



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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	元気ケアプランニングセンターTokyo
事業所所在地	東京都足立区竹の塚7丁目19番14号
事業所電話番号	03-5851-6051

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) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。 2) 利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。 3) 利用者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。 4) 常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めます。 5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が進める認知症ケアプログラム等に取り組み、利用者・家族との円滑なコミュニケーションにより信頼関係を築いています <p>アセスメント表により利用者の生活歴や基本動作、社会生活への適応力、家族状況などを丁寧に聞き取っていますが、プライバシーに関する情報を無理に聞き出すのではなく、時間をかけて信頼関係を築きながら状況の把握に努めています。利用者・家族が困っている事を聞き取り、出来なくなったことも出来るようになったらどうしたいかなど肯定的な感情を持てるような要望の聞き取りを心がけています。法人が進める認知症ケアプログラムの学びから基本的なコミュニケーションスキルの向上につながり、利用者との信頼関係を築いた支援が行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の自立した生活を支えることを支援の基本にすえ、個別性のある自立支援の視点に立った計画作成が行われています <p>居宅サービス計画の作成に当たっての事業所の基本的な考え方として、利用者の自立した生活を支えることをあげており、利用者の望む生活像を実現するために要望を最大限取り入れ個別性のある計画書の作成を心がけています。例えばかつて将棋を教えるボランティアをされていた方について、認知症状があっても能力が発揮出来るように将棋を教えることを計画に位置付けるなど、今出来る事を伸ばせる計画作成をしています。こうした基本的な考え方を利用者・家族・関係するサービス事業所にも理解を求め、これまでの生活の継続性を支援しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人内の他部署にケアマネジメント業務の理解浸透を図り、多様なニーズに対応するケアマネジメントの質の向上を期待します <p>介護支援専門員として、相手の立場に立って現在の生活上の課題や困っている事について理解を深めながら解決に向けて、福祉制度の利用提案や地域包括、行政に働き掛けるなど幅広く支援しています。法令遵守に基づき各種帳票</p>

類の整備や施設入所の相談対応、医療連携、地域情報の収集やサービス事業者と情報共有・調整を平行して行っています。利用者固有の支援体制を作って支援している事例を法人内の他部署に情報提供することでケアマネジメント業務の理解浸透を図ると共に多様なニーズに対応するケアマネジメントの質の向上を期待します。

・ **利用者・職員の安全面や運営業務に必要な事柄から計画的に各マニュアルの見直しを進めて行く事を期待します**

業務の標準レベルを見直す仕組みや職員や利用者等の意見を反映した業務マニュアルの見直しについて、通常業務量の負担があり、難しい状況となっています。管轄区の生活保護制度の申請方法の変更や介護保険制度の改定に伴って、追加や再度点検と見直しが必要と考えています。直近では、事業継続計画（BCP）を策定に向けて区の指針に基づいて作成をしていますが、感染対策（BCP）については、併設施設との調整を図って進めています。利用者・職員の安全面や運営業務に必要な事柄から計画的に各マニュアルの見直しを進めて行く事を期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/67

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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	88.0%		8.0%	
	いいえ：2.0%	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	94.0%		5.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
5. 病气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%		8.0%	5.0%
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%		5.0%	
	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	91.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
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	91.0%		5.0%	
	いいえ：2.0%	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	88.0%		8.0%	
	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	73.0%		11.0%	11.0%
	いいえ：2.0%			