



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山ケアプランセンター
事業所所在地	東京都目黒区東山3丁目24番6号
事業所電話番号	03-3791-8474

## 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

### ・利用者の思いに寄り添いその人らしさを尊重したケアマネジメントを実践している

法人が掲げる「個人の尊厳を大切にします」との理念のもと、利用者の思いに寄り添い、その人らしさを尊重したケアマネジメントを実践している。それぞれがどんな生活ニーズを抱えどのような暮らし方を望んでいるのか、多角的・詳細なアセスメントを活かして具体的に把握し、最適なサービス調整を実現させている。例えば、リハビリをしたい、静かに暮らしたい、ペットと過ごす時間を大切にしたい、自分で調理がしたい、調理が上手なヘルパーさんに来て欲しいなど、一人ひとりの要望を丁寧に聴取し、個別性を尊重してケアプランに反映させている。

### ・地域包括ケアシステムの強化に向け貢献すべく日々努力している

居宅介護支援事業所として長年運営しており現在は主任介護支援専門員が在籍していることもあり地域貢献に力をいれている。事業所内で日々研鑽に努め、更に地域の介護支援専門員の資質向上にも努力し、地域の居宅介護支援事業所連絡会の立ち上げをおこなった。特に介護支援専門員一人の事業所には不安を払拭すべく声かけ、バックアップしている。また、地域ケア会議の開催を積極的に申し入れ、地域包括支援センターを通して地域の資源開発（こんなのがあったらいいね）を自治体に提言している。

### ・区民に信頼されている事業所として利用者支援のため多方面で活躍している

区内で長年、居宅介護支援事業所として運営してきた知名度、実績があり信頼されている。同法人併設事業所として短期入所生活介護や認知症対応型通所介護があり、それぞれ各職員と連携しながら利用者に対してスピーディーな対応、関係作りができ、一体的な対応がおこなわれている。また、対応困難事例なども同法人に地域包括支援センターがあり連携を図りながら積極的に支援している。

さらなる改善が望まれる点

### ・災害時に支援を必要とする利用者のリスト化と優先度の確認が望まれる

法人作成の「大規模災害対策計画」に基づき、併設の特別養護老人ホーム・通所介護などとの連携危機管理体制を構築した上で、24時間連絡相談体制を整備し、また、利用者の個別状況を踏まえ緊急連絡先をあらかじめ把握して、迅速に対応可能な仕組みを整えている。しかし、実際に災害が起きた際に支援が必要な利用者のリスト化や、その優先度の確認など、初動からスムーズな対応が可能となる更なる工夫も望まれる。利用者やその状況は固定的ではないが、その都度の備えを万全にすべく、更新可能なリストの作成が望まれる。

### ・慣例的に使用している議事録の書式を見直すなど更なる工夫が望まれる

毎朝のミーティングや、定期的なセンター会議・ケース会議・研修などの内容は、全て議事録に残して共有化しているが、支援経過など他の記録類と比べると、やや簡略化されている傾向が窺える。職員一人ひとりの専門性が高く、記録として残さずとも即実践に活かしている実情はあるが、事業所としての取り組みを総体的に検証する際には、協議事項が明記された議事録が有ることが望ましい。基本理念である「効率的で柔軟かつ健全な経営」も踏まえ、慣例的に使用している書式そのものを見直すなど、更なる工夫が望まれる。

・ **目黒区内のみならず隣接地区住民への支援も望まれる**

目黒区内では知名度の高い事業者である。各サービス提供事業所の特長を把握しており、関係事業者からの信頼も厚い。医療機関との連携も積極的におこなっている。平成28年に、自治体から移管を受け、法人の自主事業として介護保険法に基づく居宅介護支援事業所東山ケアプランセンターとなっている。その後、近隣区の利用者も対応可能となったが、現在他区の利用者はいない。区の規制がなくなったこと、意思決定がスムーズになったことなどの利点を活かし、積極的に区外の隣接地域住民への支援のできる仕組み作りが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者に寄り添う支援をおこなうため担当者一人で抱え込まず、情報を共有している**

利用者の居宅サービス計画や介護支援経過記録など利用者の必要な情報はコンピューターシステムに入力し事業所職員がパソコン上で情報を共有できるようになっている。更に、毎朝のミーティング、定期的におこなうセンター会議やケース会議で利用者の情報を職員間で共有している。特に、対応が難しいケースについては、担当職員が一人で抱え込まないようサービス提供事業所、地域包括支援センター、自治体などと連携しチームケアができるよう体制を構築している。

・ **利用者・家族のプライバシー保護を徹底し情報のセキュリティ管理を厳重にしている**

法人で個人情報の取扱いに関する各種規程や情報セキュリティ対策基準を設け、統括する管理責任者を配置して、プライバシーの保護に力を入れて取り組んでいる。例えば、個人情報は必ずカバー付きのバインダーに綴じ、職員不在時にはキャビネットに施錠保管し、その鍵自体も施錠管理するなど守秘を徹底させている。情報をFAXする際にも、個人の特定を防ぐため表記を加工し、かつ、誤送信がないよう2人体制で慎重に操作・対応している。電子データに関しても、アクセス権限を設定し閲覧者を制限するなど、情報のセキュリティ管理を厳重にしている。

・ **利用者のストレングスを意識した質の高いケアマネジメントを提供している**

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すると共に、要望を把握し、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くことに力を入れている。アセスメント方式をより使いやすくするため新しい方式に変更することを決めている。また、事業所の平成30年度の方針・目標として「リ・アセスメントシート」を活用し、本人・家族のストレングスを意識した質の高いケアマネジメントの提供」を掲げ、介護支援専門員一同で日々利用者一人ひとりのアセスメントの深化に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/90

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	91.0%	5.0%		
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%	5.0%		
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%	5.0%		
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%
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：1.0%
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	84.0%	7.0%	8.0%	
			いいえ：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%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	7.0%		
			いいえ：0.0%	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	89.0%	5.0%	0.0%	
			いいえ：0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	5.0%		
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
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	73.0%	15.0%	8.0%	
			いいえ：1.0%	