

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名	目黒区立東が丘在宅介護支援センター
所在地	東京都目黒区東が丘1丁目6番4号
連絡先	03-5481-2873

○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) 個人の尊厳を大切にします。
- 2) 地域で最も信頼され喜ばれるサービスを提供します。
- 3) 効率的で柔軟かつ健全な経営を行います。
- 4) 利用者が住み慣れた地域で安心して快適な生活が営まれるようにします。
- 5) 目黒区における福祉の向上に寄与します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者情報の共有化を図り、事業所全体で利用者を支援している】

職員のミーティングは毎朝行い、センター会議やケース会議は週1回開催し、事業所全体の利用者情報を全職員が共有している。利用者の個人ファイルは、全員同じファイリング方式で整備し、担当する介護支援専門員がいなくても、誰もが問い合わせ等に素早く対応できるしくみにしている。各職員の業務内容はパソコンでも共有しており、管理者等が閲覧して必要な助言やアドバイスを行い、事業所全体で利用者を支援するしくみがある。

【利用者や家族の意向を、優先的に確認している】

アセスメントや居宅サービス計画策定時はもちろん、それ以外の場面においても、利用者や家族の意向を確認する姿勢が確立している。事業所の変更がある場合の情報の引継ぎ、入院や入所で在宅を離れる場合の医療機関や施設への情報提供、要介護認定や各種書類の申請代行なども、依頼があれば代行するとして、介護支援専門員が関わるとどんな場面でも、丁寧に利用者や家族の意向や希望を確認して行動している。

【地域包括支援センターと連携して、支援が困難な利用者に対応している】

事業所は特定事業所として加算の対象となっており、主任介護支援専門員の配置、定期的会議の開催、24時間連絡体制の確保、計画的な研修の実施、困難事例への対応などの要件を満たした運営をしている。特に地域包括支援センターと連携した困難事例の支援に力を入れており、困難事例対応マニュアルを整備して取り組んでいる。支援が難しい利用者や家族に対しては、支援のあり方を確認しながら、担当職員2人がチームを組んで訪問するなど、解決に向けた対応を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【医療ニーズの高い利用者へのさらなる支援に期待する】

最近の事情として、医療的ケアが必要な利用者が増えている現状を踏まえ、事業所では訪問看護サービスを積極的に取り入れた居宅サービス計画を策定して対応している。今後はさらに医療との連携を強化し、医療ニーズの高い利用者が住み慣れた街で安心して暮らせるような支援に期待したい。

【多様化する家族を支援する取り組みに期待する】

高齢者を取り巻く環境が変わり、独身の子どもによる認知症の親の介護、認知症高齢者同士の介護、要介護者同士の介護など、高齢化するにつれて家族の多様化も進んでいる。事業所では、そんなケースの中で、介護者の不適切な対応と判断できるケースも扱っている。今後いっそう家族を含めた支援を継続して、対応していくことに期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【情報の整理と情報交換に取り組んでいる】**

情報を共有化する取り組みとして、情報のファイリングとミーティングに注力している。利用者の個人ファイルは、最初のページに目次があり、相談受付表、認定関係資料、アセスメント表、居宅サービス計画書、サービス担当者会議録、支援経過表、モニタリング票の順番で、統一したファイリングとしている。また毎朝のミーティングや週1回センター会議やケース会議を開催し、共有するしくみを整えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	69人
利用者総数	96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	95.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%	7.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	81.0%	いいえ: 4.0%	無回答・非該当: 2.0%	11.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	5.0%
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: 2.0%	いいえ: 0.0%	7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	7.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	いいえ: 0.0%	15.0%	8.0%
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	26.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	71.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%	7.0%
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	44.0%	5.0%	46.0%	無回答・非該当: 2.0%