



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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5838-1386

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"> 1) その人らしく、生き生きとした環境とのかかわり合いを(法人理念)。 2) その人が、その人らしく、自由に、住み慣れた地域で安心して心豊かに、生き活きたとした変わらぬ生活(人生)を支援する(基本理念)。 3) 「ふれあい credo」による行動指針を提唱。 4) 私達は、「介護のライフライナー」として継続的な改善を推進しサービス向上を図り、顧客の安心・安全・満足の実現を図ります(品質方針)。 5) 地域の介護サービス仲介役という立場を超越し地域と共生のもと、「信頼」と「安心」を築き、価値観を創造することによって安心と利益を確保する(経営方針)。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が不安を感じないように、サービス開始時は内容がイメージできる説明を行っています <p>サービス開始時に、自宅に出向き、介護保険制度と今後の流れなどを丁寧に説明しています。初めて介護保険サービスを利用する利用者と、家族が不安とならないように、具体例を交えて、内容をイメージできるように工夫しています。また、通所介護や訪問看護・訪問介護により、具体的に何が利用できるかについて、個別事例をあげて伝えています。同時に、利用者の理解力、ADL、家族関係などを把握して、利用者情報を共有したうえで、生活と医療面での課題を明確にし、支援に情報を活かしています。加えて、サービス内容が変更できる旨を伝えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種会議の開催と参加で、高齢者介護に必要な情報を共有しています <p>居宅会議では、事例検討を毎週行い、利用者の情報を共有しています。また、施設内でサービス向上委員会、保健衛生委員会、感染症予防委員会に参加し、高齢者介護での接遇上の注意点、最新の医療ケア情報、感染症予防で気をつけることを共有しています。各会議を複数開催・参加することで、制度上の知識を再確認し、医療保険と介護保険の違い、生活するうえで必要な相談窓口などの選択について学んでいます。さらに、制度改正と医療情報などを得ることで、利用者からの問い合わせに対応できるように、業務に必要な情報を職場内でも共有しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 居宅サービス計画書の短期目標は、スモールステップとして、本人が取り組める内容となっています <p>利用者の望む生活を維持し、実現可能な短期目標を立てています。合唱コンクールで歌っていた人が「車いす生活になっても、合唱コンクールに出て歌を歌いたい」との場合は、短期目標のひとつに、「ベッドから車いすへの移乗など転ばずに行える」とし、車いすのレンタルや筋力の維持向上の機能訓練などのサービスを導入します。モニタリング時には、通所介護から機能訓練の状況を把握。ベッドから車いすへの移乗方法が速やかにできることを確認し、本人の頑張る姿を称賛します。このように居宅サービス計画書の短期目標をスモールステップとしています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 常に個人情報扱う業務の特性上、今一層の職員意識を高める事業所内での取り組みをしていきたいとしています <p>個人情報保護規程に基づき、プライバシー保護に関する契約書と、重要事項説明書、利用者同意書により情報漏洩対策を行っています。一方、事業所での職員（介護支援専門員）が5名となり、扱う情報量も以前より多くなってい</p>
--

ます。個人情報が入ったファイルやカバンの紛失や盗難、違ったメールアドレスへの誤送信や、パソコンのウィルス感染によるデータ流出事故など、さらなる事故対策が重要となっています。事故防止委員会における取り組みだけでなく、個人情報の扱いの職員間でのルールの見直し、事例検討などのさらなる対策強化について期待します。

・事業継続計画（BCP）に対する職員理解を深めることや、震災時に要保護状態となる高齢者支援について取り組みを期待します

法人内の事故防止委員会に出席し、自然災害や転倒事故の減少などに取り組んでいます。また、BCPを新に策定し、大震災や感染症発生時のライフラインの確保、職員の役割分担の取り決めなど、事業継続に向けた体制作りを行っています。一方、BCP内容の職員周知はこれからである他、利用者の安否確認については、自治会と関係事業所との連携ルールの策定は今後の課題となっています。さらに、利用者は高齢者、認知症など、要支援者として行政が名簿を作っていることが想定され、行政と利用者情報の共有と連携など、今後の取り組みに期待いたします。

・介護業界にも少しずつICT化が進む中で、それらをどのように業務に取り入れ、活用していくかを検討していきたいとしています

介護支援専門員は、介護支援ソフトを利用して、利用者の基本情報・アセスメント・居宅サービス計画書を作成しています。一方、介護支援専門員は、行政をはじめ、他のサービス事業所とも連携しながら、利用者支援を実施しているため、他事業所からの連絡は、メールやFAXなどの様々な媒体から入ってきます。そのため、介護支援専門員は、それらの連絡事項を経過記録に転記するなど、情報を管理しています。現在は、様々な連絡アプリも登場する中で、それらの機器を導入し、お互いの情報を瞬時に共有できるようにしたいと、その手段を模索しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・自宅訪問で得た情報など、必要な利用者状況を支援記録で共有しています

利用者情報を共有するため、毎週、居宅会議を開き、処遇困難ケースの支援、問題点と改善方法、解決に向けた利用可能な支援、地域医療についての話し合いを行います。会議内容は、書面で議事録を作成し、具体的方向性を明らかにしたうえで、職員間で活用しています。また、地域内の介護支援専門員の事例検討会に参加し、事例検討を行い、利用者支援への参考となる点を共有しています。さらに支援記録、モニタリングシートで利用者の変化を記録する他、利用者の意向などを支援経過記録に記載することで、個別状況に応じた計画の策定に繋がっています。

・利用者の事故予防を最重要リスクと考え、対策を居宅会議で検討しています

リスクマネジメントでは、事故予防を重視しています。居宅を訪問し、転倒リスクがある浴室、トイレ、玄関の段差、ベットからの転倒など、福祉用具の利用による防止につき、提言しています。他に、虐待疑い、認知症進行による金銭管理、ADL低下による入浴中の事故などの事例は、事業所内会議で話し合っており、選択し得るサービスを検討しています。解決策としては、手すりの設置、階段や廊下にある障害物の撤去（整理）、風呂場での事故を防ぐためのデイサービス活用など。利用者の意向を把握し、リスク対策として居宅サービス計画書を検討しています。

・介護保険サービス以外の地域にある事業なども案内し、利用に結び付けています

介護支援専門員は、居宅サービス計画書を作成する際は、介護保険サービスのみならず、地域にある介護保険サービスについても案内するように心がけています。また、認知症の本人を介護する家族などに対しては、同じ認知症の人の介護を行う人々が集い、認知症の家族会や、地域包括支援センターが実施するオレンジカフェなどの参加を案内しています。そして、家族などが本人の状況についての理解が進み、少しでも穏やかに介護ができるように配慮しています。また、毎月の訪問時には、参加してみた感想を聞くなど、介護に対する不安の軽減に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

79/143

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	93.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	86.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%	10.0%
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	89.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 1.0%	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	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%
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	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	6.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	84.0%	いいえ : 1.0%	8.0%	5.0%