

評価結果概要版



令和5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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア東京
事業所所在地	東京都千代田区九段北2丁目3番7号前川九段ビル2階
事業所電話番号	03-6272-3843

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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所規模が大きく多職種で連携を図ることで利用者の細かなニーズに対応できます

法人内には訪問介護や訪問看護などの事業所があり、サービス提供について連携することができます。介護や看護の専門の職員がそれぞれの強みを活かしてサービス提供を行っています。情報連携ツールを活用することにより、これらの事業所と連携して、利用者についての事例や地域の社会資源、介護や医療の制度に関することなどを情報共有しています。これらの情報を活用することで、より利用者の要望に沿った対応ができるようにしています。

・初回の情報収集に医療的視点を取り入れています

初回訪問時には担当職員だけでなく、看護師の資格を保持した介護支援専門員が同行します。利用者の状態について生活的視点だけでなく、医療的視点も含めた情報を得るようにしています。それらの視点を含めたアセスメントを行うことで、サービス計画書の作成に反映させるようにしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・プライバシーの保護や個人情報保護について、さらに意識を高めていくことを期待します

ICTを活用し、情報共有の利便性を高めてきましたが、スマートフォンによる個人情報の取扱いは、職員間の情報共有による利便性の反面、個人情報の漏洩のリスクがあります。研修等による職員の個人情報管理に対する意識を高め、ICT機器等の取扱いに一層注意することが求められます。

・主任介護支援専門員による指導体制の構築

法人内では、職員に対して様々な研修や教育の体制が整えられています。当事業所に所属する主任介護支援専門員が指導的立場で参加することにより、研修や教育の体制を充実させることができます。主任介護支援専門員の役割を見直し、職員が問題等を抱え込まないような相談体制の構築も不可欠です。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICT（情報通信技術）を活用して業務の効率化と標準化を両立しています

ケアマネジャーの業務については業務基準書に明記し、各職員がいつでも内容を確認できる体制にしています。定期的に行っている職員会議において、職員が事例や業務の遂行状況などを報告して情報共有しています。職員会議では、各職員の業務状況を全体で確認して、各職員が得た地域情報を共有することで、ケアマネジャー業務の質の向上に繋がっています。ITCによる情報連携ツールを活用することで職員間で情報共有し、業務の標準化を図っています

・事業所全体で様々な利用者への対応を検討することができる仕組みが整っています

利用者の特性に対応するにあたり、当事業所では毎週、職員会議を開催し、様々な利用者の特性の事例について検討しています。職員間で助言や意見交換を行い、事業所全体で情報共有を行うことで、様々な利用者への対応を検討することができる仕組みが整っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

567/1099

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	92.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%	10.0%	いいえ : 0.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	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	82.0%	10.0%	6.0%	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	90.0%	6.0%	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	87.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	86.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	70.0%	18.0%	7.0%	いいえ : 3.0%