

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	社会福祉法人フロンティア
事業所名	山吹の里ケアプラン相談センター
所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号
連絡先	03-3981-3140

### ○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) 自立支援を目指した適切なケアマネジメントを行う
- 2) 利用者のその人らしい生き方を支援していく
- 3) 地域に根ざしたサービス提供を行っていく

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

#### 【課題分析票を作成し適切なケアプラン作りにつなげている】

利用開始時には、事業所内共通のアセスメントシートを用いて利用者や家族の意向・要望を把握するとともに、生活歴、既往歴、心身状況などを詳しく記録することになっている。さらに、利用者や家族への配慮から長時間の訪問は避け、複数回の訪問によって詳しくアセスメントすることを心がけている。また、アセスメントをもとに課題分析票を作成し、利用者一人ひとりの「状態や原因」、「問題やニーズ」を明確にすることで、適切なケアプラン作りにつなげている。

#### 【「プラン記録チェック表」を用いた管理を実施している】

事業所では、月々決められた業務を適切に実施するために、ケアマネジャー一人ひとりが「プラン記録チェック表」を用いた管理を実施している。チェック票には、1年間を通じて「訪問日」、「課題分析票」、「ケアプラン」、「担当者会議」、「照会」、「モニタリング」、「記録」、「利用表」などがチェックできるようになっている。担当者が自らのマネジメントを実施し、本人に気付きを与える仕組みが定着している。

#### 【定期的にミーティングを開催して利用者情報を共有している】

現在4名の介護支援専門員を配置しており、8時30分と9時30分の2種類の始業開始時間を定めて日々の業務を実施している。日々、午前8時30分から通所介護の朝礼、8時45分から施設全体朝礼、9時からの事業所内ミーティングをはじめ、13時15分からは利用者に関する打ち合わせを実施している。また、週1回全員によるケアマネジメント会議を開催して、個々のケアプランの進捗状況の確認や困難対応事例を共有している。

### ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

#### 【サービス計画書を確認する仕組み作りを検討されたい】

サービス担当者会議の開催をはじめ、ケアプランやサービス提供表の配付などによってサービス提供事業所とのコミュニケーションを図り、ケアプランの主旨に沿ったサービス計画書作りを促している。ただし、サービス計画書を提出についてのルールは決められておらず、各事業所任せになっていることが懸念される。一定のルールを設け、ケアプランに沿ったサービス計画書作りがなされているかを確認することも望まれる。

**【サービスの実施状況を詳しく把握する仕組み作りが望まれる】**

モニタリング訪問時には、利用者や家族からのヒアリングを通じて、サービスの実施状況やケアプランの達成状況を確認している。また、サービス担当者会議や同行訪問などの機会を通じて、サービス事業者からの情報収集にも取り組んでいる。ただし、給付管理を行う際には、実施回数の確認や電話での情報収集に留まっていることが見受けられる。各在宅サービス事業所と連携を図り、書式を用いた情報のやりとりをルール化することも検討されたい。

**【地域の中核的な事業として、さらに高いサービスを目指すことが期待される】**

事業所は特別養護老人ホームを中心とする複合施設の中に位置し、併設する各在宅事業所との連携を図りながら、介護を必要とする地域の高齢者を支援している。今回行った利用者調査においても高い評価を得ている。さらに、居宅介護支援事業所として、緊急時や災害時に「利用者が何を必要とするのか」や「何を、どこまで支援できるのか」をさらに明確にすることも検討されたい。それらの仕組みをもとに、さらに高いサービス提供を目指すことが期待される。

**○事業者が特に力を入れている取り組み****【地域の関係機関へは定期的に事業所情報を提供している】**

広報誌「やまぶき」を区役所の高齢福祉課に設置したり、町会で回覧してもらったりして、事業所情報が行き渡るようにしている。地域包括支援センターには定期的に運営状況を提供しており、地域の高齢者や家族からの介護保険や高齢福祉に関する問い合わせに対応できるようにしている。ケアプランに関する問い合わせに関しては、認定の有無に関わらず紹介者を介して訪問し、基本的なサービス内容を説明することで円滑に在宅生活が継続できるように努めている。

**【利用者個人の尊重については高い満足度が得られている】**

ホームヘルプサービスを実施する際には、同性介護の要望を聞き取り、意向に沿ったサービスが受けられるようにしている。利用者本人から確認が得られない場合には、家族やサービス提供事業所を通じて把握し対応することを心がけている。今回行った利用者調査の、「気持ちを大事にしてくれるか」、「プライバシーは守られているか」、「サービス内容の説明は分かりやすいか」の設問については、かなり高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

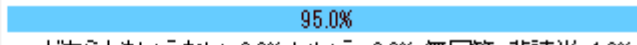
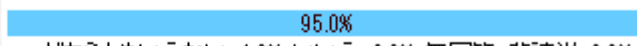
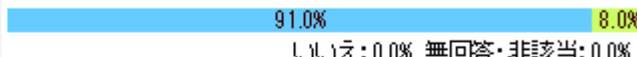
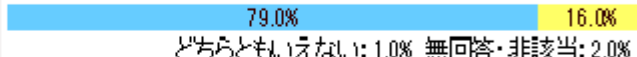
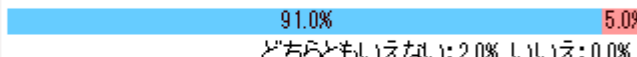
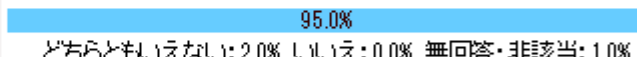
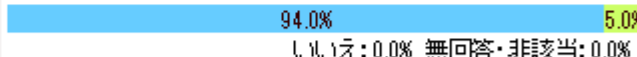
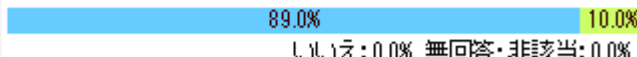
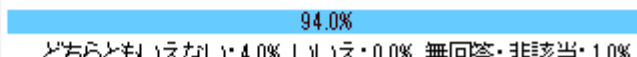

**【社会資源ファイルやくらしのガイドによって幅広い情報を提供している】**

ケアプランの作成にあたっての基本的な考え方は、重要事項説明書や契約書に明示されており、利用開始時に説明し理解を促している。法人は区内において複数の高齢者福祉サービス事業所を運営していることや、各種の在宅サービスを併設していることから、幅広いサービス事業者の情報を提供できる体制になっている。介護保険外サービスに関しても、社会資源ファイルやくらしのガイドなどの各種の情報を持ち合わせており、必要に応じて提供している。

○利用者調査結果

有効回答者数	68人
利用者総数	120人

■ 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	 <p>95.0%                  どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	 <p>95.0%                  どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	 <p>91.0% 8.0%                  いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	 <p>79.0% 16.0%                  どちらともいえない: 1.0% 無回答・非該当: 2.0%</p>
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応に信頼できるか	 <p>91.0% 5.0%                  どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0%</p>
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	 <p>95.0%                  どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	 <p>94.0% 5.0%                  いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
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	 <p>89.0% 10.0%                  いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	 <p>94.0%                  どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
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	 <p>61.0% 22.0% 5.0% 10.0%</p>

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	社会福祉法人フロンティア豊島
事業所名	いけよんの郷ケアプラン相談センター
所在地	東京都豊島区池袋4丁目25番10号
連絡先	03-3986-0907

### ○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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援
- 2) 心身機能の維持・活性を図る。
- 3) 職員の人間性や専門性を高める。
- 4) 地域との積極的な連携・交流を図る。
- 5) 環境整備に努める。

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【利用者の情報共有化がなされ、担当者不在時の問い合わせに職員誰もが対応できるような体制整備を図っている】**

PC管理している支援経過記録により担当者以外の介護支援専門員も最新の情報閲覧により、時差なく対応できるしくみを整えている。ケアマネジメント会議では、困難事例についての協議や新規の利用者の情報、新規サービス利用後の経過報告も含めて、事例に対しての横の連携強化と掘り下げて精査する場として有効に活用している。そのため、担当者不在時の緊急の場合、サービス提供事業所へのサービス変更依頼なども即時対応が可能となっている。またサービス提供時間外の連絡は、専用の携帯電話の活用で24時間体制の支援体制が機能している。

**【各事業者からの情報や訪問時の観察により居宅サービス計画の見直しが適時行われるしくみが整っている】**

介護保険利用開始時は、本人や家族も慣れないことも考慮し、電話連絡で状況確認や訪問の回数を増やし、サービス提供事業とも連携を図っている。一時的な対処策ではなく、長期的に見て安定した生活となるように、随時担当者会議を開き、居宅サービス計画書の変更や改善策となるように支援している。また、介護区分の変更時や利用者の病気や転倒など一時的な状態変化がみられたときは区分変更が必要であるかの視点を持ち、介護力に変化が生じた際も迅速に最適なサービスの提供となるような取り組みを行っている。

**【ケアマネジメント会議や他事業所との勉強会を開催しており、利用者に関する情報共有や事例検討等を通じて職員相互の学びの機会としている】**

毎週開催しているケアマネジメント会議では、各介護支援専門員から担当利用者の対応に困っている状況等事例を提出し合って情報共有をしている他、その事例検討を行っている。その際、経験豊富な主任介護支援専門員からの指導や助言を得ることによって安定的にケアマネジメントが行える体制整備を図っている。さらに、他事業所との勉強会においては、アセスメントや課題分析に関して相互に学び合う等、介護支援専門員の資質向上に取り組んでいる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【長期・短期目標を踏まえたサービス提供の評価がモニタリング表で把握できるような記述に期待したい】**

定期訪問で利用者や家族の意見や満足度を聞き取り、サービス実施状況の確認をしモニタリングとしている。しかしモニタリング表の記述は画一的であり、サービスの実施状況の把握となっている事例も見受けられる。今後は、モニタリングが総合的評価となるように、状況・環境の変化に伴い新たなニーズが生じていないか、継続や見直しの根拠と理由の明記や援助目標に対する達成度、満足度、今後の対応など、さらなる記述を期待したい。また短期目標が抽象的で具体性に欠けている可能性はないかなど、短期目標を策定するプロセスについても検討されたい。

**【「居宅介護支援マニュアル」は未経験者にもわかりやすい業務内容や流れを示しているが、さらに現状に即したものとなるよう検討されたい】**

「介護支援専門員の業務手引き」は未経験者にもわかりやすい業務内容にしているとともに、業務の流れを明示している。ただ、これらは現状に即していないものもある他、職員自己評価からも事業所業務の標準化が取り組めていない等の意見もあがっているため、さらに現状に即したものとなるよう検討されたい。新任職員の視点でどのような部分がわかりやすく、また、わかりにくいかを抽出し、フローチャート等への反映も考慮していく等一考されたい。

**【利用者のプライバシー保護に関する職員間の認識を共有し、事業所としての基準を明確にして可視化していくことが望まれる】**

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を提示し、個人情報の利用目的を具体的な事例を挙げ明確にしている。現在、介護支援専門員が4名配置され、受け入れの際は、あらかじめ同性介護の希望を確認し、できる限り希望に沿った対応ができるよう努めている。ただ、利用者のプライバシー保護に関する職員間の認識を共有し、事業所としての基準を明確にして可視化していくことが望まれる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【主任介護支援専門員の配置により支援の困難なケースへの迅速な対応が可能になっている】**

平成24年度の後半より主任介護支援専門員を配置して、特定事業所加算Ⅱを取得したことにより、支援の難しいケースへの対応も地域包括支援センターと連携して迅速な対応が行われるようになってきている。また、地域包括支援センターや他の支援事業所と協働して地域の介護支援専門員のレベルアップのため懇談会を開催する等連携を強化している。

**【ケアマネジメント会議で介護支援専門員間の情報共有を密にし質の向上に役立っている】**

週1回のケアマネジメント会議により、各介護支援専門員が抱えている課題を事業所内で共有して対応方法を検討することができるようになってきている。事例検討を繰り返し行うことによって、さまざまな場面での対応方法に幅が出てきている。また、他のセクションとの情報共有も充実してきており、事業所相互の質の向上に役立っている。

**【地域包括支援センターと連携し地域の居宅介護支援専門員と懇談会で情報を共有している】**

同じ敷地内の地域包括支援センターとは、随時コミュニケーションを図ることが可能な関係であり、対応が困難と思われるケースや緊急性のあるケースなどの依頼に迅速に対応し、地域の利用者が在宅生活が続けられるように支援している。また地域の介護支援専門員の懇談会開催にも携わっており、利用者の多様なニーズに対して、問題を解決していけるようなコミュニティの形成、支援技術のスキルアップの機会として活用している。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	120人

■ 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	88.0% はい 6.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 4.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0% はい 6.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 4.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	84.0% はい 11.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0% はい 2.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 4.0%
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% はい 13.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	93.0% はい 2.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0% はい 4.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 4.0%
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	88.0% はい 6.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0% はい 6.0% どちらともいえない 2.0% いいえ 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	62.0% はい 17.0% どちらともいえない 6.0% いいえ 無回答・非該当: 13.0%