

# 評価結果概要版



令和4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	株式会社ユーアイコーポレーション
事業所名称	ユーアイケアセンター
事業所所在地	東京都練馬区石神井町2丁目9番15号リープ石神井4階
事業所電話番号	0120-810-380

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) ご利用者様が可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるよう援助致します。</li><li>2) ご利用者様やご家族様とのより良い信頼関係を築けるよう努めております。</li><li>3) サービス事業選択への支援を行うにあたってはご利用者様の安心安全を最優先に致します。</li><li>4) 特定の事業者への利益誘導を行うことがないよう事業者選定には公正中立に行ないます。</li><li>5) 介護サービスの提供を通じて地域住民から信頼を得られる事業所となるよう事業を進めます。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・24時間体制で電話連絡が取れるので利用者が安心して任せられます。

常に利用者、家族のご意向を考え対応していることで、ケアマネジャーに対する信頼度は高い。非常勤職員もいるが記録を忘れずに記載していることで、管理者がカバーすることができています。電話連絡は24時間体制で対応しており、管理者だけでなく事業所長が夜間、休日の電話受け付けを行い、必要に応じて各ケアマネジャーへ連絡し対応することができているため、利用者が安心して任せられています。

・ケアマネジャーの自己研鑽に努めています。

管理者を中心に主任介護支援専門員協議会や地域の活動にも積極的に参加することで自己研鑽を行っています。様々な研修の参加や情報収集を行い事業者内で共有することで全てのケアマネジャーが利用者にも様々な提案の幅も増えて選択肢が広がっています。

・丁寧なサービス事業所との連携ができています。

医療機関やサービス事業所等との連携を密に図り、電話連絡だけではなく、書面やメール、MSC(メディカルケアステーション) 等等臨機応変に丁寧に対応しているため、関係事業者からの信頼度は高いです。利用者が望む最適な生活が送れるように心掛けています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の周知にはホームページの活用が望まれます。

リーフレットを簡潔で分かりやすく作成しているが、事業所長、管理者ともにホームページを作成し周知を広めたいと思っているため、作成をされることが期待されます。

**・ミーティングを行っているが記載までに至っていない**

事業所のケアマネジャーが全員揃った時にミーティングを頻繁に開催していますが、記録に残していないため、何度も同じ内容を確認することがあります。開催しているのであれば、記載をすることで自分で確認し、初心に帰ることができますので、是非記載を開始してもらえることが望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・常に情報を共有するためにケアマネジャー会議を開いてすべての利用者を把握している。**

非常勤職員も多いため全員が揃う事も限られているので、全職員が揃った日はケアマネジャー会議を開催して、すべての利用者の情報の共有化に力を入れている。職員間のコミュニケーションも向上されるし、他の職員のケアマネジメントに関する意見交換等をする事で全職員の考えや幅も広がりスキルアップにも繋がっている。そうする事で利用者から問い合わせを受けても担当ケアマネジャーが不在でも対応出来るようにしている。

**・初回のサービス提供時は必ず状況等の情報を得て、適切なかを確認している。**

利用者が初回のサービスを利用された場合はサービス事業者や家族等から利用状況を確実にとるようにしている。例えば、デイサービスであれば、相談員からの当日の報告書だけでなくこちらから電話して状況を詳細に聞くようにして位置付けたサービスが適切だったかを常に確認している。利用者にもよるが、直接見に行く事も少なくなく常に初回のサービスには細心の注意を心掛けている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/84

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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	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%	0.0%	0.0%	5.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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	82.0%	0.0%	0.0%	17.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		