

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	有限会社東洋ケアセンター
事業所名称	有限会社東洋ケアセンター
事業所所在地	東京都豊島区北大塚2丁目10番1号細野ビル5階
事業所電話番号	03-3915-1829

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）	<ul style="list-style-type: none">・要介護等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るように支援する。・要介護状態の軽減もしくは悪化の防止が出来るように支援する。・ご本人やご家族様のお気持ちに寄り添い、より良い生活ができるように支援する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の生活状況、生活環境の変化や言語化されない要望を把握することを心がけ、生活上の困りごとにも迅速かつ適切に対応しています

定期訪問時に利用者・家族から相談を受けた場合には迅速に対応することを心がけています。利用者の状態や生活状況、生活環境の変化についても丁寧に把握するよう努め、言語化されていない要望についても利用者の様子から汲みとっています。利用者宅での消防署の災害危険度チェックに立ち会い、災害時の安全確保につなげたり、介護保険で提供できない生活上の困りごとには、介護保険サービスと介護保険外サービスを組み合わせた選択的介護を提案する等、利用者目線でのきめ細やかな支援が、利用者の非常に高い満足度につながっています。

・区内の地域ネットワークの会合に積極的に参加し、情報の収集や交換、活動への協力を行うなど、地域の介護サービスの充実に尽力しています

地域のネットワークとして、豊島区介護保険事業者連絡会や集団指導、講演会の他、主任ケアマネジャーの連絡会、豊島区在宅医療連携推進会議、高齢者相談センター（地域包括支援センター）の研修会等の各種会合があり、管理者が毎回積極的に参加し、情報の収集や交換に努めています。管理者は、担当センター圏域の会議で委員としても活動しており、担当圏域の認知症ケアパスの編集や研修の企画に協力し、地域における困難事例などにも連携して支援できる関係を築いています。地域に根付く事業所として、地域の介護サービスの充実に尽力しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・定期的なミーティングや勉強会の開催等を通じて、職員が業務の整理・見直しに積極的に関与できる体制を作ることが必要と思われます

介護支援専門員3名という職員体制の中、主任介護支援専門員資格を有する管理者が業務の中核となり、対外的な会合や研修にも数多く参加しています。他の職員も訪問による出入りが多いため、情報共有の手段は、電話や口頭での申し送り、PC上の支援経過の確認が主となっています。しかし、方針の浸透や手順・ルール統一、業務の効率化を図るためには、定期的に事業所内でミーティングや勉強会を開催し、職員から意見・提案を聴取するとともに、役割分担を見直し、職員が業務の整理・見直しに積極的に関与できる体制を作ることが必要と思われます。

・サービス提供の経過とともに、サービスの見直し、変更の根拠についても支援経過に速やかに、明確に記録を残す

ことが期待されます

モニタリングやサービス担当者会議の要点など、サービス提供に関わる事項についての記録は所定の書式に漏れのないように記録しています。しかし、支援経過については、リアルタイムで記録を行うことが困難な状況が窺えます。利用者の状態の変化やサービス提供事業所からの報告などのサービス提供の経過を速やかに支援経過に残すとともに、印刷してファイルすべき記録は順次、整理して綴ることが望まれます。また、サービスの見直し、変更についても、サービス担当者会議の記録の他、支援経過にも見直し・変更の根拠を明確に残すことが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/39

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	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	75.0%	20.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	79.0%	12.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	20.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	12.0%	8.0%	いいえ : 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	83.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	8.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	54.0%	33.0%	8.0%	いいえ : 4.0%