

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	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名称	目黒区社会福祉事業団東が丘ケアプランセンター
事業所所在地	東京都目黒区東が丘1丁目6番4号
事業所電話番号	03-5481-2873

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）	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めるようにします。 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

・独立した事業所として運営する中で公正中立な立場を保ち、職員が高い意識を持ち、チームとして一丸となって業務に取り組んでいる

介護支援専門員は各種通知文などを熟読し、関連機関に確認するなどして介護保険制度に則った手順で業務を遂行している。利用者の認定期間内の一連の流れなどをマニュアル化し、サービスの質向上への取り組みにも積極的である。事業所は主任介護支援専門員3人体制の事業所として、情報交換に努め連携して業務に臨んでいる。利用者の意思を尊重した支援では、特に制度や計画の説明は丁寧におこない、身体的、精神的状況に関する確認では言葉を選び、表現方法にも工夫を凝らしている。職員が一つのチームとなって高い意識を持って業務に取り組んでいる。

・多くの課題のあるケースや困難事例を積極的に受け入れ、地域の在宅生活を支えている

いつでも気軽に相談に応じる体制を整えており、高齢・障がい者支援におけるフォーマル、インフォーマルの福祉サービスの情報提供などで地域住民に頼られる存在となっている。多くの課題を抱えるケースや困難事例にも対応しており、課題のある利用者については地域包括支援センターや医療機関との密接な連携と情報共有化を図り、効果的な計画の立案に努めている。また、施設運営と在宅支援のプロとして長い実績のある法人の居宅介護支援事業所として、利用者の在宅生活を支え、利用者がいつまでも地域で生活を営む事が出来るように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・高い医療ニーズ等に対応するため、様々な角度から専門的知識を身に付ける機会を増やす試みが期待される

安定したサービスを受け在宅生活を継続する利用者がある一方で、医療的処置の多い利用者もあり、ケアマネジャーとして主治医との連携に努め、往診時に訪問して直接話を聞いたり、FAXのやり取りをおこなっている。特に退院支援では、面会して病状の把握と本人・家族の要望を聞いている。退院に向けてのカンファレンスに参加し、安心して在宅生活に戻れるように配慮している。今後予想される重度の疾病や、医療的処置の多い人への支援、多問題を抱える家族への支援など、困難ケースに対応するための、知識と技術を職員が身につける事が期待される。

・利用者、家族などとの協力関係の構築のために、より一層の配慮で日々の支援を積み重ねることが期待される

円滑なサービス提供と調整には、家族の理解と協力が不可欠のため、介護支援専門員3名は意思の疎通に努めている。日中不在など忙しい家族も多いが積極的に足を運び、コンタクトを取っている。この度の利用者調査は、全体と

して高評価で「あなたの気持ちを大切にしてくれるか」など10問中6問について回答者の9割以上が肯定的な意見を述べている。そのような中、自由記述では、ケアプラン作成の意味、言葉遣いや態度などの設問に、少数ではあるが、疑問を訴える記述も見られた。利用者・家族との協力関係の構築では、今まで以上の配慮が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・24時間連絡相談体制を整備し、利用者の安全の確保に取り組んでいる

特定加算事業所であることから、困難事例についても対応しており、24時間相談対応が可能な体制を整備している。利用者からの連絡・相談や、緊急時には、携帯電話を所持している事業所の所長が対応しており、関係機関と連携がとれる仕組みができています。また、大規模災害時への対応を想定して、運営法人が「大規模災害対策計画」を作成しており、災害発生時に利用者の安全を確保するため、事業所は同じ建物にある特別養護老人ホーム、ショートステイ、認知症対応型通所介護しいの木デイホーム、および関係機関との連携体制を明確化している。

- ・安心してサービスを継続できるように、こまめな訪問や丁寧な説明を心がけている

サービス利用開始当初、居宅サービス計画が予定どおりに実施されているかをモニタリングで確認し、サービス事業者からの報告にも注意を払い、実施状況、達成度、満足度を確認した上で、次月の計画を作成している。本人・家族からの希望や要望をサービス提供事業者に伝え、その際は「利用者が安心してサービスを継続できるように」を第一に考えている。提供されるサービスの増減はニーズにより変化するため、こまめな訪問や気持ちを込めた話しかけで、利用者・家族のニーズを引き出し、多くの選択肢を示すことで、利用者の在宅生活を支えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/95

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 : 1.0%	いいえ : 1.0%	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	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	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	83.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%	11.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%	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	74.0%	いいえ : 1.0%	11.0%	12.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	93.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	6.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	いいえ : 1.0%	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%	いいえ : 4.0%	12.0%	12.0%