

# 評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	豊島区菊かおる園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都豊島区西巣鴨2丁目30番19号東京都豊島区立特別養護老人ホーム菊かおる園内
事業所電話番号	03-5961-3031

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 利用者の処遇にあたっては、人権を尊重し、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ、自立した日常生活が明るく快適に営むことができるよう支援します。</li><li>2. 事業の運営にあたっては、施設が地域社会の一員であることを自覚し、地域の皆様、利用者及び家族の方々から信頼されるよう努めます。</li><li>3. 経営にあたっては、常に最小の経費で最大の効果をあげるという視点に立ち、より一層の効率化・能率化に努めます。</li><li>4. 職員は、常に自己研鑽に励み、質の高い職務の実現に取り組むとともに、明るく活力ある職場づくりに努めます。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・BCPを策定するなど、災害や感染症によるリスク対応を図っている

コロナ禍においては、コロナ感染・蔓延予防を最優先のリスク対策としている。法人として策定したBCPに基づき、事業所の特性を踏まえたBCPを整備している。内容はサービスの継続を基本方針として、平時からの備え、初動対応、感染判明後の対応等としている。月1回、施設内の他サービス事業所と合同で、感染症対策委員会、リスクマネジメント委員会、防災管理委員会を開催し、リスク管理を行っている。

### ・地域包括支援センターや自治体と連携を図り支援している

同一法人で併設の地域包括支援センターとは相談しやすい関係ができており、援助方法等について必要により相談助言が得られる体制にある。相談の経過は「地域包括支援センターとの連絡票」に記録してファイルに保管している。処遇困難ケースなどの対応には、地域包括支援センターの職員に同行を依頼している。また、生活保護受給者の場合は自治体の担当ケースワーカーと連絡を取ったり、認知力低下が見られる場合は認知症初期集中支援や成年後見制度の利用を検討するなど、自治体や地域包括支援センターと連携を図り支援している。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・外部研修等に参加するなど、さらに業務の標準化に取り組むとよい

事業所には「居宅介護支援マニュアル」があり、サービス開始前、開始時・開始後等に関することや給付管理、研修、緊急時対応等に関する事など項目別に分けて整理している。2か月に1度法人内の他居宅介護支援事業所と合同で居宅部会会議を行い、「居宅介護支援マニュアル」の内容に沿って業務が行われているか確認している。事業所は、ケアマネジャーの役割や業務における手順の浸透度をさらに高める必要があると認識しているので、外部研修等に積極的に参加するなど、さらに業務の標準化に取り組むとよい。

**・引き続き医療機関等との情報共有を図り、さらに連携を強化することに期待したい**

利用者が退院直後の場合は状態が不安定であったり、在宅で看取る場合等は急な状態変化が起こりやすく、その都度適切なサービスを速やかに導入する必要がある。利用者への適切なサービス導入には顔の見える関係が重要であり、様々な関係機関が集まる「地区懇談会」や「多職種連携会議」に参加して関係づくりに努めている。しかし、在宅介護における医療ニーズが高まる中で、特に医療機関等との関係は益々重要となることから、引き続き情報共有によるコミュニケーションを図り、さらに連携を強化することに期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・担当利用者以外の情報についても職員間で適宜情報共有をしている**

事業所は、担当利用者以外のことでも職員全員が情報を共有することが大切だと考えている。担当利用者の情報等は適宜、担当以外のケアマネジャーにも報告をし、必要に応じて相談や検討をするなど協力している。また、介護支援ソフトには、利用者に関する最新の情報等を入力し、担当ケアマネジャーが不在の場合は、介護支援ソフトの情報を確認して、必要に応じて代わりに対応することができるようにしている。

**・利用者・家族等のニーズに応じた各種サービスの情報提供に力を入れている**

契約時に、事業の目的や運営方針(自立支援・重度化防止の視点、利用者の意向を尊重することなど)を重要事項説明書により説明し、事業所の基本的な考え方に基づいてケアプランを作成することを伝えている。介護保険サービスは、サービス種別ごとに各事業所のパンフレットをファイルにまとめて、利用者の状況や希望に応じて情報提供している。介護保険外サービスについても、紙おむつ支給事業やゴミ回収事業等の公的サービス、配食サービスや理美容サービスなどの民間サービスを適宜紹介するなど、利用者のニーズに応じた情報提供に力を入れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/92

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	97.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	14.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病气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	82.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0% 10.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	9.0%
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	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	8.0%
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	69.0%	無回答・非該当 : 4.0%	20.0%	6.0%