

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	豊島区風かおる里居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都豊島区南長崎6丁目15番6号
事業所電話番号	03-5982-1024

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）	<p>1)法人の理念 とともに歩もう しあわせでゆたかな まちをつくるために</p> <p>2)利用者の処遇にあたっては、人権を尊重し、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を明るく快適に営むことができるように支援をします。</p> <p>3)事業の運営にあたっては、施設が地域社会の一員であることを自覚し、地域の皆様、利用者及び家族の方々から信頼されるよう努めます。</p> <p>4)経営にあっては、常に最小の経費で最大の効果をあげるという視点に立ち、より一層の効率化・能率化に努めます。</p> <p>5)職員は、常に自己研鑽に励み、質の高い職務の実現に取り組むとともに、明るく活力のある職場づくりに努めます。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族の要望を丁寧に聞き取り、利用者が安心して在宅生活が継続できるよう支援している

ケアマネジャーは利用者と家族の気持ちに寄り添い、要望を丁寧に聞き取って、様々な介護サービスや介護保険外のサービスを使って、利用者が安心して在宅生活が継続できるよう支援している。第三者評価の利用者調査では、「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」の問いに99%の利用者が「はい」と答えており、生活課題を丁寧に抽出し、抽出した課題解決策を適切にプランに盛り込んでいる。

・契約時に重要事項説明書で丁寧に説明し、利用者・家族の苦情相談窓口への理解が浸透している

苦情相談窓口については、契約時に「居宅介護支援サービス利用のご案内（重要事項説明書）」で、事業所の苦情解決責任者、区の担当課、国民健康保険団体連合会の窓口とそれぞれの電話番号、および第三者委員についても記載して遠慮なく利用できることを説明している。第三者評価の利用者調査では対象となる85%の利用者から回答があり、「外部の相談窓口にも相談できることを伝えられているか」の設問には75%が「はい」と答えており、利用者・家族の理解が浸透している。

・

さらなる改善が望まれる点

・困難事例など事業所全体で利用者の状況を共有してケアプランを立てる体制を検討するとよい

事業所では所内検討会議を毎週1回行って利用者の情報を共有したり、夕刻にその日の活動状況の報告をし合い、利用者の状況に変化があったことなどを共有して、担当者が不在の時にも利用者等からの問い合わせに対応できるようにしている。個別のケアプラン作成については利用者・家族の意向を確認したうえで担当ケアマネジャーが作成しているが、職員が相談し合うしくみはないので、困難事例について事例検討を行うなど、職員間で事例を共有することで職員のスキルアップにつなげるとよい。

・事業所としての大規模災害発生時のBCPを早急に見直し、関係事業所や利用者・家族等に周知を図るとよい

事業所としての優先するリスクは新型コロナウイルス感染症と自然災害と位置付け、各BCPを作成して対応押している。しかし、自然災害に対するBCPは施設としての対応が中心となっており、事業所としての対応としては不十分であり、現在事業所では災害発生時のBCPの見直しを行っている。大規模災害発生時にサービス提供事業所等と連携して利用者の安全を確保できるよう、早期に事業所としてのBCPを作成し、職員、関係事業所、利用者・家族等に周知を図るとよい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者家族の生活スタイルや価値観を尊重して在宅生活が継続できるよう支援している

事業所では利用者や家族の生活スタイルや価値観を尊重して、地域で落ち着いて生活できるよう支援している。例えば、独居の利用者宅を緊急に訪問した場合には、詐欺事件を警戒する家族には必ず報告して心配をかけないようにしている。また、同居家族が夜勤型の勤務形態で一般の生活リズムと違う場合には、家族が起きている早朝の時間帯にモニタリング訪問して、家族の睡眠時間を乱さないようにして意向を確認するなど、利用者家族の生活スタイルや価値観を尊重して安心して在宅での生活が継続できるよう支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

82/97

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 : 0.0%	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	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	6.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	92.0%	どちらともいえない : 4.0%	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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	6.0%
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	85.0%	いいえ : 0.0%	6.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	95.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	10.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	6.0%
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	74.0%	いいえ : 3.0%	12.0%	9.0%