

評価結果概要版



令和2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

・利用者および家族が介護保険の全体像や居宅介護支援の基本ルール、重要事項を理解して利用を始められるよう配慮している

利用開始にあたり、初回の訪問ではまず介護保険制度の全体像やサービスの種類などを十分に理解してもらうよう心掛け、居宅介護支援の基本ルールや重要事項の説明は初回訪問に限らず、2回目以降の訪問でも行っている。利用者負担金、個人情報保護の取組み、苦情対応の仕組みや事業所の24時間対応体制などについて、利用者および家族の状況に合わせて、優先順位をつけて説明し、疲弊せずに十分理解して利用を開始できるよう配慮している。

・アセスメントにじっくり取り組み、質の高いケアマネジメントを提供している

介護支援専門員は、アセスメントを実施するとき様々な角度から急がず、時間をかけて担当する利用者の課題を抽出している。要望を把握し、要介護状態であっても、利用者や家族が望む生活の実現を目指している。そのため、基本となるアセスメント方式を昨年より新しい方式に変えた。利用者や家族のストレンクス（強み）を意識し、質の高いケアマネジメントが提供出来るよう介護支援専門員一同で利用者一人ひとりのきめ細かなアセスメントに日々取り組んでいる。

・専門家集団として利用者の在宅生活の継続支援や虐待等への対応に取り組んでいる

事業所は何よりも個人の尊厳を大切にし、利用者が住みなれた地域で安心して快適な生活が営めるように支援し、専門家集団として地域で信頼され、喜ばれるサービスを提供している。24時間連絡、相談対応が出来る体制を取って、休業日や営業時間外でも利用者からの緊急な問い合わせに対応することが出来る。職員が3名とも地区の地域包括支援センターで勤務していた経験があり、また社会福祉士職での勤務経験者も複数であることから虐待についての意識が高く、迅速に対応し関係機関と必要な連携をスムーズに行い、大事に至らないようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者と向き合う時間をさらに確保するため、パソコンシステムの更なる活用が望まれる

事業所が取り入れているパソコンシステムは、例えば、パソコンのリスト上に利用者の認定有効期限が赤く表示されるので、更新申請漏れのうっかりミスが無い等、高性能のものである。一方、職員自己評価において「事業所業務の標準化」に関しては、他の項目に比べると評価が低めの結果になっている。標準的な業務水準を見直す取り組みを行い、介護支援専門員それぞれが事務作業の為に時間を利用者に向き合う時間にあてることが出来るように、マニュアルの整備と共にパソコンシステムの更なる活用が望まれる。

・家族の少数の意見を受け止め、満足度をさらに高めることが望まれる

職員は包括や社会福祉士としての勤務経験があり、この度の利用者調査でも全体として評価が高い。「ケアプランを作る時、あなたの要望をよく聞いてくれるか」など10問中8問について回答者の8割以上が肯定的な回答をしている。ただ、3年前の同様の利用者調査と比べると肯定的割合が若干低下している項目が6割となっている。自由意見でも「要望の実行」「分かりやすい説明」などの意見が少数ではあるがみられた。専門家集団として、利用者・家族の意見をさらに受け止めて満足度を高めることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始後も定期的に苦情相談体制について周知に努めている

苦情相談体制については契約時に重要事項説明書で丁寧に説明して利用者・家族の理解が得られるよう努めている。さらに、毎年利用者アンケートを実施する際に法人作成の「苦情・要望・相談体制のご案内」を送付して、定期的に周知に努めている。この案内では、施設の窓口として法人が苦情解決第三者委員を設置し、有識者の大学教授と弁護士が公正・中立的立場で潜在化している苦情等を受け止め解決を図ることを文章と図式で詳しく説明している。またQ & A方式で相談可能な内容等を分かりやすく示している。

・言葉を大切に、利用者一人ひとりの特性に応じたコミュニケーション方法を工夫している

初回訪問時、アセスメント時や毎月一回以上の自宅訪問時など、利用者本人や家族と会話を交わすことが多い。難聴の方、視力低下の方、半身不随の方、認知症の方等利用者はそれぞれ日常生活上課題を抱えている。介護が必要となってもその人らしく生活できるよう、聞き取りをかさねていくが、そのような場合、例えば、若年性認知症など利用者が嫌がる言葉や行動に配慮して、円滑なコミュニケーションができるよう努めている。

・地域包括支援センターと連携して最新情報の利用者への提供や虐待対応に取り組んでいる

東が丘ケアプランセンターと地域包括支援センターが法人内同部門（包括担当部）であり、連携や情報交換、効率的な人材育成が行われている。事業所の介護支援専門員の平均在職年数は1.5年と短い、3名とも地域包括支援センターの在職経験がある。その為、地域の社会資源に詳しく、介護保険外サービスや介護保険負担限度額認定、特例減額措置制度などの最新情報を適切に利用者へ提供することが出来る。また、虐待対応等の区からの担当依頼にも迅速に対応する等、区役所、医療機関、その他関係機関との連携がスムーズに行えるよう力を入れている

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/90

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	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	92.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	80.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%	14.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	73.0%	いいえ : 0.0%	13.0%	13.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	11.0%
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	88.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%	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	59.0%	23.0%	5.0%	10.0%