサービスなどの在宅サービスを行っています。同じ利用者が法人内のサービスを利用することも多いことから、出来るだけ多くの情報共有をしています。記録はデイサービス内のキャビネットに保管しており、現状は特に問題となったケースはないものの、利用者増加に伴い個人情報の扱い量も増加する事が予想されます。不用意に想定範囲外に情報が流れることの無いよう、また業務として伝えた情報を職員同士がどのように扱うか、担当者変更があった今、事業所としての情報運用ルールの再確認も必要と思われれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【併設施設と同じく、事業所の連携を図り協力体制を作る改善計画に取り組んでいます】**

介護保険制度改定に向けて、制度改定に対応すべく、併設施設である特別養護老人ホーム・通所介護（デイサービス）と当事業所である居宅介護支援の同時に体制作りが行われつつあります。今まではデイサービスとショートステイの利用者を対象とした居宅介護支援事業としてのみの対応でしたが、法人内の他事業所も含む協力体制の強化を図り、効率的サービスを提供できる体制づくりに取り組んでおり、利用者の増加による結果も現れています。

○利用者調査結果

| | |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 14人 |
| 利用者総数 | 15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 | 92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% |
| 2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか | 85.0% 7.0% 7.0% いいえ: 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 | 92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% |
| 4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か | 85.0% 14.0% どちらともいえない: 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 | 78.0% 21.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0% |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 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% |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか | 92.0% 7.0% 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がわかりやすいか | 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% |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか | 71.0% 7.0% 21.0% 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 | 42.0% 21.0% 14.0% 21.0% |