

# 評価結果概要版



令和3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運営を行います。 4) 利用者が住み慣れた地域で安心して快適な生活を営むことができますようにします。 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

### ・法人内他施設と連携を図り、行政からの困難事例や緊急保護にも柔軟かつ迅速に対応している

当事業所が複合施設にある利点を活かし、様々な事業所と連携を図り、利用者の利益につなげている。事業所の運営法人では、併設の区立特養（指定管理者）で短期入所生活介護（ショートステイ）を実施するほか、他に2つの特養やデイサービスや小規模多機能型居宅介護等の施設を運営している。職員はこれらの事業所と連携して一体的な対応を行っており、行政や関係期間からの困難事例や緊急保護の事例にも柔軟かつ迅速に対応している。また同法人の地域包括支援センターとも緊密に連携しており、対応困難事例には連絡を密にして対応策を協議している。

### ・土曜日営業や24時間の連絡体制を敷き、問い合わせや相談には迅速的確に対応している

事業所では、3名の職員（介護支援専門員）が連絡・相談に応じている。営業時間は平日は午前9時から午後5時までだが、土曜日も営業している。地域包括支援センターや介護サービス事業者ガイドブック（ハートページ）等により、土曜日も営業しているとの情報を得て連絡してくる家族も多い。他の事業所と異なり土曜日も営業していることから、平日に就労している家族の都合に合わせて訪問や電話相談が可能となっている。24時間の連絡・相談体制も敷いており、家族からの問い合わせ等に職員が不在でも電話転送により迅速的確に対応している。

### ・携帯型ノートパソコンを活用して利用者の情報をリアルタイムで収集し、支援に活用している

利用者宅訪問時は、介護支援ソフトが入ったノートパソコンを携帯している。訪問時にリアルタイムで記録を作成しており、事業所に戻った後の入力作業を省くなど、事務の効率化を図っている。写真撮影もできるため、介護保険証等必要な書類の写しも得られる。撮影後は必ずデータを消去し、個人情報保護に留意している。タブレット端末の情報を、事業所の介護支援ソフトで他の職員と共有し支援に活かしている。パソコン上で情報が確認できるため、担当職員が不在でも、利用者・家族や関係機関からの問い合わせ等に応じることが可能となっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・事務の簡素化と負担軽減を図るよう、ICT（情報通信技術）を活用した電子署名や電子認証システム等の検討に期待したい

各種書類における署名や押印の取扱いに関する通知が国から発出され、2021年度から契約書類や居宅サービス計画に利用者等の押印は不要となったほか、利用者等の事前同意があれば電磁的方法によることも可能となった。今後、電子署名や電子認証システムの活用が進むことが予想される。現在は、居宅サービス計画や個別支援経過記録等の情報をPCのシステムに入力するほか、タブレット端末を用いて利用者宅等に携帯してリアルタイムで情報を入力し

ている。ICTを活用して事務の簡素化や負担軽減を図るよう、今後のデジタル化対応に期待したい。

**・安定した事業運営を図るため、原則4人としている人員体制に向けて人材の確保・育成に期待したい**

平成31年度には4人体制に増員し特定事業所加算 を算定して事業収益を確保していた。その後、人員減により特定事業加算 に変更している。安定した事業運営のため、人材の確保は不可欠である。職員が増え、ケース会議やミーティングなどで活発に意見を交わすことにより、職員は様々な視点を得ることが期待できる。事業所の強み（社会福祉法人としての安定した基盤、介護保険専門員に必要な研修参加への支援、包括支援センターとの連携、同法人内のケアプランセンターとの連携）を訴え、人材を確保・育成するよう期待したい。

**・事業所独自の業務や職員の対応を明確化した震災時事業継続計画（BCP）の作成に期待したい**

2021年介護報酬改定で、感染症や自然災害が発生した場合でも、介護サービスが安定的・継続的に提供されるよう、事業継続計画の作成と研修が義務化された（3年の経過措置あり）。法人では併設の特養と合同のBCPを作成し、大震災等の自然災害発生時に、重要な事業を中断させず、中断した事業も可能な限り短期間で復旧させるための方針・体制・手順等を明らかにしている。しかしながら、居宅介護支援事業所として、継続する事業や中断する事業の内容は不明で、3名の職員の役割りも明確になっていない。事業所独自のBCPの作成に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・地域包括支援センターと連携しながら区民に必要なサービスを提供している**

事業所では特定事業所加算を算定しており、困難事例については地域包括支援センターと連携しながら対応している。法人内には、併設特養の短期入所や小規模多機能居宅介護があり、緊急保護が必要な場合も法人内の連絡はスムーズに行われており、行政から信頼を得ている。また、平成28年以前は区立の事業所であったため、法人の理念にも「地域で最も信頼され喜ばれるサービスの提供」という文言があり、区民の立場に立った公平中立なサービスの提供という考えが根付いている。区民からも、安心できる事業所だと信頼を得ている。

**・新型コロナウイルス対策用のBCPを作成する等、コロナ対策に万全を期している**

年間を通して感染症対策を実施しているが、令和2年2月からは新型コロナウイルス対策に重点を置いている。緊急事態宣言や感染状況に関する情報の収集、感染防止に対する行政などからの通知を受けて、新たな感染症対策を実施している。ゴーグル等の備品やパーティションの配備、定時消毒、発熱職員に対する勤務対応、利用者宅やサービス事業者への訪問中止等の対策を実施している。また、事業所を運営する法人ではコロナ対策用のBCPを新たに策定し、コロナが発生した時に採るべき職員の業務や対応を明らかにし、収束に向けた体制を整えている。

**・ケアプランの作成に当たっては、利用者だけでなく家族の意向やニーズにも配慮している**

利用者の自立支援を基本に、ケアプランの作成に努めている。自立支援のためには、利用者を支える家族にも目を向けることが重要だと認識している。家族の体調が不安定であれば、利用者の生活に影響を及ぼす。家族が心身共に健康でいられるよう、家族にも支援の目を向けることが将来的に利用者の自立を支えたと考えている。家族の置かれている状況を把握し、家族のニーズや意向にも配慮して必要な支援（傾聴や介護者の休む時間の確保等）を行い、ねぎらうことが不可欠だとしている。家族をチームとして捉え、利用者の自立支援に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/72

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	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	88.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	7.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	88.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	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%
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	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	84.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	11.0%