

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	株式会社マウンドヘルシー
事業所名称	シャリテ
事業所所在地	東京都足立区六木1丁目3番15号104号室
事業所電話番号	03-5856-2347

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)分け隔てなく人に接し、地球環境や人にやさしい企業を目指します。 2)地域密着で福祉、介護サービスを提供し社会に貢献する。 3)接遇マナー、法令遵守で顧客満足度向上に努める。 4)安心して働きやすい職場環境を提供する事で多様な人材を確保する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・365日、24時間いつでも電話対応を行い、利用者や家族に安心を提供している

当事業所は開設当初から365日24時間対応を掲げ、電話での問い合わせ等に対応している。さらに併設の訪問介護事業所も同様に開設時から365日24時間電話対応を行っているため、連携した利用者支援にもつなげている。新型コロナウイルスの制限下でも同様に継続し、地域貢献の役割を果たしている。そのため、当法人で訪問介護も提供している場合には、緊急時も含め早期での連携した対応につなげている。

・当事業所のエリアとともに前エリア等、広範囲での地域貢献がなされている

当事業所は5～6年前、地域から請われて当地域へ引っ越している。そのため、前エリアやその近隣、さらに現エリアやその近隣と、2名のケアマネージャー体制で地域貢献を行っている。ホームページやパンフレットで事業所の情報を紹介しているが、利用者の家族の紹介等、口コミでも紹介が得られ、地域に根差した事業所やケアマネージャーとして周知に至っている。基本的にはすべてを受け入れ、そこから利用者や家族とコミュニケーションを大切にし、納得のいく支援につなげている。

・医療・介護専用のSNSも活用し、健康面や医療面での支援にも連携している

利用者の主治医の把握とともに主治医とのコミュニケーションも大切にしながら健康面の配慮を行っている。また、医療・介護専用のSNSも活用することで、医師や看護師、さらにケアマネージャーと健康に係わるチーム体制を確立し、利用者の健康や医療面の情報共有、エビデンスに基づくアドバイス等も受けている。自立支援や認知症の重度化防止につなげるとともに、傷やアザ、褥瘡の状況や疾病等、早期発見早期対応に向けている。

さらなる改善が望まれる点

・さらに最新の電子媒体も活用し、事業所の情報を発信することが期待される

当事業所の情報は、ホームページやパンフレット、区から冊子やホームページ等で地域に提供され、周知されている。これからのコロナ禍後も見据え、画像や動画も活用したさらなる当事業所の情報提供が期待される。当事業所は特徴が多くあるため、既存の発信とともに子や孫の代にまで届くよう、その特徴を発信していきたい。

・コロナ禍での対応を踏まえたコロナ後の対応や支援への着手が期待される

当事業所の新型コロナウイルスによる影響は計り知れないものがあるものと思われる。その中でも地域貢献とともに

に、365日、24時間対応する体制を貫き、利用者の安全の確保にもつなげている。これからのコロナ禍後に対し、多くのアイデアを出し合い、マネージングにつなげることが期待される。併設の訪問介護事業所とも連携していきたい。

・ **利用者のさらなる安全の確保に向け、各介護サービス事業所との連携体制の構築が期待される**

当事業所では「人員不足の解消」や「移動の安全性の確保」を課題として挙げ、職員間の連携の中で課題の解決に向けている。その中で、安全に関しては職員全体や利用者に関わるサービス事業所の職員、さらに利用者や家族等も含め多くのケースがあり、移動も含まれる。そこで、各サービス事業所とも連携し、利用者の安全の確保への勉強会や情報交換等の連携体制のさらなる構築が期待される。サービス担当者会議等も活用していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **2名のケアマネージャーが連携してすべての利用者を共有している**

担当利用者を決めているが、職員間で全利用者の状況を把握するため、すべての利用者の情報を共有している。そのため、PC上だけでなく事務所内では口頭でも多くの情報が行き交い、内容に応じその場で解決したり共有につながられている。ケアマネージャー2名体制のため、共有化が可能となる部分も多々あり、お互いにアドバイスしたり連携した利用者支援にも向けられている。

・ **医療・介護専用のSNSを活用し、医師や看護師と連携している**

利用者一人ひとりの主治医を利用者や家族と共有し、医療面での連携や健康管理へとつなげている。また、事業所として医療・介護専用のSNSに加入し、利用者一人ひとりの自立支援や認知症予防対策を講じている。特に医療情報がデータ化されているため、利用者の心身の変化に伴い、病院や介護施設への入院や入所のタイミングに関しても情報が得られ、さらに利用者にとって一番適した入院・入所先の選択にもつなげられている。チームとしての介護支援も目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/71

■ 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：1.0% 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	86.0%	9.0%			いいえ：1.0% 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	84.0%	13.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 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	77.0%	9.0%	11.0%		いいえ：1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	7.0%			いいえ：1.0% 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	86.0%	7.0%	5.0%		いいえ：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	84.0%	9.0%			いいえ：3.0% 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	81.0%	11.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
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	77.0%	9.0%	11.0%		無回答・非該当：1.0%