

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人聖風会
事業所名	ケアマネジメントセンター扇
所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号
連絡先	03-3856-1779

○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）

事業所では、法人理念である「最高の価値あるものを、すべての人に」～地域に信頼される施設を目指して～を受け、大切にしている事（運営理念）相手の立場で見る・聞く・考える。相手の笑顔、自分の笑顔、その人がその人らしく生きる事を大切に、目標（経営理念）地域に貢献する総合福祉事業の展開、卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ業務改善を目標としている。また、サービス提供の考え方として、サービスマナーの取り組みとして、代表者が研修に参加し、相手を大切に思う気持ちを状況や場面に応じて適切に表現出来る事を目標に取り組んでいく。その他個々の記録を週毎にリーダーがチェックし、主任以上で、情報を共有、体調の変化など早期対応に心掛ける。食事の工夫、看取りなど、本人、家族の要望に出来るだけ沿えるよう対応する。地域とは町会合同の納涼祭や防災協定による応援体制など連携を図っていくことを大切にしている。ゆうあいの郷・扇の一員としての重要性を充分把握しながら、各サービスとの連携を密に行い、地域の宝の一つとしての存在価値を発揮する事を全職員が一丸となって取り組む事を目指している。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者のやる気向上、達成感ある日常生活の継続に繋がる計画作成への良質な姿勢】

事業所では、利用者やご家族の様々な意見や要望、意向などを真摯に受け止め、細かな心身状態の変化にも目を向け、計画作成に繋げている。契約、アセスメント時には利用者、ご家族に同席を求め、夫々の意向が相違する場合には無理強いしない、希望しない社会資源は計画しないなどを行っている。計画作成においては、様々な環境条件や利用者の心理的状況などから向上が難しい事例などには、達成感が実感出来る事を優先、心身状態、ADL、IADL、QOLが維持出来る事を目指した計画作成への取り組みは良質であり、高く評価したい。

【夜間の不安や急な変化へ、24時間対応で支える在宅での暮らしの安心】

事業所には3名のケアマネジャーが在籍しており、相互に協力し合って利用者・家族からの相談や緊急事態等に対応している。週1回の会議において自分の担当以外の利用者の状況を確認、利用者・家族からの連絡には3名が交替しながらの24時間対応を実現し、日々変化しやすい利用者の状態や家族の不安等に真摯に対応している。新たなサービスの導入やレンタルベット等を搬入する際には立ち会い、サービスの円滑な提供にも配慮している。利用者や家族の安心な在宅での暮らしを支える、迅速かつ専門性を活かした的確な取り組みを高く評価したい。

【利用者視点で作成した工夫されたマニュアル】

事業所では、業務の一定水準を確保し、統一した業務を遂行できるようにマニュアルを整備している。マニュアルは、利用者の視点に立ち作成されており、東京都介護支援専門員研修の資料を活用し、ケア

マネジメントの手順に沿うように工夫され作成されている。マニュアルは、文字を少なく視覚的に理解できるように分かりやすいフローチャート式で作成されている。ケアマネジャーは、緊急時における行動、連絡ルート等、慌てず行動できるような仕組みで掲載されている。利用者視点に立った分かりやすい工夫されたマニュアル作成は高く評価したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の最善の利益を提供する計画作成に繋がる最新の情報を収集、分析、提供への取り組み】

事業所では、計画作成に当たり、様々な情報を収集、職員全員で整理、分析を行い、より良い、計画作成に繋げている。また、地域ケアマネ連絡会、法人におけるケアマネ会議、地域包括支援センターなどから様々な社会資源情報を得、計画作成に繋げている。さらに、サービス担当者会議は勿論のこと様々なサービスを担当する専門職からの意見、モニタリングを分析、整理している。今後、介護保険法や医療法、診療報酬体系、地域行政制度などの改正、改訂が考えられる。利用者、ご家族への過不足ない情報提供や計画の反映に繋がる取り組みに期待したい。

【利用者の安全を確保し、在宅生活が安心できる様々な取り組み】

事業所では、利用者が安心して在宅生活を送れるように取り組んでいる。事業所では、初回訪問時の自宅訪問、通所介護の場合には見学に同行、レンタルベッド等の搬入時にも立ち会う等、また、24時間携帯電話での相談体制をとり職員で連携して取り組んでいる。配慮が必要な利用者や独居生活でヘルパーが居ない時、一人で不安な思いをしている利用者等、様々な環境の中でサービスを利用していない時の利用者の安否確認、連絡ツールの工夫、安全を考慮し電話等使いやすい場所への配置等、安心できる在宅生活への発展的な活動に注目したい。

【利用者の意向を更に引き出し、円滑なサービス提供に繋げるコミュニケーションの工夫と実践】

事業所では、毎月の訪問時に、利用者・家族からサービス提供状況、満足度等を確認し、得られた情報は必要に応じてサービス提供事業者にも伝達され、円滑なサービス提供に繋がれるよう配慮している。利用者・家族の意向や状態を的確に把握するため、コミュニケーションの取り方に様々な工夫をしている。利用者・家族が話しやすい雰囲気作り、座る位置、話し方、話題の振り方等、一人ひとりの特性に合わせた対応を心掛け、「居宅介護支援による訪問時の心得」等に学び、職員のスキルアップに取り組んでいる。今後の更なる取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【情報共有を目指した週1回のケアマネ会議の開催】

事業所では、全ての利用者情報を全てのケアマネジャーが共有し、いつ何時でも利用者、ご家族からの問い合わせや相談、要望等に応えられることへの取り組みに力を入れている。週1回ケアマネ会議を開催、他のケアマネが担当する利用者情報は勿論の事、一寸した変化や生活状況なども把握できる取り組みを行っている。また、研修を受講した内容や行政、包括支援センター、地域情報など様々な社会資源や専門的知識など、有意義な情報を伝え合い、計画作成に繋いでいる。

【利用者情報を分析、担当者会議によって効果的な居宅サービス計画調整への取り組み】

事業所では、利用者の様々な心身状態の変化によりニーズの変化を踏まえサービス内容の変更、調整を確実に行うことに力を入れている。サービス担当者会議による様々な意見や情報の交流により、より細かな利用者情報を分析し、最善のケアプランの作成に繋げている。また、必要に応じ、地域包括支援センターなどとの連携を密に行っている。また、利用者、ご家族の意見や要望、意向などその考え方など、真摯に受け止め、あらゆる情報と併せ、総合的な計画作成に取り組んでいる。

【ご利用者の安心に繋がる24時間対応体制の整備】

事業所では、利用者の一寸した事や緊急的な事柄まで、いつでも相談できることを目指した取り組みとして、24時間受け付け体制を整備している。所属職員全員が、10日毎に当番を決め、事業所の携帯電話を所持し、24時間いつでも連絡を受け付けることに、力を入れている。担当ケアマネジャーが休暇などで不在の場合でも、全職員が情報共有していることから、滞りなく、利用者の要望等に対応できる仕組みがある。利用者の安心に繋がる取り組みを行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	24人
利用者総数	30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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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に信頼できるか	95.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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	87.0% 12.0% い いいえ: 0.0% 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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% 12.0% 12.0% 無回答・非該当: 4.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	株式会社福寿
事業所名	居宅介護支援センターえにし
所在地	東京都足立区辰沼1丁目9番14号 辰沼マンション102号室
連絡先	03-5856-2910

○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) 一期一会
- 2) 利用者様と職員が笑顔でいられる会社創り
- 3) 全ては自分の為に
- 4) 1年以内に足立区に在宅介護事業所を3事業所づくり、3年以内に板橋区で施設をつくる
- 5) CS（カスタマーサティスファクション）とES（エンプロイサティスファクション）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「一期一会」や出会うことの「縁」を大切にした支援を心掛けている】

事業所の理念は「一期一会」であり、社名でもある出会えた「縁（えにし）」に感謝し、この一瞬を大切にしている。今できる最高のおもてなしをするため、職員一人ひとりが利用者以最善のサービスや適切なサービスの提供ができるよう、常に会議や研修を行い自己研鑽に励んでいる。利用者や家族からの電話による依頼にはなるべく直接自宅を訪問し、相談事や依頼を快く引き受け対応している。利用者は直接話ができることで笑顔になり、元気を取り戻している。コミュニケーションを大切に丁寧な支援が行われている。

【全社的に利用者の緊急時の対応や安全確保のための連携がなされている】

事故や感染症、災害、病気などでの急変等にはすぐ必要な対応ができるよう、介護支援専門員も「上級救命技能認定者」の研修を受け資格を取得している。また、感染症や事故は広域的に情報や事例を収集、防止策の検討とともに全職員に周知して予防対策に取り組んでいる。事故や災害に関しては「事故報告書」の書式はあるが一回も事例がない。事業所内だけでなく区内に在る法人事業所とも連携し、利用者の安全確保を図っている。

【訪問時には時間を掛け利用者が理解し納得するように説明を行っている】

訪問時には計画内容や決め事、今後の方針等を丁寧に繰り返し話すようにし、傾聴も心掛けている。特に新たなサービス内容や支援の変更は、思い込みや聞き流しがないように「解かった」（納得）の確認を何回も行うようにしている。そのため訪問時の滞在時間も長くなるが、利用者や家族の立場になり、内容が理解されることで信頼関係が構築されている。利用者が一番合うマネジメントが行われている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービス事業者をさらに詳細に把握して利用者支援に活かすことが期待される】

利用者や家族とのコミュニケーションが図られ、一人ひとりの利用者の状態や要望等が把握されている。介護支援専門員は、利用者が一番合致した支援方法や事業者をマネジメントしている。最近、この

地域に新しいタイプのサービスが参入したり、既存のサービスでも特色を出す事業者が増加している。そこで、さらにサービス事業者を詳細に把握し、最適なマネジメントに繋げることが期待される。

【事業所全体で利用者をさらに把握するため、記録方法や書式のルールを決め詳細な情報を共有して欲しい】

介護支援専門員の担当する利用者の状態は、直接でのコミュニケーションの機会が多く詳細に把握され、良い関係が構築されている。計画をはじめとしたアセスメントや支援経過等、各種書類も記載されている。そこで、利用者の情報をさらに事業所全体で共有するため、重要項目や書式等のルールを決め、利用者の詳細な情報の共有化が期待される。あらゆる変化への対応に向けて欲しい。

【幅広い視野に立ち、職員一人ひとりの計画的な研修が期待される】

毎月実施する会議や事業所内、さらに法人内で豊富な研修が行われている。また、職員は外部での研修も積極的に受講している。そこで、専門的資質向上だけでなく経営面も視野に入れ、「目標管理」に基づく職員一人ひとりの研修計画を策定し、さらに幅広い視野での資質向上への支援が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【質の高いサービスや適切なサービス提供のための研修や勉強会に力を入れている】

足立区内に同列の事業所が3カ所あり、さらに統括責任者も在籍、困ったことや問題があれば常に意見交換ができる。定期的に3事業所で合同会議が行われるほか、事業者内でも他の介護支援専門員に相談し意見を聞くこともできる。合同会議では問題事例や困難事例を取り上げて解決策を見出している。その他、外部研修にも毎月2回程度は出席しており、職員のスキルアップに力を入れている。

【コミュニケーションを大切にし利用者に分かりやすい説明を行っている】

利用者に大切な情報を知ってもらうにはまず「見やすい」「わかり易い」等、簡単で興味を引くような情報提供が重要であり、当事業所は「見やすいパンフレット」「区役所の必要情報をわかり易く説明する」「わかり易く興味を示す絵」などで利用者に情報を提供している。利用者や家族とは直接面談で言葉のキャッチボールをし、お互いを知り、何でも言えるようにコミュニケーションを深めている。理解し、納得いくまで何回も説明、電話があると直接訪問して安心を提供している。サービス終了後も家族と連絡を取り合ったり、紹介も受けている。

【自立出来ることに力を入れた計画を作成し支援に繋げている】

利用者の状態や意思を尊重しながら、「寝たきりから起きられるように、起きたら立ち上がれるように、立ち上がった歩けるように、歩けたら外出が出来るように」を目標とした計画を作成している。サービス提供事業者とも相談し、さらに家族とは休日でも時間を掛けて話し合い、利用者の身体的な面での安定や向上を目指している。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	54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	94.0%	5.0%	いはい: 0.0%	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	91.0%	5.0%	いはい: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	91.0%	5.0%	いはい: 2.0%	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	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	83.0%	13.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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%	いはい: 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	83.0%	13.0%	いはい: 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	89.0%	8.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	8.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	70.0%	21.0%	5.0%	無回答・非該当: 2.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	株式会社トータルケアサービス加島
事業所名	ゆいまーる足立
所在地	東京都足立区千住仲町16番4号 ゆいまーるビル1階
連絡先	03-3881-9950

○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) 個人の生存と尊厳は、すべての人々にとって究極の価値である。我々は、個々の人間に与えられた自立する力を最大限に伸ばし、住み慣れた町で生き抜くための援助を提供することにより少子・高齢社会に貢献する。
- 2) 介護の専門職として、いつでも、どこでも、誰にでもより上質なサービスを提供できるように常に職務について研鑽する。
- 3) 業務遂行にあたってはお客様から学び、一人ひとりの生活にちょうどの個別介護を提供し、在宅生活を継続するための課題の解決を目指す。
- 4) お客様のためにある会社
- 5) 社員のためにある会社でもある

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ケアマネジャーの業務をチームプレイで行うことにより、利用者への安心感を提供しています】
 ケアマネジャーの業務は、担当の利用者についてすべて1人のケアマネジャーで完結するといった傾向にありますが、ゆいま〜る足立では「一人で抱え込まず、チームで仕事を進める」ことを重んじています。このため、職員間の意思疎通やコミュニケーションもスムーズであり、何か壁にぶつかったときや1人では解決が困難なときにも7人のチームの結束により問題解決に至っています。また、情報共有がしっかりと行われていることから担当以外のケアマネジャーでも対応が可能であり、利用者にとっては安心できる体制が構築されています。

【一人ひとりの自己研鑽に対する意欲が、スキルアップにつながっています】
 事業所の理念の一つに「介護の専門職として、いつでも、どこでも、誰にでもより上質なサービスを提供できるように常に職務について研鑽する」とあります。『チームゆいま〜る』の7人のケアマネジャーのうち2名は社会福祉士でありそれぞれにスキルアップに対する意識が高く、職員も研修で学べる機会の多さを良い点としてあげています。個々に研修計画も作成され、自己研鑽を積んでいます。また、利用者の人数も非常に多いことからさまざまなケースがあり、チームで検討することも生きた事例としてスキルアップには大いに役立っていると思われます。

【一人ひとりの利用者としっかりと向き合い本人にとって最善のサービスを徹底的に検討しています】
 介護サービスを利用する方にとって、これまでの生活を維持向上させるためには何が必要かということは、ケアマネジャーの采配が問われることもあります。事業所では、本人や家族の状況をしっかりと把握し信頼関係を構築させながら、必要なサービスは何かを一緒に考えていきます。時には介護保険外の社会資源、自費サービスなども積極的に取り入れ、本人の希望するサービス事業者には、電話対応や必要とあらば見学にも同行し徹底的にリサーチをし、最善のサービスは何かを検討しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【電子メールの導入により、さらなる情報共有化と作業効率化が期待できます】

業務におけるパソコンの活用度、習熟度は非常に高い状況です。一方、メールについては、職員ごとにメールアドレスが付与されておらず、業務に利用できない状況です。このため、メールでの連絡を希望する利用者家族の要望に応えることができない場合や、サービス事業所間との連絡でも不便を強いることが挙げられています。全職員へのメールの導入により、連絡手段の多様化による作業効率化に加え、行政等関連機関からのメールによる情報提供に対し、職員間での情報共有化も迅速に行えることになり、さらなるチームケアの質と効率の向上が期待できます

【チームケアのメリットを最大限にするために標準化の推進が望まれます】

現状業務では、職員ごとそれぞれの取り組み方で、日常業務には大きな支障がない状況です。ただし、さらにチーム全体として質の向上、効率化を目指し、チームケアのメリットを最大限に活かすためには、業務手順や記録の表現方法などに標準化の考え方を導入することが望まれます。特に、支援経過の表現、記載のルールを定めることで、検索性も向上し、活かした記録として利用できます。また、共有した情報の活用度も上がることで、職員間で事例、ケースの共有化が推進され、サービスの質の向上にも寄与することが期待できます。

【経験の少ない職員をチームケアの一員として育てる仕組みづくりが望まれます】

現在は、職員体制も安定しており、早急な人材育成が必要な時期ではありません。ただし、多くの職員は、自身のケアマネジャーとしての業務の習得においては、拠り所とするマニュアルも少なく、先輩に聞きながら、見ながら長い時間を掛けて積み上げてこられました。ただし、今後は一職員としてのケアマネジャーではなく、チームの一員としてのケアマネジャーへ育成する方針があります。このために、新人職員が配置されてからの準備ではなく、職員体制が安定している時に、育成に係る考え方、仕組み、ツールを整備していくことが望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【IT化の推進が情報共有と業務効率化に向けた体制作りに大きく貢献しています】

ケアプランの作成、給付管理には多くの居宅介護支援事業所でパソコンが利用されています。この事業所では、さらに利用者のサービス担当者会議の記録、支援経過記録等ほぼ全ての記録がパソコンに入力されており、IT化が大きく進んでいます。この取り組みにより、7名体制における情報共有化が可能となっており、他担当者であっても問合せのあった利用者の情報がパソコンで閲覧できます。また、ネットワーク化されたシステムを利用しているため、全利用者の情報が検索可能であり、書類を探したりする作業も不要で、迅速な対応が可能になっています。

【本人の生活の維持向上には欠かせない医療との連携を積極的に進めています】

事業所では、介護と医療の連携を欠かせないものとして医療機関との連携を積極的に進めています。利用者が入院する際には入院情報を決められた書式に落とし込み入院先の病院に伝えています。本人のADL、生活環境や介護の状況などがわかりやすく記載されています。また、退院や施設などを退所する際にカンファレンスが開催されない場合には看護師から医療的な情報を聞き取り看護サマリーも提供してもらっています。さらに、連携している医療法人からドクターや職員を講師として招き、看取りや栄養管理などの勉強会も開いています。

【スーパースターよりオールスターで活躍するチーム体制を目指しています】

今年度、管理者以下の体制が刷新されました。新たな考え方は、いちケアマネジャーが個別に活躍（ス

一パースター) するのではなく、どんな状況の利用者でもマルチに対応可能なメンバー(オールスター) によるチームで利用者を支える体制とすることです。利用者から見るといちケアマネジャーに担当してもらっているのではなく、『チームゆいま〜る』というチームで見てもらっているという捉え方です。利用者、家族の安心と共に職員の負担軽減も狙いになっています。達成に向けた取り組みとして、情報の共有化、全職員のスキルの底上げを推進しています

○利用者調査結果

有効回答者数	114人
利用者総数	225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	89.0%	6.0%	いゝえ: 3.0%	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	85.0%	7.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 1.0%
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	81.0%	11.0%	いゝえ: 4.0%	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	73.0%	6.0%	18.0%	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	74.0%	14.0%	7.0%	いゝえ: 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	6.0%	5.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	10.0%	5.0%	いゝえ: 1.0%
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%	8.0%	いゝえ: 2.0%	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	82.0%	9.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 4.0%
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	52.0%	23.0%	10.0%	13.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	株式会社ケアサービスとも
事業所名	居宅介護支援事業所とも
所在地	東京都足立区花畑4丁目10番3号 201号室
連絡先	03-5831-0312

○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) 運営理念 在宅での生活を最後まで支えます
- 2) 行動指針Ⅰ ご利用者一人ひとりの思いを大切にし、望まれる生活の実現を支援します
- 3) 行動指針Ⅱ ご利用者の生活の自立に向け、ともに努力します
- 4) 行動指針Ⅲ ご利用者及びご家族の声を積極的に聞く姿勢を持ち続けます
- 5) 行動指針Ⅳ みんなでともに支え合う施設づくりを目指します

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【医療、看護、介護の連携体制が確立され、法人の特色をいかんなく発揮している】

医療、看護、介護連携が強みである法人の特色を活かし、困難事例等にも積極的に取り組んでいる。経験豊富な介護支援専門員によって、質の高いケアプランを立て、数々の困難事例に挑戦している。その結果、年間の在宅での看取り件数は8件と高く、また、困難事例のグループ内施設への引き取り件数も13件ある。行政、特に板橋区内各所の地域包括支援センターから信頼を寄せられ、紹介事例も極めて多い。緊急性の高い困難紹介事例の場合も原則、受け入れるようにしている。それにより高い信頼感をから得ている。

【些細な変化も見逃さず、サービス提供事業所と連携し迅速な対応をしている】

利用者の状況、要望の変化に柔軟に対応し即応性が高い。利用者の変化があった場合、まずは利用者宅を訪問する。その上で状況を把握し、サービス提供事業所等の関係機関との連携の基、問題点の注出、対応策の検討を図り、即応性の高い対処を介護支援専門員全員が心がけており、実行して来ている。利用者の変化についての情報入手が第一と考え、微妙な利用者変化にも耳を傾け、見逃すことの無いようにしている。

【円滑なチームワークのもと、活発に意見交換、情報共有をしている】

困難事例等は事業所の介護支援専門員がチームで取り組んでいる。主任介護支援専門員を中心に、運営管理者、その他の介護支援専門員全員が一丸となり問題解決に対して、真摯に向き合い活発な意見交換を図り、情報共有をしている。業務の性格上、ケアプラン作成は個々の活動が中心であるが、全員が自由に意見を言い合える雰囲気作り等をし、円滑なチームワークが組まれている。今年度から事例検討会も開催され、各人の業務内容も他の職員が把握が出来る体制にある。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【質の高いケアプラン作成維持の為、ITのフル活用をし、その面のスキルアップに期待したい】

現在、各利用者毎、詳細なアセスメント表の書き込みがされ、随時変更時点では、赤や青の色分けして

一目で変化推移を確認できる工夫がされている。利用者の状況変化は多く、このような工夫がされていても、作成の労力とボリュームは増加する一方である。これらに基づき質の高いケアプランを維持しようとするれば、職員の負担増加は否めない。そこで現在、IT化を策定中である。今後高い水準での業務遂行維持のため、ITの有効活用も含め、更なる業務改善が望まれ、実現の暁には事務的な負担軽減、業務への集中化がはかれるものと期待したい。

【行政を含む地域連携の一層の促進に期待したい】

現在でも行政の信頼度、事業所に対する期待、依存は高いものがある。すでに事業所の属する法人グループが地域の重要な拠点となっており、グループ内でも連携は密なものがあり、困難事例等でグループで引き継ぐ事例も極めて多い。事業所では地域連携でも一助となるように、新しい見やすいパンフレットを作成したり、種々の工夫をこらしている。高い水準での期待ではあるが、更に一層、行政や他機関との連携を進め、地域の重要なサービス拠点、中核的な組織であり続け、維持されることに期待したい。

【相互にケアプランをチェックする体制の整備を期待したい】

従来より利用者に問題発生したり困難事例については、職員間で自由に話し合える場がある。経験豊富な主任介護支援専門員であり、練達の看護師でもある経営者や運営管理者を中心として対処してきた。そのような事例検討を更に推し進めて、新たに事例検討会を今年度から開始した。その内容は介護支援専門員がお互いのケアプランを出し合って相互にチェックする体制をすることである。このことが、お互いの切磋琢磨に磨きを掛け、情報の共有化を図り、更に高い水準での意見交換・スキルアップに繋がる体制整備に役立つことを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス終了後も継続的にサポートしている】

事業所ではサービス提供前、サービス終了後も利用者等の相談に丁寧に応じ継続的にサポートしている。一例を挙げると既に利用者を見取った後、家族の方が毎月、事務所を訪問され、生活相談、就職相談、人生相談までされている。その場合でも事業所側は丁寧に且つ親身になって対処している。その結果、その家族の方から方々に声掛けをしていただき、新たな利用者の紹介も数件いただいている。まさに地域の拠点として、サービスの終了後もサービスの継続性に配慮した対応を行った結果と思われる。

【高い介護基準維持を図るべくチームワークを組んでいる】

高い水準での業務水準を確保するため事業所全体で意見交換を常に行い取り組んでいる。事業所では「部会」が毎月開催されている。当初は法人連絡会であり、研修報告であった。今年度よりこの「部会」に「事例の検討・ケアマネジメントの力量をつける内容」が盛り込まれた。その内容例を挙げると「利用者から難問を言われたら即答は避ける。困ったら皆に相談する。皆で協力し合って悩みを解決できるよう取り組む」と言ったものであり、極めて前向きなものである。

【経営理念・指針のもと利用者・家族の意向を尊重しケアプランを作成している】

事業所では経営理念・指針のもと利用者・家族の意向を尊重しケアプランを作成している。事業所の職員は全員が「経営理念・行動指針の書かれたカード」を持っている。今年度から開始されたもので、外出時でも絶えず身に着け、経営理念・指針の基、行動するようにしている。明確な経営理念・行動指針は職員が迷った時に立ち返れるものであるとのビジョンから「カード」は作成されており、ケアプランの作成の根底となっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	94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	90.0% 9.0% いいえ: 0.0% 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	92.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	78.0% 18.0% いいえ: 3.0% 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	68.0% 25.0% どちらともいえない: 4.0% 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に信頼できるか	83.0% 9.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 1.0% 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	87.0% 7.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 1.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明がわかりやすいか	93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 3.0% 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	90.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 4.0% 無回答・非該当: 1.0%
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	65.0% 16.0% 10.0% 7.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人聖風会
事業所名	ケアマネージメントセンター・六月
所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
連絡先	03-5242-0302

○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) 相手の立場で見る、聞く、考える
- 2) 相手の笑顔、自分の笑顔
- 3) その人がその人らしく生きること
- 4) 最高に価値あるものを全ての人に
- 5) 地域に貢献する総合福祉事業の展開

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「事業所としてサービスを提供していく」という方針を利用者に伝えチームで対応している】

利用者や家族に対して「事業所としてサービスを提供していく」ことへのアプローチとして、契約時や必要時には複数による訪問をしている。これは、担当が疾病等で不在になった場合に利用者及び家族からの相談や対応、業務等が滞ってしまう等のリスクを回避すること、対応が難しい事例等の場合、担当が一人で抱え込まないようにすること等、事業所がチームとして関わっていくことで、利用者及び家族と事業所との信頼関係が築かれ、安定的なサービスが提供できるよう体制を整えている。

【24時間対応しいつでも気軽に相談に応じる体制づくりに努めている】

事業所では24時間いつでも相談や要望を受け付けられるように、職員は交代で携帯電話を持って対応にあたっている。契約している利用者や家族からの電話連絡や数は少ないが新規利用希望者からの電話相談にも、適宜関係機関と連携を取り対応している。精神的に不安定な状態で、特に緊急を要しない場合は利用者や家族が安心するまで傾聴している。日中夜間問わず電話での対応をすることも多く、相槌の打ち方や声の調子についても気を配り、親身になって丁寧な対応を心がけている。

【介護支援専門員の視点を「検討用紙」にまとめサービス提供事業所等と共有し、意見を収集して計画に反映している】

利用者一人ひとりの居宅サービス計画は、サービス担当者会議時にアセスメント内容を踏まえ、関係者に利用者の状況等を伝達している。また、モニタリングの際には利用者及び家族からサービス事業者の状況を聞き取っている他、サービス事業者等からは、利用者本人及び家族の利用情報を聞き取る等、サービスの妥当性を確認するとともに、相互の関係や利用状況について検討したうえで必要に応じて見直しを行っている。検討部分に関しては、「検討用紙」に介護支援専門員の視点をまとめサービス提供事業所等と共有し、意見を収集して計画に反映している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【重要事項説明書等の内容を利用者によりわかりやすく説明するツールの作成に期待したい】

サービス開始にあたり、初回訪問時及び契約締結時に契約書及び重要事項説明書等を活用してサービス内容を説明している。専門用語等利用者が初めて耳にする文言や表現、利用負担金等については個々の状況に応じて丁寧な説明を心がけている。また、保険者発行のパンフレット等も活用し、不明な点はより詳細かつ丁寧に伝えるよう留意している。事業所としては、初めて福祉サービスを利用する場合に、契約書をはじめルール等、文言に関するマニュアルの整備も考えているため、イラスト入りの説明書等よりわかりやすい説明ツールの作成に期待したい。

【公正中立な立場を保ち独立した事業所としての環境整備を検討されたい】

事業所はこれまで扉のないオープンスペースに位置していたことから、電話応対も多く、利用者の個人情報についても細心の注意が必要となっていることから、昨年4月からは玄関横に移動している。しかしながら、コピー機やFAXの設置がなく他の事業所との共有であるため、利用者情報の保護の観点から課題があると思われる。そのため、事業所だけでなく複合施設内において独立した居宅介護支援事業としての環境整備を施設全体で検討されたい。

【医療機関とのさらなる連携や協力が深まるような取り組みが期待される】

事業所として、医療機関との連携の難しさが課題となっているため、利用者が病院や施設を利用している間にできるだけ面会・訪問の機会を作り、医療相談員や施設担当者等と連携を図るよう努めている。退所が決まるとカンファレンス等を開いて情報交換を行って、利用者が安心して在宅生活の復帰に向けて準備がすすめるよう働きかけている。現在、往診等のタイミングに合わせて利用者宅を訪問し、コミュニケーションを図る等、地道な努力を重ねているが、医療機関とのさらなる連携や協力が深まるような取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【支援が難しいケースも積極的に受け入れる姿勢を持って対応している】

事業所周辺は地域的に集合住宅が多く、独居やさまざまな疾病により他者の介入が難しい状況がある。そのような地域性を踏まえ、利用を前提とした問い合わせがあった場合に受け入れが可能か判断し、できる限り受け入れる体制を整備している。しかしながら、受けることが難しい場合には併設している地域包括支援センターとの連携も含め「ワンストップ相談」を心がけて対応している。

【個人情報保護については職員が一人ひとりが意識して徹底して管理している】

プライバシー保護マニュアルを作成し、利用者の個人情報管理を徹底して保護するよう努めている。これまで壁がなくオープンスペースに事業所が位置していたことから、利用者に関する情報は大きな声で話さないことを意識して行ってきており、場所が移動した現在も同様な配慮をしている。個人情報の記された書類は廃棄処分にする、ホワイトボードには個人情報を貼らない、訪問の際には個人ファイルを持ち出さない、書類を利用者に渡すときには氏名を再度確認するなど基本事項を忠実に守るよう努めている。

【利用者一人ひとりの意向は訪問の際や電話連絡時に収集し、迅速に対応している】

利用者や家族からの意向確認は、日頃から担当の介護支援専門員が中心となり収集し、事業所内で情報共有し適切な対応に努めている。意見、要望や苦情を受け止める姿勢を忘れず、言葉だけでなく表情や態度からも意向を推し量るよう努めている。現在3名の介護支援専門員が配置されており、3名とも高齢者施設や訪問介護事業所での介護現場での経験も豊富であり、職員間の関係性も良好である。利用者や家族からの意見を真摯に受け止め、迅速な対応を行い、信頼関係が構築できるよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	29人
利用者総数	70人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプランの立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	72.0%	20.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	75.0%	17.0%	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	82.0%	10.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	6.0%	6.0%	いいえ: 3.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明がわかりやすいか	82.0%	13.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	6.0%	17.0%	いいえ: 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	44.0%	34.0%	17.0%	いいえ: 3.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人聖風会
事業所名	ケアマネジメントセンターはなはた
所在地	東京都足立区花畑4丁目39番10号
連絡先	03-3883-7957

○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) 地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足
- 3) 効果、効率を考えた弛まぬ業務改善
- 4) 相手の立場で見る・聴く・考える
- 5) その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者や家族の話を丁寧に聞き、意向に沿った計画の作成に努めている】

法人は行動指針を定め、職員が一丸となって利用者に質の高いサービスを提供することを目指している。事業所も毎年、行動指針を定めており、今年度は「相手の思いに耳を傾け、気持ちに寄り添う伴走者」を掲げている。介護支援専門員として、日頃から利用者や家族の話を丁寧に聞き、言葉だけでなく表情や声の調子から思いを汲み取り、真のニーズを探り出すように努めている。ニーズに基いて利用者の思いに沿った計画を立て、いつまでも健康で充実した生活が営めるような支援に取り組んでいる。

【効果的な計画の立案・調整を行うために地域包括支援センターや関係機関と連携している】

いつまでも住み慣れた地域で地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援し、生活の課題を地域において解決するために地域包括支援センターをはじめ地域の関係機関の専門職と情報共有を積極的に行い連携を図っている。利用者の意向を基に、効果的な計画を立案するよう地域の関係機関との連携を深める取り組んでいる事業所に対する、利用者や家族からの満足度も高く、感謝の言葉も多く聞かれている。利用者を支える重要な役割を担っている専門職として、今後も医療・福祉サービス等のネットワークの輪を広げ連携を密にされたい。

【職員に多くの研修の機会を提供し、職員のスキルアップを図っている】

事業所は、専門職として知識・技術の向上を図るためには、継続的に研鑽の場を持つことが必要であると考え、積極的に研修を受講することを職員に奨励している。法人が計画的に開催する内部研修はもちろんだが、区や地域包括支援センターなどが主催する外部研修にも参加する機会を保障している。忙しい業務の合間をぬっての受講のため、できるだけスムーズに研修に参加しやすいような配慮も行っている。自己研鑽も促して職員のスキルアップを図り、事業所として業務水準が向上するように取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【医療機関との連携を深め、さらに協力体制を強化する工夫を検討されたい】

利用者の意向を尊重した介護サービス提供に努めており、保健医療サービスおよび福祉サービスその他のサービスとも連携を図っている。サービス担当者会議開催時には利用者や家族の都合を最優先に日程調整を行い、関係各事業者の都合も聞いたうえで日時を確定している。出席できない関係機関には、「照会」等により意見を求めているが、返答のない場合もある。早期退院を望む利用者も多く、慢性疾患など医療依存度の高い利用者も増加している。このため医療機関との連携が重要となっており、今後も理解と協力を求め協働して利用者支援に努められたい。

【利用者や家族の介護保険制度への理解を深める工夫を期待したい】

利用者や家族に対し、介護保険制度の理念や動向等について適切な方法でわかりやすい言葉を用いて説明を行っている。居宅サービス計画の内容や、提供される各サービスについての説明も詳細に行っているが、利用者調査の結果から、利用者や家族の中には、「自立支援」や「訪問介護員が提供できるサービス」「適用できないサービス」等への理解が得られていない意見や感想もみられた。今後は具体例等を用いてさらに理解が深まるよう、説明方法や文書作成等の工夫を期待したい。

【新入社員にもわかりやすく使いやすいマニュアルが望まれる】

マニュアルとして、法人のケアマネ連絡会で作成した業務マニュアルがあるほか、事業所のサービス基準書も定めている。日々の業務の中での不明な事項や疑問点は、職員相互や上司への確認で業務を進めており、マニュアルはあまり活用されることなく書庫に置かれたままのことが多い。現状では大きな支障はないが、職員の異動や採用に備え、業務水準の維持・向上のために日頃から活用できるマニュアルがあることが望ましい。新入職員が業務手順や方法を確認するためのテキストにもなるような、よりわかりやすく使いやすいマニュアルの見直しに期待したい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【良好な職員間の人間関係のもと積極的に情報の共有を図り、支援に生かしている】

法人・事業所は、職員相互の信頼関係の構築に努めており、法人内の事業所間の連携や事業所内での人間関係も良好である。職員は、お互いの利用者に関する情報を積極的に共有しており、担当職員が不在の場合でも、利用者の要望等に適切に対応できる体制を整えている。法人内の看護師等の医療関係者から情報や助言を得ることも容易にでき、併設されている地域包括支援センターとも情報を共有して、課題が多い利用者への支援も迅速に行うことができている。

【研修機会を数多く提供し自己研鑽を奨励して、専門スキルの向上を図っている】

法人は、計画的に多彩な内部研修を開催するとともに、職務に応じた法人内・外の研修への参加を奨励して、職員の専門知識と技術向上を目指している。当事業所の職員も、適切なケアプランの作成や対人援助の専門スキル向上のために積極的に研修を受講している。研修に参加することができない職員に対しては、参加した職員が作成する研修報告書により内容を伝達してフォローしている。また、職員の自己研鑽も奨励して、積極的に業務の改善に結びつく研修に参加することを促している。

【利用者や家族の思いに寄り添い、信頼関係を構築して希望に沿った計画作成に努めている】

利用者や家族には誠実な姿勢で向き合い、利用者の望む自立生活を実現できるよう、計画作成を行っている。サービス提供事業所選定の際には「利用者の利益」を最優先に活動を行い、所属する事業所・施設の利益に偏ることなく、公正・中立な立場を堅持する」という介護支援専門員の倫理綱領に則り、利用者にとって最適なサービスが提供できるよう調整を図っている。利用者や家族からの信頼関係構築に努め、公正・誠実に業務に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	79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	95.0% 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	86.0% 11.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
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% 13.0% いいえ: 2.0% 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	91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 4.0% 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	91.0% 6.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 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	93.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 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% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 2.0% 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	88.0% 8.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 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	75.0% 15.0% 8.0% いいえ: 0.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人はとせふ
事業所名	居宅介護支援事業所はるかぜ
所在地	東京都足立区東保木間1丁目19番5号
連絡先	03-3883-8918

○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) 地域密着
- 2) 利用者一人ひとりの生活に合わせて個別対応。
- 3) 環境問題やエコロジー

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【問い合わせには迅速に対応し、必要に応じてさまざまなパンフレットを持参して提供している】

利用者からの問い合わせのほとんどは電話であり、対応した職員は受付簿を活用して、相談者・利用者の名前や住所、介護認定を受けているか否か、相談内容等を記入し、必要に応じて介護支援専門員に対応内容を伝えている。利用申し込みや相談に際してはアセスメント用紙をはじめ、特別養護老人ホームやデイサービス、福祉用具など、必要と思われる各種パンフレットや情報を持参して訪問しており、迅速な対応によりサービスに結びつくよう、また、誠実に要望を聞き取るよう心がけている。

【地域包括支援センターと連携を図り利用者のニーズに応えらえるよう対応している】

事業所は管理者を兼務する介護支援専門員1名で、利用者への対応を行っている。1名体制であるため情報収集等も積極的に行う必要性を認識しており、複数の地域包括支援センターと連絡をとっている。区の介護保険外サービスの相談や利用者に関する日常の支援内容について等、さまざまな案件に対応しているが、利用者へサービスを提供する上で判断に迷う状況や、不安な部分については一人で判断せずに地域包括支援センター等からアドバイスを受けるようにしており、相互連携が図れるよう努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【手引書（マニュアル）の見直しと内容の充実が求められる】

事業所で使用するマニュアルとして法人の特養マニュアルがある。その中には、利用者のプライバシー保護の取り組みに関するマニュアルや緊急時対応マニュアル等の他、居宅介護支援業務マニュアルとしてA4用紙1枚に記載されて挟み込まれている。居宅業務に関してのマニュアルの内容としては新規依頼の電話対応に続き新規利用者とのアポイントメントなど、業務の流れを簡単に記しているが点検や見直しはなされていない。今後はさらにわかりやすく詳細な業務手順を明記するほか、事業所として必要なマニュアルの整備が求められる。

【アセスメントシート作成における基準を設けられることを検討されたい】

事業所では、利用者の意向を踏まえるとともに、必要なサービスを提供していくこと目指している。そのため、アセスメントは、利用者と家族の希望、要介護認定情報、家族の介護状況や問題点、居住の状

況やサービス利用状況等が盛り込まれた所定の様式を使用している。しかしながら、家族構成図や自宅の見取り図、経済的状況、インフォーマルサービスについては記入されていない現状がある。これらの情報は、個々の利用者状況によっては、必要となることも考えられるため、アセスメントシート作成における基準を設けられることを検討されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【見識を広めることで地域住民から相談対応等におけるスキルの向上を目指している】

介護支援専門員として今後も積極的に研修に参加する等、見識を広めていくことで、介護・福祉サービスを必要とする地域住民からの問い合わせや相談に適正に応じられるようなスキルの向上を目指している。また、地域の関係者や関係機関との連携をすすめるなかで多様な情報を入手し、一人ひとりの利用者にとって必要なサービスの提案や具体的な提供が行えるよう取り組んでいる。さらに、経験値をあげていくことで利用者の意向を尊重するとともに、寄り添った対応を心がける等、利用者本位のサービスを提供に尽力している。

【併設の特養、通所介護と連携をとりながらサービス提供している】

事業所は地域や家庭との結びつきを重視しながら、関係する市区町村や介護保険サービス事業者と密接な連携を図ることを基本理念としており、理念をもとに行動している。併設の通所介護の希望があれば、通所の相談員と調整し対応し、入所に関する相談があれば特養の相談員につなぐ等、利用者が安心して生活できるよう関係事業所等と連携をとりながら対応を図っている。また、利用者が通院しているクリニックからの依頼があった場合には、クリニックの医師と連携を取りながらサービス提供も行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	24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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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% 13.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	86.0% 13.0% 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	80.0% 13.0% 6.0% 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に信頼できるか	73.0% 13.0% 6.0% 6.0% 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	86.0% 13.0% 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	86.0% 13.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	86.0% 13.0% いいえ: 0.0% 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	80.0% 20.0% いいえ: 0.0% 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	73.0% 6.0% 20.0% 無回答・非該当: 0.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人聖風会
事業所名	ケアマネージメントセンター千住桜花苑
所在地	東京都足立区千住元町18番19号
連絡先	03-5244-6885

○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) 最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して～
- 2) 地域に貢献する総合福祉事業の展開／卓越したケアサービスによる顧客満足
- 3) 効果・効率を考えた弛まぬ教務改善
- 4) 相手の立場で見る・聴く・考える／相手の笑顔・自分の笑顔
- 5) その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所内で職員同士に信頼関係がありチームワークがよい】

事業所の職員同士の信頼感が厚く、相談、アドバイスがしやすい環境となっている。また、利用者情報もインターネットや紙媒体の記録で共有されており、担当ケアマネジャーが不在の場合は他の職員でも対応できる態勢となっている。そのため、利用者にとって「ケアマネジャーに連絡してもなかなかつながらない」などといった不利益があまりない。

【利用者にとってより効果が生まれるような介護サービス計画にするために正確な状況を把握する努力をしている】

送迎時間に合わせて利用者が通うデイサービスを訪れて直接利用者の様子を確かめたり、自宅を訪ねて利用者や家族から話を聞いたりしている。併せて、インターネットを活用してサービス事業所に利用者の様子を問い合わせたり、情報をもらったりしながら、サービスを利用することが利用者にとってどんな影響を与えているか、正確な情報を把握しようと努力している。その中で、必要と判断した場合は居宅サービス計画を調整している。

【一人ひとりの利用者に合ったより良いサービスにつなげようという姿勢がある】

前年度のサービス利用終了者の中に、居宅介護支援を他の事業所に移行した利用者が5人いるが、すべてサービス事業所のケアマネジャーが介護サービス計画を立てることが制度できめられている「小規模多機能型居宅介護」と「複合型」への移行であった。一人ひとりの利用者を、よりその人の状況や個性に合ったサービスや事業所につなげることをこころがけ、サービスや事業所を利用者が選べるように支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「詳細な記録」と「利用者に向き合う時間」のバランスを考慮することが望まれる】

利用者についての記録は詳細になされているため、職員間で利用者についての情報共有がとてもよくできている。しかしそのために残業となってしまうこともあるようである。記録を取るのは利用者の暮ら

しを支えることが主目的であるので、利用者と向き合う時間を犠牲にしないようにしなければならない。効率化の方法を探る工夫も必要だと思われる。

【職員が入れ替わってもチームワークが保てるような態勢を整えることが必要】

現在非常に良いチームワークのもとで業務が行われている。困難な事例についても職員が皆で知恵を出し合って解決できるような関係が培われている。今後はこのチームワークを普遍化することが大切である。積み重ねてきた成功事例や失敗事例を手順書に整えるなどして、次に伝えられるようにすることが期待される。

【居宅サービス計画、介護保険制度などについての利用者への説明に工夫が必要】

利用者の事業所への評価は高いが、利用者アンケートからは居宅サービス計画や制度などについての理解は十分ではないことがうかがえる。職員はきちんと説明したつもりでも、まったくの素人である利用者には伝わらないことも多い。それでは主体者意識が薄れ、ともすれば任せきりになりがちである。専門用語や言い回しなどを見直し、利用者が理解できるような説明を行う工夫が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【記録やインターネットなどを活用し事業所内で情報共有ができています】

担当するケースについて、インターネットを活用したり口頭で常に報告をし合うとともにすべての利用者について詳細な記録が記されており、情報が共有されている。そのため、担当するケアマネジャーが不在のときも、利用者からの問い合わせがあったり緊急な事態になったりした時の対応が行える態勢が整っている。事業所内は上下関係ではなく横の連携がよく取られており、互いに相談しやすい環境となっている。

【すべての関係者から本音を引き出す努力をして居宅サービス計画を作成している】

利用者本人と家族の考えや要望が異なる場合もあるが、そのようなときには別々に話を聞いたりしながら時間をかけて双方の本音を引き出す努力をしている。さらに利用者の性格や人生歴を加味して調整しながら、関係者すべてにとってより落ち着ける居宅サービス計画に結びつけている。こうしたことを可能とする前提として、利用者本人、家族と担当ケアマネジャーの間の信頼関係が十分に築かれていることがうかがえる。

【サービス実施にあたっては事業者との密な連携をとって利用者の様子を確認している】

サービス開始時や利用者に不安があることが分かった場合は、送迎の時間に合わせてデイサービスに赴いて利用者の様子を見たり、話を聞いたりするなど、きめ細かい対応を行っている。問題があるときは、関係者の声を聞き、解決のために丁寧に力を尽くしている。また、サービスを行っている間の様子について、サービス事業者から情報を求めたり、一部の事業者からは、サービス提供時の記録を取り寄せるなどして、目標に沿ったサービスが提供できるように支援している。今後、すべての事業者から記録を入手できるような工夫が期待される。

○利用者調査結果

有効回答者数	51人
利用者総数	89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	94.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0% 9.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	82.0% 11.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	84.0% 7.0% 5.0% どちらともいえない: 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	78.0% 9.0% 9.0% 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	92.0% 5.0% 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	96.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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	92.0% 5.0% 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	88.0% 5.0% 5.0% いいえ: 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	66.0% 17.0% 11.0% いいえ: 3.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	特定非営利活動法人ぷらちなくらぶ
事業所名	居宅介護支援事業所ぷらちなぶらん
所在地	東京都足立区加平1丁目8番23号
連絡先	03-5697-9200

○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) 利用者本位
- 2) 職員重視
- 3) 安心と安全
- 4) 地域密着
- 5) 独自性 心の触れ合いを大切に一人一人の能力を引き出すことを常に念頭に置くよう努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【法人の姿勢として、どのような困難事例でも積極的に受け入れ、対応する方針を取っており、地域福祉の向上に貢献している】

運営法人は、子育て支援や障害者支援などの事業も運営しており、豊かな社会づくりを目指して活動している。介護保険サービスでは、居宅介護支援と訪問介護事業所に加えて、2010年に、在宅生活生活の限界を底上げすべく、小規模多機能ホームを開設した。法人の姿勢として、どのような困難事例でも積極的に受け入れ、対応する方針を取っており、実績を重ねている。居宅介護支援でも、地域包括支援センターと連携して、困難事例の対応を行ない、地域の高齢者福祉の向上に貢献している。

【利用者からの相談に、介護保険サービスだけでなく他機関と連携して情報提供し、解決に導いている】

日頃から区の高齢者福祉の担当者や、地域包括支援センターと密接な連携を取っている。併設の訪問介護事業所は介護保険サービスだけでなく障害者支援の事業も行なっており、障害者福祉の情報に詳しい。このような環境のため、利用者からの相談に対し、適切な情報提供ができる。また、情報提供だけでなく、サービス利用の申請の代行を行なったり、区の相談窓口まで利用者同行し、担当機関に相談を繋げたケースもある。関連機関と連携し、解決に導いている。こうした取り組みにより、利用者を面で支える地域基盤の確立を目指している。

【利用者の問い合わせには迅速に丁寧な対応を不断なく取り組んでいる】

利用者が安心して相談ができるよう、迅速に適切な対応を心掛けている。状況に応じて分かりやすい表現を工夫し、利用者や家族の理解が得られるまで丁寧に説明を行っている。家族や支援者の考えが先導しがちな局面でも、利用者の声なき声を引出しすくい上げることを大事にしている。日頃より、サービスが合っているのかどうか、利用者の思いも感じ取れる『専門職』としてのスキル向上に向け、理念や障害特性などの理解を深める自己研鑽に努めて取り組んでいる。利用者調査結果からも、常に利用者との真摯に向き合う姿勢を大事にしている事が窺われる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【常に利用者本位を心がけているが、更なる支援力向上を目指したい】

どんな状況下においても、常に利用者本位を心がけているが、ショートステイ利用は、緊急であったり、確実に希望の期間の利用ができることを優先にしているため、複数の事業所から選択してもらっていない場合もある。繰り返し利用することにより、利用者が馴染み、事業所側も情報を把握して適切な援助を行ない易くなるという利点があるため、一度利用したショートステイに固定されがちである。事業所にはそれぞれ特徴があるので、利用者、家族の要望をよく聞き、個々の利用者にもっと合った事業所を選んでもらえるよう、更なる支援力向上を目指したい。

【震災時における対応策に法人全体で取り組んでいる】

大震災のような自然災害の発生などリスクが高まっている中、事業所では、災害時の利用者の安全を確保することは重要であり、特に独居の利用者への対応については、大きな課題であると考えている。利用者の生活基盤は自宅であり、在宅系サービスには限界があるが、災害時の安否確認や避難などの対応の検討、震災に伴う火災による利用者に関する記録等の消失防止策などの策定が求められる。在宅支援においては、安全を脅かすリスク要因も多く、現場での不測の事態に備え、更に万全なものとするよう法人全体でリスク対応に取り組んでいる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ケアマネジャー間の連携によりきめ細かいサービスが提供されている】

事業所は、関係機関との連携の強化に取り組んでおり、各在宅医療・福祉サービス関係者とは利用者情報を共有しながら調整を図り、安全で安心な在宅生活を支援している。また、ケアマネジャー同士がお互いを理解し、コミュニケーションもよく取れ、情報交換しながら、緊急時や医療面での対応方法を確認している。日頃から業務改善や利用者とのコミュニケーション方法等についての意見交換を行ったり、分からないことがあれば、いつでも相談できる環境にあり、担当者不在にも適切に対応している。利用者主体のきめ細かいサービスが提供されている。

【入院中や入所後も情報が要望を把握したり、コミュニケーションの工夫で信頼を得ている】

利用者が入院中に病院に面会に行き、病状や状況を把握している。また、老人保健施設に入所した利用者のところに面会に行き、情報を得ることもある。距離感が縮まらず、コミュニケーションが十分に図れなかった利用者が入院した時に、面会に行ったことで信頼を得ることができ、退院後は良好な関係を持つことができるようになったケースがある。コミュニケーションの工夫として、認知症や精神疾患があり独自の世界観を持っている利用者には、その世界に存在する人物になってコミュニケーションを取ることもあり、信頼を得ることに成功している。

【困難事例を積極的に受け入れ、地域包括支援センターと連携しながら対応している】

新規顧客は、地域包括支援センターから紹介されるケースが多い。その中には困難事例も多く含まれている。法人の姿勢として、どのような困難事例でも積極的に受け入れ、対応する方針を取っており、今までにも多くの実績を積んでいる。最近の事例では、病院の相談員を通じ医師との連携を図ったり、利用者、家族に、自覚していない生活課題について、地域包括支援センターと協力して、説明や説得にあたってプランを作成したケースがある。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	65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>92.0% 6.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>88.0% 12.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
3. サービス内容に、利用者の要望を反映しているか	<p>76.0% 22.0% いいえ: 2.0% 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>92.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</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>86.0% 6.0% 6.0% いいえ: 2.0%</p>
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	<p>92.0% 8.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>90.0% 10.0% 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>78.0% 20.0% いいえ: 2.0% 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>86.0% 12.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%</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>68.0% 18.0% 12.0% 無回答・非該当: 2.0%</p>

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人長寿村
事業所名	入谷居宅介護支援事業所
所在地	東京都足立区入谷9丁目15番18号 特別養護老人ホーム足立翔裕園1階事務室
連絡先	03-3855-6396

○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とした基本理念で、利用者のご満足と笑顔を励みに努力していきます。
- 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) 常に誠意を持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、国際的視野に立ち、相互の理解を深め、高齢福祉の進展に努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の希望に沿った在宅生活の継続を支援するケアマネジメントプロセスが確立されています】

利用者・家族の希望をしっかりと聞き取り、日常業務内で利用者の変化の把握や、緊急対応の体制など、地域に根差した相談所としての役割を果たし利用者や家族の大きな安心感に繋がっています。ケアマネジメントの手順やアセスメント・ケアプラン作成マニュアルと工程表を活用した業務手順を明確にする仕組みがあり、有効に機能しています。居宅会議での情報交換やチーム全体で利用者・家族の情報共有、地域情報やサービス事業者情報の蓄積等を活かし利用者の希望や意向に沿った提案が図られています。

【地域包括支援センターと連携した相談援助により、地域の方と利用者・家族の在宅生活の維持と安心につながるよう努めています】

地域包括支援センターと連携した困難ケース等の対応や医療機関との連携を図り、利用者を支援するための体制の強化に取り組んでおり、個々の利用者のニーズに合ったサービスが選択できるように区内に留まらず、近隣市町村のサービス事業所の情報も収集しています。また、地域包括支援センターと連携した認知症サポーター養成講座の実施や家族会を実施するなど、地域の方と家族からの相談に応じる協力体制があり、地域で暮らす方と利用者・家族の在宅生活の維持と安心につながるよう努めています。

【利用者・家族が抱えている介護の不安を解消するように、関連する事業部と協力して地域包括ケアを推進するよう努めています】

利用者・家族が抱えている介護の不安や孤独と共に向き合い支えていくことを目標とし、年間目標の活動を職員間で意見交換しながら推進しています。具体的には、職員が個々に学んだことや地域情報の共有を図るとともに、管理者と職員が業務上の担当すべき役割を認識して問題解決を図るなど、利用者を全員でサポートする考えの共有と、チームワークによる活動成果につなげています。また、併設する在宅事業及び特養との連携体制づくりに向けた取り組みや、法人内の居宅部会に参加し、地域包括ケアを推進する家族会の活動にも着手しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域関係機関へ事業所が目指している取り組みや特徴を知って頂く積極的な情報発信が期待されま
す】

事業所が目指している考え方を広く知ってもらえるようホームページ等を活用した情報提供と独自の「けあまね通信」を利用者・家族に配布し、介護保険制度の理解や事業所をより知ってもらえる取り組みをおこなっています。法人が目指している地域包括ケアの取り組みや併設の地域包括と連携した活動、在宅サービス相談員との勉強会など事業所の考え方や特徴を地域関係機関に知ってもらう積極的な情報発信により、施設の認知度と信頼性を向上させることが望まれます。

【事業所の求める職務能力を習得した人材を計画的に育成する仕組の構築が望まれます】

個々のケアマネ業務については、常に事業所内で話し合い事務的な業務を分担し、個人への負担が増大しないようチームワーク良く情報共有しながら業務に当たっています。新人の職員向けにアセスメント・ケアプラン作成マニュアルと工程表を活用した業務手順のチェックは責任者が実施していますが、期間や習熟度の指標に沿った計画的な育成が今後の課題とされます。今後は、業務量の軽減や施設内の活動の目的・意図など含めた、計画的な人材育成の仕組を構築することで、事業所が必要とする職務能力を習得した人材を育成していくことが必要とされます

【併設事業部と協働して理念が目指す在宅事業の方向性を明確にし、事業部間の協働体制を強めるための事例共有と連携体制作りが望まれます】

事業計画に法令を順守した業務の遂行と在宅生活を継続していただくための支援の充実を掲げて、取り組んでいますが、今後はケアマネ業務に留まらず法人施設の一員として併設事業部や専門部署とも協力して利用者・家族の生活を支援することが、地域での信頼を得ることに繋がると思われます。例えば、将来の事業展開の方向性を明確に打ち出すとともに、施設の相談員とケアプランの立て方や利用者の自立を目指す生活について、事例検討やサービスノウハウを協力して勉強することで、お互いの思考の広がりやスキル向上につながることを期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	59人
利用者総数	101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>93.0% 5.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>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%</p>
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	<p>89.0% 8.0% いいえ: 1.0% 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>71.0% 8.0% 16.0% 無回答・非該当: 3.0%</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>81.0% 13.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	<p>91.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>93.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%</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>93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<p>89.0% 5.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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>66.0% 18.0% 6.0% 8.0%</p>

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人長寿村
事業所名	竹の塚居宅介護支援事業所
所在地	東京都足立区竹の塚7丁目19番14号
連絡先	03-5851-6051

○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) 「心とむ四季折々の季節を感じる我が家」を創ります
- 2) 家族主義の理念に基づき、ユニットが一つの家族としての関係づくり
- 3) 「ご利用者とご家族の尊厳と権利を守り、人として当たり前の生活」を第一にケアを行います
- 4) 「施設は地域の共有財産であり、地域住民の一員として地域と共に生活をする」ことを念頭におき、地域と共に施設が成り立っていることを忘れません

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の希望に則して安心した在宅生活を継続していただくための支援を丁寧に行うことで、利用者・家族から信頼を得るように努めています】

利用者の状況把握を行うため訪問、聞き取りアセスメントと利用者や家族の置かれている環境や状態、意向を重視して、迅速に対応しています。普段から収集している地域の情報や介護保険サービス事業所、病院のソーシャルワーカーとの関係を重要視して利用者のサービス提供に繋げています。また、ターミナルの方の在宅生活の支援の行い、往診医・訪問看護・訪問介護と連絡を密にして、利用者・家族の想いを実現するべく事業所のケアマネジャーが担当を超えて協力し合い支援して行くことで、利用者・家族から信頼を得ています。

【個々の利用者・家族の要望の情報収集と整理方法を工夫し、職員間共有と個別対応に活かすことで利用者満足の上につなげています】

介護支援専門員2名が常に話し合いが出来る環境と日誌にその日関わった利用者の氏名・支援内容を記録し、いつでも閲覧できるように情報の共有を図っており、迅速な対応が可能となっています。また、緊急時に利用者・家族がどこに連絡する必要があるか事前に話し合っ、医療対応が必要な方や個別の状況に応じた連絡先を毎月一覧で管理し、最新の情報を更新して必要な情報を確実に共有できるように工夫しています。情報の収集・整理・活用ができる仕組みを活用した利用者・家族の安心できる生活支援により、利用者満足の上につなげています。

【事業方針の具体的な行動計画の明確化と各事業部及び各部署の年間計画との一貫性を高め、それぞれの展開を促進しています】

年度方針に基づいて利用者支援の充実を図るために、方針にある四季を感じる暮らしと安心できる場所、笑顔で待っていてくれる人がいることの方針と、施設全体の具体的な行動計画等を明確化し、毎月の運営会議等で進捗確認と次の対策を検討するように努めています。また、各事業部及び各部署においては、行動計画に基づいて各リーダーと職員が協力して年間計画を作成し、課題である「安心できる場所」の充実に取り組み、利用者が安心して在宅生活を継続していただく支援の充実と在宅における終末期の支援において、一定の成果をあげています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【施設方針に照らして業務水準を高めるためには、7つの事業目標をマニュアルや手順書等に反映し、その効果を振り返ることが望めます】

法人理念である「家族主義」のもと、当施設のビジョン・目標・人材育成を設定しさらに行動内容を細かく設定し、居宅事業所の目標である事業所・職員が「安心できる場所」であることを実現することと設定されています。この目標を意識して法令遵守をしながら居宅介護支援を行うことでより業務水準を高めることに繋がると思われます。個人の資質やスキルに任せがちなかケアマネジャーの業務が標準化出来るように今後、新人職員への育成プログラムや手順書などの構築や検討、振り返りが望めます。

【地域ニーズを把握して、その期待に応える情報発信と貢献活動の方針を明確に打ち出し、施設の認知度と信頼性を向上させることが望めます】

法人の理念・方針である「家族主義」の実現を目指し、利用者ひとり一人のニーズと意向を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上を支援する自立支援ケアの取り組み成果や地域への貢献活動などその情報を積極的に地域住民や関係機関、利用者、家族に情報発信することが重要と思われます。地域にとって併設の在宅サービス事業を備えた複合施設だからこその対応など、地域の特性やニーズを把握し、その期待に応える情報発信と貢献活動の方針を明確に打ち出し、地域における存在価値をさらに高め、施設の認知度と信頼性を向上させることが望めます。

【併設事業部と協働して理念が目指す在宅事業の方向性を明確にし、事業部間の協働体制を強めるための事例共有と連携体制作りが望めます】

事業計画に法令を順守した業務の遂行と在宅生活を継続していただくための支援の充実を掲げて、取り組んでいますが、今後はケアマネ業務に留まらず法人施設の一員として併設事業部や専門部署とも協力して利用者・家族の生活を支援することが、地域での信頼を得ることに繋がると思われます。例えば、将来の事業展開の方向性を明確に打ち出すとともに、施設の相談員とケアプランの立て方や利用者の自立を目指す生活について、事例検討やサービスノウハウを協力して勉強することで、お互いの思考の広がりやスキル向上につながることを期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	70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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	84.0% 11.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	96.0% どちらともいえない: 3.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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	92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名	日の出指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都足立区日の出町27番4号 112号室
連絡先	03-5813-0037

○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) 人格の尊重
- 2) お客様一人ひとりの人生を最大限充実させるサービスの創造と提供
- 3) 経営基盤の確立
- 4) 在宅の基本である家族への支援
- 5) 人材育成(地域の困難ケース支援一包括支援センターとの連携等)

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【経営層は事業所の価値観の浸透に努め、職員の自主性が発揮できるよう職員支援に努めています】

職員は、自己の目標設定や研修計画、ケアプランの立案、実行などの業務推進を自主的・主体的に設計し実施しています。また、アセスメント時には併設の地域包括支援センターの職員を含む全職員が情報共有し検討を重ね、複数の視点を持って課題を抽出し、利用者の真のニーズをより反映させたケアプランの立案につなげています。経営層は職員とのコミュニケーションを大事にしており、必要に応じて個人面談をして問題解決に向けたアドバイスを行っているなど事業所の価値観の浸透に努めており、職員の自主性が発揮できるよう職員支援に努めています。

【利用者・家族の意向や真のニーズを反映したケアプラン作成までの、在宅生活を支援するケアマネジメントプロセスが確立しています】

利用者一人ひとりに適したプランを作成するため、利用者状況の聞き取りを重視して面談しています。身体機能や生活能力、協力体制を含めた家族関係、地域との関係など多角的に利用者の状況を聞き取り、アセスメントの精度を高め真のニーズを反映した課題を抽出し、課題解決に向けたプラン作成に努めています。医療機関との連携も図り、病院のソーシャルワーカーや看護師・医師との連携体制、利用者に関わる人との担当者会議など、利用者が自宅で自分らしい生活を継続するための情報収集から計画立案までのケアマネジメントプロセスが構築されています。

【地域包括と連携した個々の利用者家族の相談に応じる援助体制が整えられています】

当事業所は地域包括支援センターが併設されていることもあり、他の居宅介護支援事業所では対応が困難な事例を受け入れ、関係機関と連携を緊密に取っています。毎月の居宅会議や地域包括との定例会、足立ブロック会議など、法人内他部署、他施設と横断的に事例の報告や検討をする場を設けています。また、個々の利用者のニーズに合ったサービスが選択できるように区内に留まらず、近隣市町村のサービス事業所の情報も収集しています。これらの取り組みにより、地域で暮らす利用者・家族の在宅生活の維持と安心に繋がっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の求める職務能力の習得を目指した人材育成のしくみの構築が望めます】

介護支援専門員の業務の特性として、個人の資格や外部研修に寄るところが大きく専門性も高いことから、法人の対応としては、入職時の理念等基本研修の受講を必須としており、日々の業務は個々の能力に任されています。業務手順は、都が作成のケアプラン点検支援マニュアルを活用し、確認や業務点検が行われています。法人の理念・方針に沿った行動が遂行できる職員の育成を目指した研修や教育により、その能力や、職員各自の業務に対する意識を持った行動があるか等を検証し、専門性の高い職員育成と業務水準の向上を目指した仕組づくりが望めます

【法人内の事業所と協力し、地域の方に法人の目指していることや必要な情報を発信していくことが望めます】

法人のホームページ、パンフレット、区が発行するハートページの冊子に当事業所の連絡先等の概要を掲載しています。また、地域の少子高齢化を受けて、独居高齢者世帯の増加や介護保険認定者の増加等の現実を鑑み、行政や併設の地域包括支援センター、関係機関に積極的に働き掛けており、包括主催の地域サロンや予防教室などの紹介もおこなっています。地域に頼られる存在として、地域の方により必要な情報提供と法人の目指している地域活動の取り組みなど併設の事業所と共に情報発信していくことが望めます。

【事業継続の観点から、災害時の危機管理のしくみを再構築し関係者に明示するなど、地域貢献に関する価値の構築に努めることが期待されます】

法人作成の危機管理マニュアルに沿って災害に対する備えを整えており、管轄の消防署の指導のもとで避難訓練やAEDの講習会を含めた消防訓練を、近隣に併設されている通所介護事業所と合同で年2回行っています。また、広域災害時の利用者の安否確認のための緊急連絡網を整備し、有事の際には職員に文書を配布および掲示し、関係機関には内容に応じて報告することとしていますが、事業継続の観点から災害時の危機管理のしくみを再構築し、利用者や家族、関係機関に明示するなど、地域から頼られる存在としての価値の構築に努めることが期待されます

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	70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	93.0%	5.0%	いゝえ: 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	94.0%		どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 1.0%
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%	12.0%	いゝえ: 3.0%	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	87.0%	5.0%	6.0%	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	87.0%	6.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%		どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%		どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 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	94.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%	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	94.0%		どちらともいえない: 1.0%	いゝえ: 1.0%
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	82.0%	8.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人杉の子
事業所名	居宅介護支援センター中央本町
所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号
連絡先	03-3880-0008

○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) 利用者様一人ひとりを大切にします
- 2) 生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します
- 3) 地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします
- 4) 利用者様の尊厳を重視します
- 5) どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【モニタリングを定期的にして目標の達成度を確認している】

毎月の定期訪問を実施して目標の達成度を確認している。提供サービス事業所への不安や不満があるときには、提供サービス事業者に個別に話し合う場を設けて、利用者の目標達成のための不安・不満原因を解消できるようにサービス提供事業者との調整を行っている。目標の達成された評価をした場合は新たな目標の抽出をしている。また、利用者からの苦情が表出されたときは、利用者にとって不利益にならないような対応を心がけている。

【職員全体で状況などを共有して、適切な支援が提供できるようにしている】

居宅介護支援会議を週1回開催して利用者・家族の状況や変化、地域の新しい情報などの共有化を図っている。検討内容や支援方法などは議事録記載され、施設長が目を通している。法人内の月1回の代表者会議では同じフロアの地域包括支援センターも出席して意見交換をすることで、より支援の内容が深まっている。利用者の個人情報の書類の保管は鍵等で厳重に保管されているが、3人の介護支援専門員は必要時には閲覧でき、支援経過共に誰でもが緊急時時の利用者の対応ができるようになっている。

【本人、家族の意向が異なる場合、双方の納得が得られるよう丁寧に調整を行っている】

介護サービス利用について、高齢者本人と家族の希望がすれ違うことがしばしばある。その際は、サービス利用に不安をもったり、利用を嫌がるなどの高齢者には、まずはお試しからスタートし、体験してみることで良さを知ってもらい、納得の上でプランに組み込んでいくよう配慮している。その際は、担当のケアマネジャーもしばしば家庭やデイサービスなどを訪問して利用者の様子を確認し、慣れた様子を見計らってケアプランを変更するなどの工夫をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者・家族の声に耳を傾け、幅広いサービス情報の提供を目指している】

利用者・家族の要望に真摯に耳を傾け、自宅で安心・安全に自分らしい暮らしを継続できるよう心がけている。一方で、介護保険サービスでできること・できないことについては、家族に丁寧に説明し、ど

のような要望でもかなえられるわけではないことは了解して頂いている。その際に利用できるインフォর্মールサービスなども紹介している。ただし、それぞれのニーズの幅が広いことを踏まえ、特に介護保険外の幅広いサービス情報を収集することを目指している。

【ケアプラン第1表の丁寧な作り込みが望まれる】

居宅サービス計画書の第1表の「総合的な援助の方針」欄には、基本的な考え方を掲げ、各種サービス提供の位置付けを明示している。よって、第2表や第3表で表現されている具体的な計画が、導きやすいようにまとめられている。ただし、「総合的な援助方針」はさらに分かりやすく表記することが望まれる。また、「利用者及び家族の生活に対する意向」（主訴）に関しては、十分把握できていない利用者も見受けられた。さらに、「在宅生活で望む事柄」などを詳しく傾聴することにも努められたい。

【ケアプランの画一性を改善することを目指して話し合う機会などを充実させている】

ケアプランに沿ったサービスが提供できるように詳しく支援内容を表記したり、サービス担当者会議を通じて課題を共有できるようにしている。また、サービス提供事業所ごとの支援計画の確認も都度行うようにしている。ただし、情報収集力などの点において担当職員の差異は否めず、計画書が画一的になっているように見受けられる。さらに職員間での話し合いをはじめ、研修や勉強会などに参加できる機会を充実させ、職員のスキルアップを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【提供サービス事業者の開始にあたっては利用者・家族の意向を確認し計画作成をしている】

サービス開始にあたり提供サービス事業所の特徴を把握しており、利用者・家族のニーズにあう提供サービス事業所につなげて不安のないように丁寧にわかりやすく説明をしている。近隣で利用者の馴染みのある事業所などは家族と一緒に見学したり、1か月3か月と利用して、なじめない時には変更も可能と伝えている。サービス利用にあたり金銭面では特にわかりやすく説明をするように心がけている。サービスに費用をどのくらいかけることができるかなど具体的に進めるには利用者の信頼関係を築くことを優先と考えている。

【利用者の気持ちを傷つけたり、羞恥心を害することのないような配慮をしている】

訪問介護員が施錠によって出入りする利用者を保護することを目的として、事業としても同意のもと鍵を預かっている。「近隣との関係で不安を持つ利用者」、「認知症で徘徊の恐れがあり危険を伴う利用者」等に配慮して支援することに力を入れている。また、利用前の相談時や利用開始直後の利用者・家族がサービス内容に不安を持っている段階では、訪問回数を増やして、できるだけお互いの信頼関係を築けるようにしている。

【毎月のモニタリング、定期的および随時の担当者会議にて利用者の状況を共有している】

モニタリングは原則的に月1回、担当のケアマネジャーが利用者の自宅を訪問して、聴き取りを行っている。利用者・家族の意見要望を聞き、充足度を推し量る。またサービス担当者から毎月、利用状況の報告書を送付してもらい確認している。困窮などから行政や社会福祉協議会と繋がりのある利用者についてはそちらとも情報共有を行う。また内部でもミーティングを行い、一人のケアマネジャーの考え方に偏ることのないよう、意見交換を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	20人
利用者総数	39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	80.0%	15.0%	5.0%	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	90.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	75.0%	20.0%	5.0%	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	50.0%	20.0%	30.0%	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	70.0%	20.0%	5.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	5.0%	5.0%	どちらともいえない: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	5.0%	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	70.0%	25.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	20.0%	5.0%	いいえ: 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	45.0%	25.0%	20.0%	10.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名	ウエルガーデン伊興園
所在地	東京都足立区伊興3丁目7番4号
連絡先	03-5838-1324

○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) 利用者本位の質の高いサービス提供
- 2) 家族との連携
- 3) 地域との連携
- 4) 職員育成と明るい職場づくり
- 5) 経営の効率と安定

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【家族の負担軽減支援】

居宅介護支援のための取り組みとして家族会を開催しており、利用者・家族の身体・精神的負担を軽減するために、介護についての柔軟な考え方や知識が深まるような啓発活動や正しい介助方法の実演指導などを行っている。また、家族の用事やリフレッシュを目的にショートステイ、デイサービス、ホームヘルパー等を利用できる事を伝え、経済的負担についても、介護保険で支給される部分と自己負担分の説明をしている。これらの介護負担軽減に向けた活動で、利用者・家族が、住み慣れた地域で安心して在宅生活を継続できるように支援している。

【地域福祉の拠点としての役割】

地域福祉サービスの拠点として十分な機能を発揮していくためには、園全体の事業が一体となって展開されることが必要であり、そのためにも最初の窓口である居宅介護支援事業所を充実させていくことが重要であるとの認識から、介護支援専門員数を4名体制から5名体制へと変更している。地域のニーズに応じて計画的に事前面接・契約を行うことで、年々利用者数が増加している。さらに、現場経験の長い職員が加入したことによって、他部署との連携がよりスムーズになり、連携の取れたサービス提供が推進されている。

【利用者の自立した生活に向けた支援体制】

利用者の自立した生活に向けた支援に力を入れており、居宅介護支援事業所とディサービスの事務所を一か所にまとめ、在宅生活をおくる利用者の課題に対して、リアルタイムな情報交換・情報共有が図られている。ディサービス利用時の利用者の様子から自宅以外での状況を判断して、居宅サービス計画の作成時に活かし、利用者の自立支援に向けた適切なサービスが提供できる体制となっている。また、利用者にとっては、ケアマネジャーが見守ってくれているという安心感やディサービスでの機能訓練の充実が施設選択の際のメリットにも繋がっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【支援困難ケースへの対応】

利用者の中には、日常生活を送っていく上で頼れる人や資源（物・情報）が周囲に無い人もおり、介護支援専門員が本来の役割を越えて関わらざるを得ない場合がある。職員の「何でも屋みたいになっている」という声もあって、多様な要望への対応にストレスを感じることも多いと思われる。このようなケースでは、一律の基準によって導き出される正解が存在しない場面も多いことから、担当介護支援専門員が、問題を1人で抱え込まず、複数の関係者の合意を経て業務を行えるサポート体制の強化が必要であり、職員の更なる連繋が望まれるところである。

【業務の効率化を図る取り組み】

介護支援専門員の業務において、新規利用者との対応・サービス事業者との担当者会議等での連携・1ヶ月毎のモニタリング業務・給付管理・各種会議等がある。また、それらの文書作成に関わる業務が発生することで日々が多忙であり、事務処理に追われる事もある。相談援助業務にとっては、実際に利用者と一緒に話をして全体像を掴み、判断をする事が重要だと考えていることから、業務の見直しを図っており、事務処理の効率化が目指されている。利用者本位のサービスの提供のため、更に利用者に向き合える体制が構築されることが期待される。

【介護支援専門員の知識の向上】

事業所では、認知症への対応として「ケアマネジメントセンター方式」をアセスメント方式の一つとして導入して、利用者の「その人らしさ」を目指した支援に取り組んでいる。また、医療依存度が高い利用者に対しても安心して相談支援ができるように、勉強会を行っているほか、終末期を迎えた利用者が、自宅での家族による看取りを希望する場合もあることから、終末期ケアの支援の在り方を検討している。今後も、引き続き介護支援専門員の知識の向上を図って、利用者が最後まで自宅で安心して在宅生活を送れるような相談支援の充実が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【必要に応じた居宅サービス計画の見直し】

月に一度はモニタリングを行って、サービスの提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している。また、ケアの継続性に重点を置いた視点を持って要望把握や新たな課題を抽出している。それをもとに提供しているサービスに過不足がないかの検討をするほか、サービス提供事業者との関係が良好であるかも確認を行い、必要な場合には居宅サービス計画の見直し等を行っている。利用者及び家族の意向を反映した居宅サービス計画を作成することを基本としており、利用者・家族が充分納得できるように説明をしてサービス提供が行われている。

【地域ネットワークの構築】

地域の関係機関のネットワークに参加して、関係機関との連携に取り組んでおり、居宅介護支援部会には職員が持ち回りで参加して情報共有しているほか、区のケアマネ研究会では、高齢者の福祉に対するグループワークやグループ討議をおこなっている。また、地域のケアマネと横の繋がりを大切にして地域ネットワーク内での共通課題について、連携できるように努めていて、地域高齢者の介護予防・自立支援に取り組んでいる。

【保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している】

利用者の支援にあたって必要な情報を、業務支援システム内のデータや共有データとして保管している。今年度は、これらの利用者情報の整理を進めたことによって、利用者の基本情報・介護計画・具体

的な支援内容・その結果としての利用者の状況の変化等が正確に把握出来るようになってきているほか、職員間の情報共有がスムーズに行われている。データは次回の計画作成時にも活用することで事務作業の効率化が図れることから、職員も積極的に新たな情報を入力して精度を高めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	100人
利用者総数	138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	94.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0% 5.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
3. サービス内容に、利用者の要望を反映しているか	89.0% 8.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	89.0% 6.0% い いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 3.0%
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	81.0% 13.0% 6.0% い 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	97.0% どちらともいえない: 3.0% 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	94.0% 5.0% い いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 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	94.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0% 10.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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	64.0% 23.0% 8.0% 5.0%

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 西新井だいわ会
事業所名	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
連絡先	03-5838-1386

○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) 「その人らしく、生き生きとした環境とのかかわりあいを」（法人理念）
- 2) 「その人が、その人らしく、自由に、住み慣れた地域で安心して心豊かに、生き生きとした変わらぬ生活（人生）を支援する」（運営理念）
- 3) 「ふれあい credo」による行動指針を提唱
- 4) 私達は、「介護のライフプランナー」として継続的な改善を推進しサービス向上を図り、顧客の安心・安全・満足の実現を図ります。（品質方針）
- 5) 地域の介護サービス仲介役という立場を超越し地域との共生のもと、「信頼」と「安心」を築き、価値観を創造することによって安心と利益を確保する。（経営方針）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【複雑化する利用者状況の中、各担当者が孤立する環境にならないような業務体制を継続している】
 困難事例にも、虐待などの利用者状況の複雑化がみられる。これに対応するために、事業所では、定期的に所内会議を開催している。議題として、①利用者の処遇、②問題点や改善方法、③地域における社会資源の状況、④保健医療および福祉に関する諸制度、⑤ケアマネジメントに関する技術、⑥苦情の内容および改善方針、⑦その他など、項目を立てて話し合いを行っている。情報を共有し連携をとり、必要があれば管理者の同行訪問、職員同士がお互いの不在時に対応するなど、各担当者が孤立する環境にならないような「共に」行う業務体制を継続している。

【利用者へのよりよい支援の提供を目指し、常に最新の情報をつかみ、改善していく取り組みを行っている】

事業所では、本年度、アセスメントシートのアップグレードを図り、認知機能（ふれあいスケール）や精神機能（マインドチェンジャーシート）の評価項目を追加した。また、厚生労働省が「課題整理総括表・評価表の手引き」を示したことを受け、所内研修を行った。研修では、職員がアセスメントの注意点、情報収集および整理の仕方、多角的分析などについて改めて学び、課題を把握して長期・短期目標を作成する過程を再認識できた。また、これを受けて一部業務マニュアルを改正した。このように、常に最新の情報をつかみ、改善していく取り組みがある。

【地域と共生し、「信頼」と「安心」を築き「介護のライフプランナー」としての役割を担おうとしている】

事業所は平成18年に在宅介護支援センターから地域包括支援センターと居宅介護支援事業所とに分かれて単独事業となった。元来の支援センターの基盤を継続していることもあり、地域との繋がりや共生ができており、最近では事業所名も地域に浸透している。職員は少数精鋭で、チームワークとやりが

いの心で、地域の介護サービスの仲介役という立場を越えて地域と共生し、「信頼」と「安心」を築き、「介護のライフプランナー」としての役割を担おうとしている。利用者アンケートにおける高い満足度も、こうした日々の取り組みの成果を裏付けている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者は、「課題整理総括表」の利用を考慮しており、順次帳票の統一を図ろうと考えている】

本年度は、アセスメントシートのアップグレードを図るとともに、6月に厚生労働省が示した「課題整理総括表」の使用にも踏み切った。管理者は、この「課題整理総括表」を、事業所として使用しやすいように手を加え、使用方法を研鑽し、職員が一定の知識や技術を学ぶことができるように開催している「ケース会議・居宅会議・内部研修」の場で、各担当者と情報を共有し、使い勝手を検証した。その後、各担当者は、これらの帳票を用いて利用者の支援に必要な情報を入手し、順次新しいアセスメントシートへの更新、帳票の統一を図ろうと考えている。

【災害トリアージを作成していることを利用者に周知し安全保護に努めたいと考えている】

事業所では、昨年度の第三者評価の結果を受け、利用者アンケートを分析、良い点、改善点を抽出し、「ケア・マネ通信」で公表し、改善に向けて取り組んだ。「ケアプランの説明内容がわかりにくい」には、「ご利用にあたり」というチラシを作成し、説明時に利用している。「地震や災害に対する対策」には、各利用者別の災害トリアージ（治療や後方搬送の優先順位を決めること）を強化し、災害時における優先度の順位を把握している。利用者には、このような取り組みがなされていることを周知し、今後も利用者の安全保護に努めたいと考えている。

【最近では口コミでの新規利用者も増えてきたことから、ニーズに対応すべく職員増員が課題であると考えている】

法人では、各事業所単独で事業経営である。このため、特定事業所加算事業所の継続をしても、事業経営は逼迫している。業績連動報酬支払制度導入により、人間としての関わりよりも数字によるノルマ的要素の強くなっている。職員は、困難事例や虐待など、利用者状況の複雑化に伴い、会議を重ね、より良い関わりを模索してきた。その結果、最近では口コミも増え、事業所名も地域に浸透してきた。管理者は、今後も「共に悩み、共に考え、共に行動する」ことを重視し、職員の意欲の向上を図り、バーンアウトを防止のため、職員増員が課題であると考えている

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の虐待などの被害情報を入手した場合関係機関と連携して支援している】

居宅介護支援サービスの提供時、利用者の虐待などの被害情報を入手した場合は、併設の地域包括支援センターの保健師へ連絡・相談している。また、福祉事務所や権利擁護センターなどとも連携し、利用者を保護する取り組みを行っている。例えば、低栄養が疑われる利用者をまず病院の入院へと導き、その後、病院から施設入所への流れを作るなどの支援内容が支援経過記録として残されており、多数蓄積されていた。

【厚生労働省が示した課題整理総括表の使用に取り組んでいる】

事業所では、厚生労働省が示した課題整理総括表の活用に取り組んでいる。これは、はじめにアセスメントを行い、①利用者の状況に該当する項目を選択する。②自立した日常生活の阻害要因を考える。③その後に状況がどのように推移するかの可能性を選択する。④状況に対する支援の内容を記入する。⑥その後の見通しを立てる。⑦課題を抽出する。このような経過をたどることで、分析内容が視覚的に明らかになるという。管理者は、使用方法を研鑽しながら、各担当者にも指導しつつ、必要に応じて随時導入していこうと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	99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	96.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	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	91.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	89.0%	7.0%	いいえ: 1.0%	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	82.0%	12.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 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	92.0%	7.0%	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	85.0%	10.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	91.0%	7.0%	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	89.0%	7.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 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	59.0%	10.0%	21.0%	8.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人星風会
事業所名	星風会居宅介護支援事業所竹の塚
所在地	東京都足立区竹の塚5丁目1番11号 スガコーポラス103
連絡先	03-5831-0607

○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) お客様にご満足いただけるサービスを提供します
- 2) 常に高い目標に向かって前進し続けます
- 3) 地域に貢献し、信頼される法人を目指します
- 4) 地域の質の向上を目指し、職員教育を行います
- 5) 常に高品質サービス、顧客満足アップを目指していきます

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【チームワークを発揮して安心して仕事ができる職場づくりを全員で取り組んでいる】

3人の介護支援相談員がスキルを持ち、依頼の連絡があれば地域担当ごとに自主的に迅速に対応している。そのため管理者は他の2人の介護支援専門員から1日の業務内容を報告してもらい、全員で対応が適切か確認し合う場を持っている。管理者は職員の勤務状況を常に把握し、精神的悩みなどを兄弟感覚で気遣い、働きやすい職場環境を作ることを目指している。そのため職員間の関係性が良く、チームワークを発揮して他者をカバーし安心して仕事ができる職場づくりを全員で取り組んでいる。

【利用者やその家族に最善な支援を検討し、居宅サービス計画に反映している】

利用者が入院や入所を希望した際には、利用者に適した施設を検討し、改善・回復を見極め、受け入れ先の担当医療ソーシャルワーカー（MSW）と相談している。利用者・家族の負担や、自立した生活に向けてのリハビリテーション内容等の意向もしっかりと確認し、意向に沿った内容となるよう努めている。実際、利用者家族のことを考え、面会可能な距離の病院を選択したことで利用者が孤立感なく安心して病院生活が送れたと喜ばれている。利用者だけではなく家族にも最善な計画を策定している。また、生活困難者の依頼も積極的に受けている。

【地域包括支援センターと密に連携を図り、より幅広く深い支援に繋げている】

地域包括支援センターに、生活困難者の対応や、問題行動を起こす利用者の相談をしている。生活困難者への対応の段取りや保護費の支給、施設を出るタイミング等、地域包括支援センターのアドバイスにより、利用者も不安になることなく手続きを進められた。当事業所もアドバイスをもらい、積極的に支援困難事例の受け入れが行えるようになった。また、地域包括支援センターが主催する地域交流会に参加したり、法人でのイベントの際には当事業所から案内を出したりと、困難事例の相談だけではなく、地域包括支援センターとは密に連携を取っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【現在マイナスになっている稼働率を改善して早くプラスに転じられることを期待したい】

居宅支援事業者として利用者本位のサービス提供を遵守すると同時に、法人のものと訪問介護事業やデイサービス、通所リハビリサービス、クリニックなどとの連携を「サ高住」の入居者にアピールして利用者増につなげている。そのため昨年度の新規利用者数を今年度ははるかに超えていて、法人の財政面への貢献をなしている。ただ居宅支援事業としての稼働率はまだ少し低く、当事業所の認知度を上げ、現在マイナスになっている稼働率を改善して早くプラスに転じられることを期待したい。

【個人別研修計画と研修報告書の作成が望まれる】

外部研修は都や区の研修が大部分で、研修受講者には職員会議で報告させてその内容を会議録にして研修報告書として研修成果の確認と情報の共有を図っている。本来は受講者が研修報告書を提出して管理者が研修成果を確認し、職員会議で発表したり回覧して情報の共有を図る方が良いと思われる。また個人別の研修計画がなく職員自身の能力向上のスケジュールが立てにくく、来年度の作成が望まれる。

【法人による手引書が用意されているが今後は共通の支援に関する手引書の整備が望まれる】

業務の標準化を図るために事業所では、法人による危機発生時の対応要領や緊急時マニュアル、防災マニュアル、ノロウイルス感染対策等のマニュアルを整備している。ケアに関するマニュアルは、個々に個別のものを持っており適宜使用している。業務の一定水準は保たれているが、今後、職員間でさらに共通認識を上げるために、また、新人を採用すること事も考慮し、共通のマニュアルを用意することが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【関連機関と協力し、地域に根ざした事業所づくりが行われている】

区の事業者連絡会やケアマネ会、サービス付き高齢者向け住宅連絡会などに参加し、関連機関と交流している。同法人の病院やクリニックとの連携により、患者の介護相談等を受け、事業所の専門性を地域に還元している。地域包括支援センターや民生委員が主催する地域交流会にも参加し、在宅高齢者と家族向けの介護相談を法人として受けている。リーフレットを当事業所のサービスを必要な人がいると思われる病院や薬局、福祉事務所等に置かせてもらったり、町会の盆踊り等の地域の行事にも参加し、地域に根ざした事業所づくりが行われている。

【他者をカバーし安心して仕事ができる職場づくりを全員で取り組んでいる】

管理者は他の2人の介護支援専門員から1日の業務内容を報告してもらい、全員で対応が適切か確認し合う場を持っている。管理者は職員の勤務状況を常に把握し、精神的悩みなどを兄弟感覚で気遣い、働きやすい職場環境を作ることを目指している。そのため職員間の関係性が良く、チームワークを発揮して他者をカバーし安心して仕事ができる職場づくりを全員で取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	58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	92.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%	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	81.0%	15.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	73.0%	21.0%	いゝえ: 2.0%	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%	7.0%	いゝえ: 0.0%	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に信頼できるか	76.0%	15.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	13.0%	いゝえ: 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	86.0%	10.0%	いゝえ: 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	76.0%	23.0%	いゝえ: 0.0%	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	76.0%	21.0%	いゝえ: 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%	13.0%	10.0%	無回答・非該当: 2.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人ファミリー
事業所名	ケアステーションハピネスあだち
所在地	東京都足立区江北3丁目14番地1号
連絡先	03-5839-1501

○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) ご利用者様の人権を尊重し、高齢期において地域生活を長く継続されるために必要な支援を行います。
- 2) 生活とは生き続ける努力の営みであり、幸せの源は、生活の営みによって得られるものだと考えます。
- 3) ハピネスあだちの在宅サービスは、ご利用者様の在宅生活におけるハピネス(幸せ)を支援します。
- 4) 地域文化を尊重しつつ、地域連携をはかり、地域福祉の向上に努めてまいります。
- 5) 出合い、笑顔、心の触れ合いを大切に、その人らしい時間をすごせるよう、気持ちに寄りそうサービスを提供します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所内研修にて「マナー研修」を行い、担当者の接遇能力の維持向上を図っている】

事業所では、事業所内研修にて「マナー研修」を行い、担当者の接遇能力の維持向上を図っている。そのような中でも、マネージャーは各担当者が利用者と継続して関わることによって生ずる言葉遣いの乱れを危惧しているため、事業所内会議を開催し、「言葉遣い強化月間」を設けた。互いの言葉遣いや身だしなみなど、相互チェックと注意を促した。その結果、各担当者が自分の言葉遣いを意識し、事業所内での電話応対などにも変化があらわれた。この取り組みはそれ以後も継続され、職員自らが自分の言動に注意を払うようになった。

【施設と病院などの違いを簡明に理解できるように、「施設選択の目安」というチラシを作成した】

各担当者は、施設利用の希望者には、一覧表などで説明しているが伝わりにくい。そのためリーダーは、利用者家族などが、施設と病院などの違いを簡明に理解できるように、「施設選択の目安」というチラシを作った。これには、利用者などが当該施設を選択しやすいように、介護の重点度、医療の重点度が図表で表してある。図には重点の度合いと併せて、その部分を担う施設の種類を併記してあり、図表下には、その施設の特徴を明記し、1か月の利用料金を示してある。担当者はこのチラシを用いて説明することで、利用者などの理解を得られやすくなった。

【利用者を支援するにあたり行政機関や、主治医及び他職種との連絡調整を効果的に展開している】

事業所は、区の関連機関からの支援の問い合わせも受けている。この場合は、区側の担当者とともに相談面接を行い、居宅サービス計画を作成している。また、事業所の担当者は主治医に健康上の注意を確認したり、サービス担当者会議では、サービス提供事業者や自治体の職員を招き、利用者の今後の見通しを立て、必要な措置を講じている。利用者が、地域の資源を利用しつつ、住み慣れた地域での生活が継続できるように支援している。サービス利用開始後は、定期的なモニタリングを行い、区にも報告するなど、継続的な支援を提供している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各担当者のパソコン入力の技術向上を支援し、各担当者の経過記録を管理したいと考えている】

事業所では、各担当者が事業所で統一した帳票類を用いて、それぞれ個別の利用者ごとに情報をまとめて保存している。また、支援経過記録は、パソコンにデータ保存したり、手書きデータを保存している。それぞれの支援経過記録は、項目を出して、支援内容とともに、介護支援専門員、利用者家族の意向などを明記した記入方法をとっている。今後は、法人は利用者情報のパソコンによるデータ管理の導入を考えていることから、マネージャーは、研修などを通し、各担当者のパソコン入力の技術向上を支援し、各担当者の経過記録を管理したいと考えている。

【課題整理総括表及び評価表について研修を行い検証・検討を行いたいと考えている】

各担当者は、事業所で共通のアセスメントツールを使用し、利用者や家族の困りごとを明らかにし、利用者や家族の意向を踏まえた課題を抽出している。この課題抽出方法は、各担当者の判断と能力に一任しているが、平成 26 年 6 月、国が「課題整理総括表及び評価表の活用の手引き」を発表したことを受け、事業所では、事業所内研修で使用方法などについての会議を行っている。今後は、サービス担当者会議などでの導入を視野に入れ、まずは事業所内研修などで使用方法などについての検証・検討を行いたいとの考えがある。

【各担当者にも講座を担当させるなど、公開講座の開催を継続したいと考えている】

国は、平成 37 年を目途に、高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもと、可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるように、地域の包括的な支援・サービス提供体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進している。法人では、地域との連携の構築をめざしつつ、「地域貢献事業」にも力を入れ、今年度は在宅部門マネージャーが公開講座を担当し、好評を得た。マネージャーは各担当者にも講座を担当させるなど、公開講座の開催を継続したいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	60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>92.0%</p> <p>どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>92.0%</p> <p>どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</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>88.0%</p> <p>7.0%</p> <p>いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	<p>88.0%</p> <p>11.0%</p> <p>どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%</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>88.0%</p> <p>11.0%</p> <p>どちらともいえない: 0.0% 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>88.0%</p> <p>11.0%</p> <p>どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>88.0%</p> <p>11.0%</p> <p>どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%</p>
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明がわかりやすいか	<p>92.0%</p> <p>どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<p>92.0%</p> <p>7.0%</p> <p>いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</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>66.0%</p> <p>29.0%</p> <p>どちらともいえない: 3.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>