

## 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	目黒区立東山在宅介護支援センター
所在地	目黒区東山3丁目24番6号 ひがしやまホーム内1階
連絡先	03-3791-8474

### ○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個人の尊厳を大切にします

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【様々な角度から時間をかけたアセスメントの実施で、課題を抽出と要望の把握から利用者・家族の望む生活に少しでも近づけるようにしている】**

アセスメントは利用者や家族が話しやすいようなモニタリング表を活用しておこなっている。利用者・家族の要望や現状を的確に把握し、利用者・家族が望む生活像を把握している。例えば、退院後の生活像について医師と利用者や家族との考え方が異なる場合には何回もカンファレンスを開催し、双方が納得するまで考え方のすり合わせをおこなっている。精神的な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おり、提案には選択肢を示し、サービスがイメージしやすいように説明している。

**【職員相互の情報交換、関係機関との連携によるチームケア体制を構築している】**

事業所には介護支援専門員が3名在籍しており、申し送り、ミーティング、ケース会議などの実施で利用者情報を共有している。日頃から職員相互の情報交換に努め、お互いの利用者状況、サービスの利用、留意事項などの把握した上で業務に就いている。支援の経過はパソコンのシステムに入力して管理しているため、体調変化などの急な連絡時にも、誰もが対応できる体制ができている。また、複合的なニーズを抱える困難事例に対しても、区や医療機関や関係機関と連携して支援するチームケアの体制を構築している。

**【365日24時間連絡相談できる体制を整備し、緊急時には関係機関と連携して対応できる仕組みができている】**

働きながら介護する家族が増加しているが、区内では休日や夜間に業務をおこなっている居宅介護支援事業所は少ない状況の中で、地域のニーズに対応するため、365日24時間相談できる体制を整備している。携帯電話の転送等により、利用者からの連絡・相談への対応が24時間可能としている。緊急時には医療機関や併設している特別養護老人ホーム等の関係機関と連携がとれる仕組みができている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【順次進めているマニュアル類の見直しと整備について、完成に向けて力を入れる事が望まれる】

サービス提供の基準となるマニュアル類は、法人全体で定めており、各種業務マニュアルは1冊のファイルにまとめられている。これらの中には改訂年月日に古い物もあり、所長が中心となって順次新しいものに整えている。同法人の他事業所の代表者が集まって検討会議を開催しており、今年度中の完成を目指している。3名の介護支援専門員は業務内容を口頭で申し送り、微調整しながら業務に就いており、マニュアル類を確認するまでもなく正確な判断ができている事がうかがえるが、今後のマニュアル類の整備完了が待たれる。

### 【介護度の進行に伴って変化する利用者と家族の要望に応え、在宅生活を支えるキーマンとしてのスキルアップが望まれる】

外部研修へは積極的に参加の機会を設けており、研修受講後に研修報告書を回覧したり、伝達研修で皆で共有するなど、職員一人ひとりが段階を踏んでスキルアップできるように配慮している。今後予想される重度の疾病や、医療依存度の高い人への支援、多問題を抱える家族支援など、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望まれている。コミュニケーションツールとしての福祉用具の活用や、新しいサービスの開拓など、ケアマネジャーに要求されるスキルは多く、今後も更に職員のスキルアップに力を入れる事が望まれる。

### 【苦情解決制度や相談窓口が設置されていることの周知徹底に取り組んでおり、今後の継続した取り組みが望まれる】

利用者からの苦情には迅速に対応するよう実施要綱を定め、苦情解決の流れ、苦情相談シートを作成し、担当部署内会議でも苦情事案と解決方法の情報を共有する機会を定期的に設け、組織として取り組んでいる。また、第三者委員を設置していることなど、利用者・家族には契約時に丁寧に説明しているが、昨年度実施した利用者アンケートで、苦情解決制度や事業所以外の相談先に関する周知度が低いという結果が得られた。そのため、改めて通知文を作成し、利用者・家族に配布・説明し周知徹底を図っている。今後の継続した取り組みが望まれる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者・家族などとの信頼関係を築き、気持ちに寄り添った支援をおこなっている】

事業所が大切にしている事に「個人の尊厳を大切にする」「地域で最も信頼され喜ばれるサービスを提供する」を掲げ、利用者の意思を尊重した支援に努めており、特に制度や計画の説明は丁寧におこなっている。身体的、精神的な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おり、今回の訪問調査でも、パソコン上に記録された過不足ない経過記録で、その様子が確認できた。提案には選択肢を示し、サービスがイメージしやすいように説明しており、利用者調査でも「利用者の気持の尊重」「接遇態度は適切か」では、高い評価を得ている。

### 【利用者の特性に応じたコミュニケーション方法を用いて課題を抽出し要望を把握している】

介護支援専門員の事前訪問ではパンフレットやチラシを用いて様々なサービス内容を説明している。難聴の方は大きな声、分かりやすい表現や筆談などコミュニケーションを工夫し、老眼の進行や白内障等、目が見えにくい人には契約書や重要事項説明書などの資料を拡大コピーして説明するなど、コミュニケーション方法を工夫し意思疎通を図り、意向や要望を把握している。抽出された利用者の生活課題を明確にし、利用者・家族の要望や現状、望む生活像を把握している。利用者と家族の考え方が異なることも多く、双方が納得するまで話し合うようにしている。

### 【24時間連絡相談体制を整備し、利用者の安全の確保・向上に取り組んでいる】

利用者からの連絡・相談に対して、携帯電話の転送などにより24時間相談対応が可能な体制を整備しており、緊急時には関係機関と連携がとれる仕組みができている。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、併設している特別養護老人ホーム、高齢者在宅サービスセンターおよび関係機関との連携体制を明確化している。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	97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	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	95.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	91.0%	どちらともいえない: 6.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	90.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	77.0%	どちらともいえない: 9.0%	いいえ: 9.0%	無回答・非該当: 3.0%

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



## ○基本情報

法人名	有限会社はぎ介護センター
事業所名	有限会社はぎ介護センター
所在地	目黒区目黒2丁目8番10号 アーバン目黒ビル7階
連絡先	03-5725-1105

## ○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) 住み慣れた地域に密着し、自立した日常生活を実現すること。その為に個人個人の想いや尊厳を尊重すること
- 2) ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること
- 3) 法令遵守と透明性の高い事業運営
- 4) 効率化への適切な取り組みと質の向上の両立
- 5) 従業者一人一人、及び組織全体の資質の確保とその底上げ、そしてその為の研鑽

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【介護支援専門員がお互いに情報を共有して、多様なニーズに組織的に対応し工夫ある取り組みを推進しています】**

事業所には主任介護支援専門員を含む、5名の常勤の介護支援専門員を擁して、利用者ニーズに即応可能な体制を整えています。担当以外の者でも電話対応や緊急支援などを円滑に行なわれてています。利用者個人個人のファイルには各項目ごとにインデックスが貼ってあり、誰が見てもわかりやすく記録してあります。月1回の会議では利用者状況や事業所の情報等も確認して共有しています。経験が豊富な介護支援専門員により、様々な角度から新たな気付きや個々の振り返りが見られます。多様なニーズに組織的に対応し工夫ある取り組みを推進しています。

**【様々なケースへの受入体制が整備され、事業所総体の底上げが図られています】**

特定事業所加算算定事業所です。その為の要件を満たして、情報の共有化、研修等の充実化、また困難事例や重篤事例への対応体制の構築等、事業所総体の底上げが図られています。当事業所運営規程には、困難事例の定義や該困難事例に対処する際の地域包括支援センターとの連携についての一定手順が明確に定められています。様々なケースへの受入体制が整備され、実践知が積み重ねられています。それを担当介護支援専門員に留まることなく組織的な情報共有を図りながら、さらなる対応力の向上に努めています。

**【認知症に力を注いで、地域住民との情報交換やサービス紹介等も行ない活動を継続しています】**

認知症の利用者が「当たり前の日常生活」に少しでも近づけるように、声掛けをする対処方法や工夫など、介護者の負担を少なくするように努めています。認知症の疑いがあるが、専門医への受診が難しい利用者を対象に目黒区・包括支援センター東京都が指定する認知症疾患センターと連携しています。専門医受診や適切な介護サービスなどの支援を行なっています。また、目黒区認知症家族会（Dカフェネット）のメンバーとして地域住民との情報交換やサービス紹介等も行ない活動を継続しています。事業所の相談室も情報交換の場所として提供しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【切れ目ない支援の継続が図られるよう、他事業所と連携支援が可能な体制の構築も必要であると考えています】**

事業所が変更となるケースとして、他地域への転居や小規模多機能型居宅介護等の包括サービス事業所への転入などが考えられます。そうした際にも切れ目ない支援の継続が図られるよう、新規事業所との情報提供や収集を図りながら、円滑な移行に努めています。利用者・家族の相談役として、新たな環境においても、快適で良質な生活が保たれるよう、配慮ある支援を心掛けています。今後の更なる取り組みとして、移行後の生活評価を実施し、状況に応じて他事業所と連携支援が可能な体制の構築も必要であると考えています。

**【役所や第三者委員に相談できることを利用者・家族にわかりやすく理解できるような取組を期待します】**

尊厳のあるその人らしい自立支援に配慮した計画作成を行っています。計画の実施にあたっては利用者の心身の状態やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から提供されています。法人では、丁寧に思いや希望といった声をすくい上げるよう、独自の利用者アンケートを実施しています。今後は、相談や苦情についても「介護支援」専門員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えるように工夫して理解を得るような取組を期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取組み

**【介護保険サービスだけでなく保険外のサービスの情報も提供しています】**

介護保険サービスだけでは対応が不完全な場合はそれを補完することを含めて常時行っています。利用者一人一人サービス内容が違いますが、成年後見制度の利用援助・地域福祉権利擁護事業・証書等預かりサービス・支払い代行サービス・遺言公正証書等の作成支援事業・緊急通報サービス事業等の社会資源の情報も必要時提供しています。利用者や家族が住み慣れた在宅での生活が維持・継続できるように支援しています。

**【介護保険サービスの仕組みをわかり易く説明して利用者や家族を支援している】**

利用者や家族にわかり易く介護保険サービスの仕組みを説明しています。区分変更が必要となった時は利用者や家族に身体状況を説明し、相談しながら区分変更申請がスムーズにできるように支援しています。主治医には家族または介護支援専門員から主治医意見書が行政から届くことを連絡しています。認知症で独居の利用者の更新申請は介護支援専門員が代行して行政に提出し、継続して介護保険サービスが利用できるようにしています。利用者家族の介護負担軽減になるよう、地域と連携しながら支援を行っています。

**【事業所のオリジナル書式を用いて、本人の希望に沿ったケアプランを作成しています】**

毎月の訪問時に、利用者や家族等の状況確認や意向を丁寧に聴き取りオリジナルの書式に記録しています。また、主治医の意向では現状のADL（日常生活動作）やIADL（手段的日常生活動作）の課題分析を行っています。自立した日常生活の実現とその為に不可欠な個々人の思いや意思を尊重し本人の希望に沿ったケアプランを作成しています。利用者調査に『変更したいときすばやく対応してくれる』『利用者本人が満足するサービスを提案してくれていること』『こちらの要望をよく聞いていただけます』などの声が寄せられていました。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	116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	94.0%	5.0%	いはい: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	82.0%	17.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当: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	84.0%	13.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない:3.0%	いはい: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	92.0%	5.0%	どちらともいえない:1.0%	いはい:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%		どちらともいえない:3.0%	いはい:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	17.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
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	86.0%	9.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	5.0%	いはい: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	51.0%	28.0%	5.0%	13.0%