

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	ケアマネジメントセンターやなか
所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
連絡先	03-3822-1550

○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) 高齢者が住みなれたまちで安心して暮らし続けられるよう援助する。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設作りを目指す。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指す。
- 4) 利用者本位の質の高いサービスを提供するなど利用者の自立した日常生活の支援を行う。
- 5) 効率性や採算性を重視した自立的運営を行っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者と家族を支援して、利用者を大切にされたケアプラン作成に取り組んでいる】

個別のケアプラン作成にあたっては、様々なサービスから選択できるように情報を整理して、利用者や家族に説明している。特に、併設している包括介護支援センターからの情報や近隣のボランティアサービス、社協などの情報も参考にしている。その上で、利用者のニーズに合った在宅生活が送れるように、サービスの調整、組み立てを行いケアプラン作成につなげている。紙おむつ・配食サービスなどの区のサービスや、障害者自立支援法の居宅介護・自費サービスなどを必要に応じて情報提供することを心がけている。

【サービス担当者会議を定期的実施しケアプランを見直す等、利用者の状態に合わせた支援を行っている。】

サービス担当者会議はサービス提供開始前に初回の会議を実施して、その後の定期的な更新の時期にも開催している。その他にも、サービス提供事業者から定期的情報が入ってくるので、内容によっては適宜、プランの見直し、部分的な変更を実施している。対象の事業者に対しては、サービス担当者会議の議事録を配布している。提供された情報に対して、打てば響くような、フットワークのよい支援を行っている。また、困難事例などが発生した場合には、地域包括支援センターの職員と同行し協働する取り組み体制が整っている。

【提供しているサービスによる利用者の状況の変化を把握している】

「サービスが有効に生かされているか」、「過不足がないか」、「満足具合はどうか」など定期的なモニタリングによって把握し記録されている。利用者・家族とサービス提供事業者との間で誤解が生じないように、開始当初は特に連携を密にして利用者の支援を行っている。サービスが利用者に適切に提供されているかどうかについては、モニタリングの際でも話し合っており、状況変化によっては、経過を見ながら調整している。また、必要に応じて、サービス提供場面の観察などにも取り組んでおり、計画書に沿った支援を確認する手法が定着している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプラン第1表の作り込みを検証されたい】

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、基本的な考え方を明示しながら、各種サービス提供の位置付けが明示されている。それにより、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、第1表の「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。

【災害時の対処方法の指導など、事業所としてのルールを決めることが望まれる】

利用開始時は、主治医や家族の連絡先を把握しており、利用者個人台帳に綴じ込んでいる。特に独居や身寄りのない利用者については、個別に緊急時の対応を取り決め、地域包括支援センターや区の担当課と協働できるようにしている。また、必要に応じて、地域の避難場所や区報に掲載されている災害支援などを提供して、注意喚起を促している。さらに、独居者には、一時避難所の場所や行き方、災害時に必用とする各種備品の用意など、事業所として、「どこまでの情報を提供するか」「どこまで支援するか」を取り決めることが望まれる。

【さらに利用者満足度の高いサービス提供が期待される】

今回行った利用者調査の結果は、全体的に大変高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・各種サービス提供事業者の選定・定期的なモニタリングや再アセスメント・施設入所に向けての支援など、居宅介護支援事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。また車椅子の自操を促したり、下膳を手伝ったりなど、さらに自立支援に向けての高いサービス提供が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【丁寧な説明は利用者からも高い評価を得ている】

ベテランのケアマネジャーを配置しており、利用者、家族の意向を引き出しやすく、スムーズなサービス導入につなげている。今回行った利用者調査の「サービス内容や方法についての説明は分かりやすかったか」の設問に関しては、大変高い満足度が確認できている。自由意見欄にも、適切な説明に対しての評価の声が聞かれており、事業所の真摯な姿勢が感じられる。また、「意見や要望の傾聴」についてもかなり高い満足度が得られている。

【毎年実施している利用者満足度調査による意見を業務改善につなげている】

法人としての共通マニュアルの見直し基準があるが、年1回実施している利用者満足度調査や「お客様の声」、職員の経験に基づく意見などをスタッフミーティングで検討している。その上で、改善が必要な内容については、マニュアルの改定、業務改善につなげている。この業務改善の取り組みは、事故マニュアルや苦情相談マニュアル等にも同様に取り入れて、居宅介護支援事業所だけでなく、施設の職員の共有認識になっている。

【援助目標の達成状況や利用者の状態変化等により、再アセスメントを実施している】

利用者の状態により必要に応じて再アセスメントを行っている。また、利用者の近隣住民、民生委員とも良好な関係作りに努めており、状態の変化や日常の課題などの情報が入りやすい環境にある。各種の情報が周辺から寄せられた際には、随時サービス担当者会議を開催して、再アセスメントを実施している。例えば、認知症の周辺症状による徘徊などが分かった場合には、民生委員などへの協力を要請するなど、状態に応じた社会資源の活用などを行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	26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	92.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0% 7.0% 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	84.0% 15.0% 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	84.0% 11.0% どちらともいえない: 3.0% 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	76.0% 7.0% 15.0% 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	88.0% 11.0% 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	84.0% 15.0% 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	88.0% 7.0% 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	92.0% 7.0% 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	46.0% 23.0% 11.0% 19.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名	目黒区立東が丘在宅介護支援センター
所在地	東京都目黒区東が丘1丁目6番4号
連絡先	03-5481-2873

○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) 個人の尊厳を大切にします。
- 2) 地域で最も信頼され喜ばれるサービスを提供します。
- 3) 効率的で柔軟かつ健全な経営を行います。
- 4) 利用者が住み慣れた地域で安心して快適な生活が営まれるようにします。
- 5) 目黒区における福祉の向上に寄与します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者情報の共有化を図り、事業所全体で利用者を支援している】

職員のミーティングは毎朝行い、センター会議やケース会議は週1回開催し、事業所全体の利用者情報を全職員が共有している。利用者の個人ファイルは、全員同じファイリング方式で整備し、担当する介護支援専門員がいなくても、誰もが問い合わせ等に素早く対応できるしくみにしている。各職員の業務内容はパソコンでも共有しており、管理者等が閲覧して必要な助言やアドバイスを行い、事業所全体で利用者を支援するしくみがある。

【利用者や家族の意向を、優先的に確認している】

アセスメントや居宅サービス計画策定時はもちろん、それ以外の場面においても、利用者や家族の意向を確認する姿勢が確立している。事業所の変更がある場合の情報の引継ぎ、入院や入所で在宅を離れる場合の医療機関や施設への情報提供、要介護認定や各種書類の申請代行なども、依頼があれば代行するとして、介護支援専門員が関わるとどんな場面でも、丁寧に利用者や家族の意向や希望を確認して行動している。

【地域包括支援センターと連携して、支援が困難な利用者に対応している】

事業所は特定事業所として加算の対象となっており、主任介護支援専門員の配置、定期的会議の開催、24時間連絡体制の確保、計画的な研修の実施、困難事例への対応などの要件を満たした運営をしている。特に地域包括支援センターと連携した困難事例の支援に力を入れており、困難事例対応マニュアルを整備して取り組んでいる。支援が難しい利用者や家族に対しては、支援のあり方を確認しながら、担当職員2人がチームを組んで訪問するなど、解決に向けた対応を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【医療ニーズの高い利用者へのさらなる支援に期待する】

最近の事情として、医療的ケアが必要な利用者が増えている現状を踏まえ、事業所では訪問看護サービスを積極的に取り入れた居宅サービス計画を策定して対応している。今後はさらに医療との連携を強化し、医療ニーズの高い利用者が住み慣れた街で安心して暮らせるような支援に期待したい。

【多様化する家族を支援する取り組みに期待する】

高齢者を取り巻く環境が変わり、独身の子どもによる認知症の親の介護、認知症高齢者同士の介護、要介護者同士の介護など、高齢化するにつれて家族の多様化も進んでいる。事業所では、そんなケースの中で、介護者の不適切な対応と判断できるケースも扱っている。今後いっそう家族を含めた支援を継続して、対応していくことに期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【情報の整理と情報交換に取り組んでいる】**

情報を共有化する取り組みとして、情報のファイリングとミーティングに注力している。利用者の個人ファイルは、最初のページに目次があり、相談受付表、認定関係資料、アセスメント表、居宅サービス計画書、サービス担当者会議録、支援経過表、モニタリング票の順番で、統一したファイリングとしている。また毎朝のミーティングや週1回センター会議やケース会議を開催し、共有するしくみを整えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	69人
利用者総数	96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: 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	89.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%	7.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	81.0%	いいえ: 4.0%	無回答・非該当: 2.0%	11.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	5.0%
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	89.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	7.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	いいえ: 0.0%	15.0%	8.0%
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	26.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	71.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%	7.0%
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%	5.0%	46.0%	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	社会福祉法人白陽会
事業所名	ケアプランたんぽぽ
所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号 ゴールデン鶴亀ホーム内
連絡先	03-5741-3366

○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) 「明るく・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く
- 2) 成長する人材の確保と育成
- 3) ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営
- 4) 「何事も隠さない」風通しの良い組織
- 5) リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【法令遵守と利用者の意思尊重を基本理念に、適切なサービス提供が行われるよう取り組んでいます】
業務に関する手順等を詳細に記した業務マニュアルを作成し、適正にサービスが提供出来るよう取り組むとともに、業務チェック表を活用して、提供しているサービスが基本事項や手順に沿っているか確認しています。更に、自己チェックで見逃した帳票類がないかペアチェックを行い、お互い不備がないよう確認しながら業務を行っています。今回の利用者アンケートでは「利用者の気持ちを尊重した対応」項目の肯定割合が高く、「日頃の生活など、根気よく聞いてくれる」とのコメントも寄せられ、基本理念に沿った対応がなされている様子がうかがえます。

【医療機関と連携をとりながら情報の提供や収集を行い、在宅生活が継続出来るよう援助しています】
利用者が入院する際は「入院時情報連携シート」を作成し、在宅時の状況や介護サービスの利用状況等を病院に伝えています。更に、入院中は積極的に病院を訪問し、その都度、医者や相談員から最新の状況や経過を聴取しています。退院時は、事前に情報を収集し関連事業所に報告するとともに、退院時カンファレンスに参加して状況確認を行い、看護サマリーなどから留意点を把握して、適切なサービスが切れ目なく提供出来るよう支援しています。このように、出来る限り在宅生活が継続出来るよう援助している点は評価に値します。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者や家族の意向や希望を尊重し、相互の理解を得るよう更なる取り組みを期待します】
利用者の意思尊重を基本理念に利用者の信頼に応えるようサービスを提供していますが、今回の第三者評価で実施した職員自己評価や利用者アンケートの自由意見から、利用者、家族双方の意向が異なる場合の調整に苦慮している様子がうかがわれます。双方が満足する調整を行うことは困難な場合もあると推察していますが、相互の理解を得るよう説明の工夫等更なる取り組みを期待します。

【当事業所内でインターネットに接続出来る環境整備が望まれます】
法人の方針で現在インターネットの接続は、同敷地内にある法人の事務所内に設置されたパソコンに限

られています。インターネットセキュリティの問題もあると思いますが、情報の入手手段としてインターネットの活用は有効であり、必要な時に必要な情報が得られない状況は、業務を行う上で非効率とされます。平成27年度には介護保険法の改正があるため、新しい情報を速やかに収集する必要もあると考えられるので、当事業所内でインターネットの閲覧が出来るよう環境整備が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の情報はケアマネジャー相互で把握し合い、事業所全体で共有化しています】

2名のケアマネジャーがお互いの担当利用者を訪問し合い、利用者の状態や状況をお互いに把握し、情報を共有しています。ケアマネジャー同士が双方の利用者を把握することで、担当者が不在時にも対応出来る仕組みとしています。また、毎朝のミーティングには事務主任や事務長が参加しており、月1回の運営会議には施設長も参加して、利用者の状況や事業所の情報等を共有しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	48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	89.0% 8.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
2. ケアプランについての説明はわかりやすいか	89.0% 8.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
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% 6.0% 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	77.0% 6.0% 12.0% 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に信頼できるか	87.0% 8.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0% 6.0% 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	83.0% 8.0% 8.0% いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0% 6.0% いいえ: 2.0% 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	72.0% 10.0% 12.0% いいえ: 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	社会福祉法人真松之会
事業所名	和田堀ホーム指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都杉並区和田2丁目27番8号
連絡先	03-3316-2943

○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) 何時でも、どこでも、誰もが最良の福祉サービスを受けられる事業所
- 2) 現在まで国を支えてくださった方々に愛を持って接することが出来る事業所
- 3) 利用者、職員、自分自身について気付きの実践

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者および家族との信頼関係からスタート】

サービス計画が確定しない状態でも継続的訪問をすることで利用者や家族との信頼関係を構築することが重要であるとしている。信頼関係が出来てから意向や希望を把握して利用者や家族の立場に立ってサービス計画の作成や手直しに役立っている。更に入院等でサービス利用に繋がらなくても支援は続けている。利用者調査の結果でも、利用者とケアマネージャーとの信頼関連項目は、高い満足度が伺える。

【提供サービスの情報提供と丁寧な説明を心がける】

提示するサービス計画の内容説明には、利用者からの信頼は内容の理解に繋がることをモットーに、提供するサービス事業者およびサービス内容等の資料を丁寧に説明し、納得していただいてから実施に持っていく。要望と専門的視点、経済的な面から一致しない場合は根気よく話し合いをして同意が得られるサービス計画を作成している。更に保険外のサービスについても情報提供をしている。利用者調査の結果からでも、ケアプラン説明に関して全員が満足をしていることが伺える。

【モニタリングで意向に沿ったサービスが実施されているかを確認】

利用開始時や変更時に作成されたサービス計画が、意向に沿ったサービスが実施されているかの確認は、サービス提供事業者からの報告書だけではなく、実施現場へ訪問して自分の目で確かめたうえ、家族の感想や意見を収集したモニタリングで、サービス提供事業者と家族の間の調整に立ち意向をサービス実施に反映させている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【登録者増加に向けて更なる営業活動が望まれる】

当事業所のサービス提供可能数は35名としているが、現在の登録者は19名である。前回の評価時の18名からは微増である。新規登録者を増やすために、専用のパンフレットを新たに作成し、関連個所に配布・常置したり、地域包括支援センターとの連携や病院や利用者家族からの紹介等で努力はしているが、1人体制での限界もあり、法人としての活動や要支援者までをターゲットにする等の工夫をすることで利用者の増加を期待したい。

【一人体制への法人組織のバックアップ体制が課題】

法人では組織の一員であるが、事業所では1人体制なので個人の業務水準の一定化の確保や業務情報収

集のため、法人内での定期的な会議や研修会や委員会に積極的に参加したり、特養・ショート・デイサービスの介護主任やケアマネージャーとの連動を密にしている。更に外部研修や検討会にも参加している。法人事務局との連携も進んでいるが、しかし指導者からの助言・指導・相談については、自己評価でも「なし」と評価している点や営業活動など法人としての組織的バックアップが今後の課題と思われる。

【苦情解決の仕組みの更なる周知】

法人では苦情解決の客観性・透明性を確保するための第三者委員制度があるが、前回利用者調査では周知が48%と半数以下だったために、この周知を改善項目として取り上げ、新規利用者には重要事項説明書に追記をしたが、今回の調査でも周知の回答は47%と少ない。再度徹底を図る工夫を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護保険施設や医療機関との連携に力を入れている】

利用者が介護保険施設や医療機関の入所・入院の場合には、施設や機関の相談員と随時連絡をとり利用者の了解を取り情報交換に力を入れている。更に医療機関への通院に同行したり、往診時に同席する場合もある。

【利用者の情報や意向の把握は直接会うことに力を入れている】

利用者の情報や意向は、定期的な訪問を行い、直接会って自分の目で見ることに力を入れている。、本人・家族との対話や日常生活の会話や行動、さらに生活の場である室内の様子から把握している。

【サービス計画確定前から継続訪問で先ず信頼関係を築いている】

サービス計画が確定しない状態でも継続的に訪問することで利用者や家族との信頼関係を構築することが重要であるとして、特に力を入れて取り組んでいる。信頼関係が出来てから意向や希望を把握してサービス計画の作成や手直しに役立てている。更に入院等でサービス利用に繋がらなくても支援は続けている。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	19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% 6.0% 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	100.0% どちらともいえない:0.0% いゝえ: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	93.0% 6.0% いゝえ: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	86.0% 13.0% どちらともいえない: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は信頼できるか	86.0% 13.0% いゝえ: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	100.0% どちらともいえない:0.0% 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	93.0% 6.0% いゝえ: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	93.0% 6.0% 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	86.0% 6.0%6.0% いゝえ: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	46.0% 6.0% 46.0% 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	株式会社京桃
事業所名	ナイスサポート居宅介護支援
所在地	東京都杉並区阿佐谷北1丁目3番5号 京桃ビル3階
連絡先	03-3337-3741

○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) 『福祉を支えあう ナイスサポート』 地域の利用者様のあらゆるご希望に添えるように、また、そのサービスの質を日々高めて、「本当に喜んでいただける介護」を目指す。
- 2) 介護職の職業倫理の向上 介護保険制度を理解し、遵守することに努め、利用者様の生活を守ってゆくために、専門的な知識・技術の向上を意識し、介護サービスを適切に提供する。
- 3) 人権と尊厳を支える介護 介護を必要とする状態になっても、利用者が自分で適切に判断できるようなサポートをし、介護側の押し付けにならないように心がける。
- 4) 介護職としての『やさしさ』 介護を必要とする状態になっても、その人らしい生き方をサポートするために、残存能力を最大限に生かした支援を行ってゆく。「自立支援」とは何かを常に考えながらケアに努める。
- 5) 介護職としての役割・専門性と多職種との連携 介護を必要になった利用者の総合的な生活を支えるために、広い情報を集め、保健・医療・福祉の連携に参加できるように研鑽を深める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【4名のケアマネージャーが共通認識の上運営されている。】

事業所は、4名のケアマネージャーで構成されており、共通課題として利用者情報の共有は方針でもある迅速対応に必要不可欠としている。また、家族負担軽減にも関連してくるとの考えで重要視している。これが具現化される体制として、ケアマネジメント関係をはじめ利用者情報はパソコンで一元管理されている他、時間外受付用の携帯電話を1ヵ月毎の持ち回りで持っており、24時間の相談援助業務を可能としている。またケアマネージャー間はメールを活用して情報流通を行っている。

【主体的な運営を行っている。】

ケアマネージャーの一人は認知症ケア専門士の資格を持ち、研修参加後には他のケアマネージャーへ報告したり、協会発行の機関誌を回覧したりと、知識共有を図っている。またコンプライアンス体制から、介護六法の研修へも参加している。更には、法人のコンサルタントを活用し、ケアマネジメントに関わる帳票類の自主点検を行う他、今年度ははじめて福祉サービス第三者評価を受審するなど、主体的な運営が確認できる。

【法人と事業所の一体感が伺える。】

法人は、職員育成の中心として「心を育てる」ということに重きを置いている。その具現化としてケアマネージャーは、多方面の相談等にも応じていく体制としており、「最初から最期まで」という思いで活動している。例えば、家族関係などで難しい方であっても拒むことはせず、区や地域包括支援センターなどの援助を取りながらセフティネットの役割りを担っている。利用者アンケートからも「色々なこ

との相談に対応して頂いている」と言った意見が多く、法人と事業所が一体となって運営されていることが伺える。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【医療との連携強化を課題としている。】

事業所は、セフティネットの一端を担っているという役割り感を持ち、利用者のニーズを中心としたケアマネジメントを行っている。最近では、医療を必要とする利用者が増えており、医療関連のサービスの割合も増えている。その中で、主治医の位置づけは利用者だけでなく家族や介護サービス事業者にとっても安心体制となっている。その為、ケアマネジメントを行うにあたりこれまで以上に主治医との連携を強化したいという考えとしており、サービス担当者会議への参加を課題設定しており、今後の展開に期待したい。

【アセスメントの精度を高めることを課題としている。】

事業所は、利用開始の初回面談時より利用者の状態や意向または家族の意向などを聴取し、記録化している。またサービス開始後も計画書の項目毎にモニタリングを行っており、再アセスメントへつなげている。今後は、更に傾聴を深め拾えていないニーズや本位を引き出せることを課題設定しており、アセスメントのインプット情報の精度を高めたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	36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	94.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
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% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	88.0% 5.0% 5.0% どちらともいえない: 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0% 5.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	89.0% 8.0% 8.0% 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	88.0% 5.0% 5.0% いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0% 19.0% 11.0% 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	91.0% 5.0% 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	91.0% 5.0% 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	36.0% 19.0% 36.0% 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。

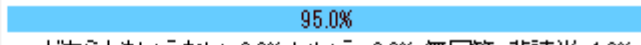
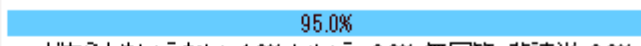
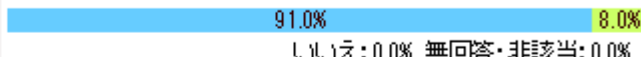
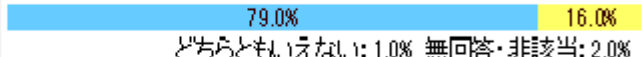
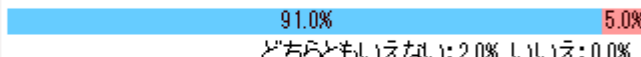
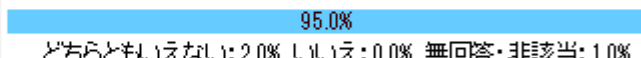
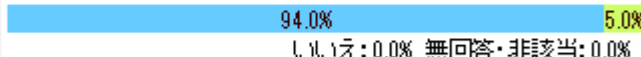
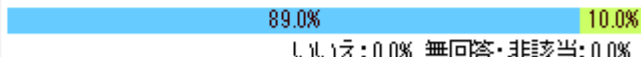
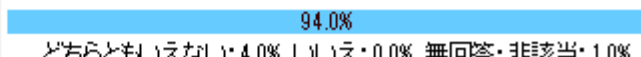

【社会資源ファイルやくらしのガイドによって幅広い情報を提供している】

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く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%

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フレンズ
事業所名	ケアステーションフレンズ
所在地	東京都板橋区常盤台4丁目21番7号 友野ビル1階
連絡先	03-6786-2077

○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) 「えがおで介護」を心がける
- 2) ご利用者様の幸せのために全力を尽くす
- 3) 自己決定権を尊重する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者本人の意向に沿った暮らしの実現で事業所理念を実践】

事業所では、「自立支援を基本にニーズやウォンツ（願いや希望）を反映させて自己実現に繋げる」という明確な支援目標に沿って、利用者や家族の意向や要望を尊重した居宅サービス計画書を策定している。こまめな訪問で安心の支援と信頼関係構築に努めながら、真の意向をくみ取っている。その方の望む暮らしの実現が可能な事業者を選定、掃除の仕方や食事の味付け、美味しいものを食べに行きたい、買い物は自分でしたい等様々な要望に対し、介護保険外サービスや自費サービス等も活用して、利用者の希望に沿った暮らしを実現する取り組みを評価したい。

【様々な生活課題を抱えた利用者や家族を積極的に支援】

事業所は、様々な生活課題を抱えた事例に対応してきた実績があり小規模ながら地域から厚い信頼を寄せられている。経済課題を抱えての独居高齢者、知的障害を持った高齢姉妹、認知症を介護する高齢配偶者等、いずれも介護保険制度をこえての対応を必要とする事例であり、頻回な訪問、昼夜を問わず急変や生活トラブルが発生する毎に支援に向く、障害者制度等の福祉施策の活用、サービス事業者の協力を得る等、細やかな対応でその暮らしの継続を支えている。「高齢になっても、ひとりになっても、地域で暮らす」事を支援する尊い実践を高く評価したい。

【利用者一人ひとりの意向に合わせて、様々なサービスを提案している】

利用者意向には、「身体機能を向上させたい」「会話がしたい」等、様々なものがあり、きめ細かく意向を聞き取っている。デイの利用についても、当法人が運営するデイだけでなく、自宅近くを希望する人には近くのデイを、陶芸がやりたい利用者には陶芸を実施しているデイを、短時間を希望する利用者には短時間実施のデイを紹介している。また、訪問看護や訪問リハの利用、施設入所を見据えたショートステイの利用など、一人ひとりに合わせて提案している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「暮らしへの意向や希望」と「プランの達成度、満足度、評価」を記録する取り組み】

事業所では、利用者の情報をアセスメントシートに沿って聴き取って把握して、その方の望む暮らしの実現に繋がる居宅介護計画書を作成している。その際に、これからの暮らし方への意向や希望も伺って

いるが、記録はメモ程度に留まっている。また、援助目標の達成度は、事業所で定めたモニタリング記録や第5表に記載している。伺った「意向や希望」やモニタリングで確認したプランの「達成度や評価、見直しの要否」について、アセスメントシートやモニタリングシートの書式を工夫して記録に残し、それらが確実にプランに反映されることを期待したい。

【他の居宅支援事業所等とも協力して、更に地域の期待に応える仕組み作り】

事業所では、増加する独居、老老世帯や認知症高齢者、経済困窮、精神的な疾患、更に介護に追い詰められた結果の虐待が心配される事例や振込詐欺等に狙われた事例等、今の社会を映し出す多くの難しいケースに関わってきた。一方、行政や地域包括支援センター等との連携には充分取り組めておらず、多くの対応が、当事業所と協力してもらえるサービス事業所、医療機関に留まっている。他の居宅支援事業所等とも協力して、行政や支援機関である地域包括支援センター等との連携の仕組みづくりに取り組み、引き続き、地域の期待に応えることを期待したい。

【研修の充実化や業務の標準化、記録の整備等、業務全般の見直しを期待したい】

職員の質の向上を目指すうえで、まず職員の定着が課題となっている。介護サービスの中心的存在であるケアマネジャーが頻繁に交代することは、利用者との信頼関係にも大きく影響することが予想される。まずは職員の定着を目指し、そのうえで研修の充実化や業務の標準化を図り、事業所全体のレベルアップを図ることを期待したい。また、毎月の会議を記録したり、家族との連絡ノートについて、家族からのコメント欄を記録として残すなど、記録面においても今後の取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「フレンズに誓い」に基づいて、一人ひとりの自己実現を支援している】

利用者意向には、「身体機能を向上させたい」「会話がしたい」等、様々なものがあり、きめ細かく意向を聞き取り、サービスに反映させている。デイの利用についても、当法人が運営するデイだけでなく、自宅近くを希望する人には近くのデイを、陶芸がやりたい利用者には陶芸を実施しているデイを紹介するなど、一人ひとりに合わせて提案している。当法人では、「自己決定権を尊重すること」や「一人ひとりがもっている生活習慣や生活の自立性が拡大するように介護すること」等を「フレンズの誓い」として掲げており、方針に基づいた支援を行っている。

【様々な課題を抱えている事例も積極的に受け入れしている】

利用者のなかには、独居や認知症、老々介護の家庭のほか、うつ病やアルコール依存症である等、様々な事情を抱えている利用者がいるが、「どんなに困難でも、利用者のニーズに答えたい」というのが経営者の思いであり、様々な解決困難な事例も受け入れている。このような事例に対しては、医療機関や地域包括支援センター、福祉事務所等の関係機関との連携を深めながら支援を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	12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	83.0% 16.0% どちらともいえない: 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	75.0% 16.0% 8.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	75.0% 16.0% 8.0% 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	66.0% 8.0% 25.0% 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	66.0% 16.0% 8.0% 8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0% 8.0% 8.0% 8.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	58.0% 25.0% 8.0% 8.0%
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	75.0% 8.0% 8.0% 8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0% 16.0% 8.0% 8.0%
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	50.0% 16.0% 25.0% 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に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	91.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	いゝえ: 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%	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%	いゝえ: 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	94.0%	5.0%	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	83.0%	13.0%	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	89.0%	8.0%	いゝえ: 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	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、ゆいまーる足立では「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。『チームゆいまーる』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% はい 9.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 0.0% 無回答・非該当
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0% はい 4.0% どちらともいえない 3.0% いいえ 0.0% 無回答・非該当
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% はい 18.0% どちらともいえない 3.0% いいえ 0.0% 無回答・非該当
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	68.0% はい 25.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
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% はい 9.0% どちらともいえない 3.0% いいえ 4.0% 無回答・非該当
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 4.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 0.0% 無回答・非該当
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0% はい 7.0% どちらともいえない 3.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
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% はい 3.0% どちらともいえない 3.0% いいえ 0.0% 無回答・非該当
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0% はい 3.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
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% はい 16.0% どちらともいえない 10.0% いいえ 7.0% 無回答・非該当

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ろん、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思われます。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思われます

【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は信頼できるか	<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まれます】

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まれます

【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まれます】

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まれます。

【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マーシャ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がわかりやすいか	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) 「ふれあいクラブ」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、各担当者との情報を共有し、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、事業所内での電話対応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おり、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 いいえ: 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 いいえ: 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>

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人光照園
事業所名	江戸川光照苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5668-0051

○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) パーソナルなサービスとホスピタリティの精神
- 2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス
- 3) 安定した経営
- 4) 地域、社会、環境への貢献
- 5) 品質マネジメントシステム体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎日の日誌や申し送りを丁寧に行い、担当ケアマネジャーが不在時にも適切な対応ができるようにしている】

利用者の情報は毎週の居宅介護支援課会議と、毎日の日誌で共有している。毎日の細かい連絡も確実に申し送り、全職員に情報共有の徹底が図られている。休暇を取る場合には事前に気になることは申し送りをし、利用者から連絡があった場合には、担当ケアマネジャーが不在時にも介護ソフトで検索し、サービスの利用情報や支援経過記録を確認して適切な対応ができる体制を整えている。

【毎月の施設内研修、区の事業所別研修に参加してスキルアップを図っている】

毎月、施設全体の「苑内職員研修」を終業時間後の6時～8時の時間帯に実施しており、権利擁護、認知症、ターミナルケアなどの研修に、事業所からも毎月参加し、利用者の支援に生かしている。また、外部研修の受講も促しており、希望者にはできるだけ勤務配置を考慮して研修受講を支援している。区の事業所別研修では困難事例や医療などテーマを決めて実施しており、事業所からも積極的に参加し、受講後は伝達研修を行って職員間で研修内容を共有するなど、職員のスキルアップを図っている。

【意見・要望・苦情があった場合は簡潔な対応策とあわせて3か月ごとに広報誌でも報告している】

事業所ではカウンターに意見箱を置いて、いつでも意見・要望・苦情を言えるようにしている。今年度から、意見箱に入れられた意見は施設内の掲示板で公表して再発防止を図ることとしたが、今のところ事例はない。事故・ヒヤリハット・苦情については3か月ごとに広報誌で報告するとともに、再発防止のための対応策を簡潔に示し、利用者・家族、地域包括支援センターなどの関係機関に配付している。あわせてホームページでも公表し、積極的に事故防止に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護保険のサービスをはじめて利用する人にも分かりやすく説明できるよう、事業所独自の資料を作るとよい】

契約にあたっては重要事項説明書で提供するサービスについて丁寧に説明している。介護保険の利用が

はじめての利用者・家族にもわかりやすく制度を説明するため、区の「介護保険の手引き」を使って、制度で利用できるサービスを紹介し、介護保険で利用できないサービスには自費でのサービスを紹介している。ケアマネジャーが毎月1回定期訪問をすること、利用料金などについて丁寧に説明している。しかし、たくさんの情報は利用者には理解しにくいので、必要な時に必要な情報を提供できるように、独自の資料を作って簡潔に説明できるようにするとよい

【利用者一人ひとりが安心して住み慣れたまちで生活していけるよう、様々な地域の情報を整理して利用者に届けるとよい】

区のケアマネジャー協議会には必ず出席し、介護保険の動向や地域にあるサービス全般の情報を収集している。集めた情報は、通所、訪問、ショートステイ、入所施設、グループホームなどの介護保険関連の情報としてまとめ、必要な利用者に提供している。今後さらに、介護保険外の社会福祉協議会のサービス、地域の支え合いのサービス、ケアラズカフェ、麻雀処などを地域情報としてまとめ、利用者一人ひとりが安心して住み慣れたまちで生活していけるよう、利用者のニーズに合わせ活用していくとよい。

【オンブズマン制度や外部の相談窓口などを伝え、気軽に意見を言えることを周知する工夫をするとよい】

重要事項説明書に、法人の苦情相談責任者、第三者委員、施設内の苦情解決責任者、外部の相談窓口として都国民保険団体連合会、区の相談窓口と電話番号を載せ、契約時に説明している。また、一昨年度には、利用者・家族、地域の人が気軽に意見や要望を言えるように「江戸川光照苑オンブズマン」を発足させた。しかし、利用者調査では外部の相談窓口を知っていると答えた利用者は半数程度にとどまっている。今後は、定期的にオンブズマン制度や相談窓口を知らせるなど、周知の方法を工夫するとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【住み慣れた地域で最期まで安心して生活できるよう、支援に取り組んでいる】

住み慣れたまちで最期を迎えたいという利用者の意向を大切に、在宅でガン末期を迎える利用者の支援に取り組んでいる。緊急時の対応についても事前に利用者から要望を聞き取り、医師や看護師など医療関係者と連携を図っている。ケアプランには訪問看護、訪問介護などを適切に入れて、家族の介護が受けられない独居の利用者にも安心して終末期を過ごせるよう力を入れて取り組んでいる。

【年始以外は営業し、オンコール体制を整えて不測の事態に備えている】

仕事で日曜日にしか相談できない利用者・家族のために営業日を見直し、年始以外は日祭日も営業している。事業所では2台の携帯電話を使って、1週ずつ職員が持ち回りすることで、24時間オンコールの体制を整えている。このため、緊急時など、不測の事態があったときでもすぐに連絡をとることができ、利用者の安心感につながっている。また、災害時の対応については、特別養護老人ホームの体制を確保したうえ、すぐに独居の利用者から安全確認をすることとしており、大規模災害時のBCP対策については防災委員会で検討し、研修会を開いている。

○利用者調査結果

有効回答者数	52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	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	90.0%	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	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	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%
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	75.0%	13.0%	11.0%	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	92.0%	7.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	11.0%	9.0%	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	78.0%	7.0%	13.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	7.0%	13.0%	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	55.0%	15.0%	7.0%	21.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	指定居宅介護支援事業所川口
所在地	東京都八王子市川口町1543番
連絡先	042-654-7027

○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) 信頼度の高いサービスを実施する
- 2) 安全・安心のサービスを実施する
- 3) 満足度の高いサービスを実施する
- 4) 地域との連携を推進する
- 5) 経営基盤の充実を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【新たにパンフレットを作成し、法人内の在宅サービスネットワークをわかりやすく伝えている】

法人内の3ヶ所の入所施設の他に、居宅介護支援事業所、2ヶ所のショートステイ、デイサービス、ヘルパーステーション等の在宅サービスがある。ホームページではこれら一つひとつの事業の特徴等を確認することができるが、それぞれがどのように位置づけられているか等がわかりにくい状況がある。そこで新たに法人内の在宅サービスネットワークが一覧できるパンフレットを作成して個々のサービスはもとより、わかりやすいように工夫し、介護サービスを希望する人が容易に利用できるよう工夫している。

【利用者の望む生活を送ることができるよう、利用者や家族の意向を丁寧に聞いている】

利用者の気持ちに寄り添い、十分に時間をかけ、どのような生き方を望んでいるかを丁寧に聞き取り、要望を言いやすい関係づくりに努めている。サービス開始時には自宅を訪問して心身状況やこれまでのライフスタイル、価値観について話を聞き、また生活環境や衣類等を観察して把握に努めている。定期的に自宅を訪問することに加え、通所施設や短期入所施設を利用中に訪問してサービス内容の満足度や要望を把握し、表情等からも意向を汲み取っている。住み慣れた地域で、いつまでも安心して自立生活が営めるよう支援に努めている。

【関係機関と顔の見える関係性を構築し、円滑に支援できるよう連携を強化している】

同一の敷地内に、特別養護老人ホーム、養護老人ホームなどの施設サービスと地域包括支援センター、訪問介護事業所、通所施設などを運営している法人であり、地域の高齢者福祉の中心的存在で地域住民からも信頼される法人となっている。同一法人が運営する在宅事業所とはネットワークを構築して日常的に連携し、また他の事業所や関係機関、民生委員とも会議等を通して、顔の見える関係性を大切にしている。医療面や多面的な支援が必要な利用者の受け入れも積極的に行うことができるよう、職員は専門的知識・技術の向上を目指し自己研鑽に励んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各サービス事業所の計画書の管理方法の整備が望まれる】

居宅介護支援計画を基に、各サービス提供事業所ではサービス計画書を作成している。介護支援専門員はサービスが計画通り行われ、成果が上がっているかが評価し、またサービス内容についての利用者の満足度等を把握し、見直しを行い場合によっては計画を変更している。居宅介護支援計画に基づいてサービス提供を行うためには、各サービス提供が計画に沿って作成された計画であるかを確認することが重要である。各サービス提供事業者が作成した計画書を確実に入手し、不足がないか定期的に点検するしくみをつくるなど管理方法の整備を期待したい。

【利用者対応について定期的に自己を振り返る機会を設けられたい】

利用者への虐待防止について、圏域の地域包括支援センターの職員と常に連携を図り、利用者の権利擁護に関する情報を交換している。また、他のサービスで入浴や生活場面で傷やアザを発見し虐待被害の可能性のある場合は、事業所内での検討だけでなく、地域包括支援センターや自治体と協力して解決に向けて取り組む体制を整えている。この他、事業所では、サービスマナー研修により利用者対応への姿勢や具体的なスキルを学んでいる。今後は、利用者対応に関して自らの行動や言動を自己チェック表等により、定期的に振り返る機会を設けられたい。

【職員を育成するための指導者マニュアル等の整備が課題である】

介護支援専門員としての経験年数に格差が生じているため、積極的な研修の参加による能力向上や、支援等に関して遠慮なく相談できる職場づくりに取り組んでいる。日々の利用者・家族への関わり方や居宅サービス計画の相談、訪問時の状況等きめ細かく確認し、丁寧に指導している。これらのコミュニケーションや働きかけにより、知識や経験値が向上している。新人育成のためのマニュアルは整備されているが、今後は、職員を育成する指導者のためのマニュアルを整備し、事業所として育成体制を確立することに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【月初に有効期限を確認し、確実に更新手続きを行っている】

介護保険の更新手続きは、認定の有効期間満了日の60日前から30日前の間に行うことになっており、期限が近づいた利用者と家族に通知が郵送されているかを確認している。手続きは原則本人又は家族が行うことになっているが、事業所では多くの場合、利用者と家族の依頼を受け代理申請を行っている。また、「保険情報一覧表」を作成して有効期間を職員全員で月初に確認し、確実に手続きを行っている。更新期限の点検は至極当たり前のことだが、認定切れになることの重大さを常に意識して、初心を忘れず基本を着実に守り、徹底して取り組んでいる。

【緊急性の高い利用者も受け入れ、退院後も安心して居宅で生活できるよう努めている】

老人保健施設などの介護保険施設や医療機関に入所や入院している利用者と家族の多くが早期の退所・退院を望んでいるが、高齢者の入院では多くの場合完治せず、退院後の看護が必要となり、医療と介護の連携が重要となっている。事業所では緊急性の高い医療的対応が必要な利用者の受け入れも積極的に行っている。職員は、利用者の要望に沿ってこれまでのサービスが利用できるように医療知識の習得に努め、関係機関の協力を得て、利用者への適切なサービス提供を目指して取り組んでいる。

【専門性を高める研修に出席し医療的な知識の習得に取り組んでいる】

事業所は、緊急度の高いケースや対応が難しいケースも積極的に受け入れる姿勢と体制を整備している。近隣の病院や老人保健施設、地域包括支援センターを訪問し、事業所のパンフレットを手渡したり、

医療ソーシャルワーカーとコミュニケーションを図ることにより、利用につながるよう努めている。緊急度が高く難しいケースの場合、多職種や医師・医療系サービス業者との連携を図る必要が生じるため、専門性を高める研修に出席し医療的な知識の習得に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	50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: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>91.0% 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>
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	<p>86.0% 8.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	<p>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%</p>
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	<p>82.0% 13.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</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: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>86.0% 8.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</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% 17.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<p>86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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>69.0% 17.0% 8.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人一誠会
事業所名	社会福祉法人一誠会偕楽園ホーム居宅介護支援事業所
所在地	東京都八王子市宮下町 983 番
連絡先	042-696-5238

○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) 利用者が個人の尊厳を保持しながら自立した生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること
- 2) 利用者の意思と可能性を尊重した多様な介護サービスの提供とその継続的改善に努めること
- 3) 事業の高い公共性と倫理性を自覚した、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること
- 4) 地域社会への貢献と共生に努めること
- 5) 広い視野と高い専門性を備えた職員資質の向上に努めること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ホームページや広報誌を活用し地域への情報提供につとめています】

今年度、法人全体の目標として広報活動の強化に取り組んでいます。居宅介護支援事業所でも写真を使ったちらしを作成し、親しみやすい工夫を行っています。また、ホームページでは、利用者が見やすいよう比較的大きな文字を活用したり、文字の大きさを変更できる工夫を行っています。その他、居宅介護支援事業所の専用ブログを設けて、職員の日常の様子とともに介護報酬改定や配食サービスなどの情報提供を行っています。年数回発行の広報誌に居宅介護支援事業所だよりを掲載し更新研修や24時間相談窓口など地域に情報提供を行っています。

【横断的組織運営の利点をいかした包括的な支援体制につとめています】

併設の特別養護老人ホームやデイサービスとともに合同で委員会活動を行っています。また、毎日の朝礼は、併設施設とともに居宅介護支援事業所からも参加し、併設施設の看護師からインフルエンザなどの感染症の流行情報などを得ています。朝礼で得た情報をもとに、利用者に季節に応じた注意点を伝えるなど横断的な組織体制を利用者支援にいかしています。

【法人全体での合同研修会に参加し、多様な研修の機会を得ています】

法人全体の研修委員会では、年間計画を作成し毎週施設内研修会を開催しています。居宅介護支援事業所のケアマネジャーも研修会に参加し、高齢者虐待やプライバシーや人権、災害対策など法人内の担当者や各種業者など外部講師による研修会を行っています。その他、自治体で開催する外部研修など多様な研修の機会を設けています。複合施設のメリットをいかし能力向上のしくみを構築しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【自立支援を目指した支援方針に関して共通認識を図ることがなお一層期待されます】

現時点では、3名のケアマネジャーが独自の方針に基づきケアプランを作成している状況が見受けられました。今後は、自立支援の視点を重視しながら地域のインフォーマルサービスなどの資源を把握しケ

アプランに盛り込んでいくことが期待されます。そのためには、地域に対してより介護保険の主旨の理解を促す工夫を行うとともに、様々な工夫や検討を行いながら利用者の生活が保持できるよう積極的な支援を行っていくことが期待されます。

【次なる目標として手順書および記録などの実態に即した運用や見直し定着が期待されます】

今年度11月に国際的な品質マネジメントシステム（ISO9001）の認証を取得しています。既に個人情報の持ち出しのルールなど手順書に定めたしくみの運用が不十分な状況が一部に見受けられました。今後は、支援の方針や必要なポイントなど特にサービスの質に重要となるポイントを手順書に盛り込んだり、運用可能なしくみとして見直しをしながらサービスの質の向上に寄与できるしくみとして定着していくことが期待されます。

【職員共通認識のもと利用者とのなお一層のコミュニケーションが期待されます】

今回の利用者調査では、概ね満足している傾向にあるものの、各設問などの記述からは、一部にコミュニケーション不足が要因と思われる要望があげられています。介護保険の適用範囲への理解を促す説明方法や代替措置の提案方法など、説明の工夫や説明後の対応の統一などより信頼関係を深めるためのコミュニケーションの取り方について、なお一層共通認識を図ることが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	66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	84.0% 13.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
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% 10.0% 7.0% いいえ: 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	76.0% 23.0% どちらともいえない: 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	81.0% 7.0% 10.0% 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	94.0% 2.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0% 2.0% どちらともいえない: 0.0% 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	86.0% 7.0% 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	78.0% 15.0% 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	55.0% 13.0% 15.0% 15.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	吉祥寺ナーシングホーム指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
連絡先	0422-20-0857

○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) 法人の理念 誠の心
- 2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。
- 3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。
- 4) 福祉コミュニティの協創 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。
- 5) 仕事を通じた職員の自己実現 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかつ職場にします。
- 6) 法令遵守の履行 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者からの相談には担当者不在の時にも代替りの職員が素早く対応できる仕組みを整えている】
事業所では、利用者からの連絡に対して直ぐに対応できるよう、毎朝、前日の情報を職員間でミーティングを開いて共有している。特に、担当者が訪問などで事務所に不在の時でも、代替りの職員が対応し、利用者への対応が遅れることのないように、事業所としての素早い処置を大切にしている。また、営業時間外の対応については、併設の特別養護老人ホームとの間に協力体制を敷いて、相談を受けることができるシステムを作っている。

【専門的な見地からサービス利用が望ましいと思われる利用者に様々な視点を取り入れ支援を開始している】
介護保険などのサービス利用には至らないが、専門的な見地から支援が必要と判断される高齢者に対しては、その立場に立って、関係性を築きながら介護保険などのサービスにつなげている。サービス利用に至る方法としては、支援が想定される各サービス事業所と連携を密にし、チームとして利用者に関わり、どのようにしたら安心してサービスを利用できるかを検討し、柔軟な対応からサービスを開始するように計らっている。居宅介護支援事業所に留まらず、他のサービス事業者と協働し、高齢者に必要な支援につなげていく気くばりが行き届いている。

【サービスの給付を適正に受けるために、総合施設の一事業としての総合チェック体制が整っている】
居宅介護支援事業所のサービスを適正に実施していくために、「給付費加算など点検シート」を活用し、請求漏れや誤った請求が行われることがないように管理している。シートの活用にあたっては、ケアプラン作成担当者だけでなく、点検担当者、責任者、主任、室長、施設長など複数の目を通して点検される仕組みを整えている。個人のチェックのみでは見落とされがちな点についても、事業所、あるいは高齢者総合施設の中の一事業として総合的に対応する仕組みが整備されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の生活を支える構図をより明確にするためにケアプランの記載方法の工夫が望まれる】

サービスの実施に当たっては経過記録の中に詳細に記載され、多様な資源を活用し利用者の生活をマネジメントしていることが窺え、サービス計画の中に、介護保険、行政のサービスなどが組み込まれて、計画が立てられている。しかし、経過記録にケアプランの中には、反映されていない家族や近隣住民、ボランティア等の支援の記録があり、表現されていないプランも見受けられた。ケアプランの中にこのような支援者の姿が映し出されるなら、利用者の生活を支える構図がよりわかりやすく利用者にも伝わると思われ、記載への工夫が望まれる。

【終末期を支える支援の実施に際しては、アセスメントシートの更なる活用を期待したい】

事業所の支援は、利用者の生活の継続に留まらず、人生の最期を支える支援も存在する。特に末期がんの方の生活を支えるときには、本人、家族の心情に配慮しながら支援しなければならない。ケアプラン立案に際しては、さまざまな状況が想定されるため、画一的なサービス計画への記載や提示とはならないが、アセスメントシートには、本人の生涯を振り返りながら、本人、家族がどのような最期を迎えることを望んでいるかを記載することが大切と思われる。アセスメントシートを更に有効に活用し利用者のよりよい終末を支援する助けとすることを期待したい

【地域を牽引する事業所として継続して専門性の向上に取り組むことが期待される】

介護支援専門員の資質向上と今後の在り方については一定の方向性が示されたものの、介護支援専門員の資質向上については、介護保険法施行以来、長年にわたり議論されているところである。昨年は「保険者と介護支援専門員が共に行うケアマネジメントの質の向上ガイドライン」が示され資質向上に向けての取り組みが進んでいる。根本的なケアマネジメントの考え方が大きく変化しているものではないが、地域を牽引していく事業所として、ケアマネジメントの手引きについては参考資料を更新するなど継続した専門性向上に向けての取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ケアプラン作成終了後も地域の相談窓口として継続的な関わりに力を注いでいる】

居宅介護支援事業所職員が行政から委託された在宅介護支援センターの仕事を兼務しているため、ケアプラン作成件数自体は通常の居宅介護支援事業所に比べ少ない。しかし、委託されたエリア内の介護保険更新に関わる認定調査は、すべて在宅介護支援センター職員が実施している関係で、ケアプラン作成の担当終了後もエリア内の要介護者については、すべて状況を把握できる立場にある。事業所に課せられた責任として、ケアプラン作成担当終了後も地域の高齢者の相談窓口として、継続的な関わりを持つことは事業所が特に力を入れている取り組みである。

【地域の事業所を牽引していく役割を自覚し業務の一定水準の確保には特に力を注いでいる】

居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター両方の看板を持つ事業所として、業務の一定水準を確保する取り組みには事業所が特に力を入れている。ケアプラン作成に関する手順書の整備、朝の申し送りでの情報共有と新任職員への教育、定期的な事例検討、研修への参加など地域の居宅介護支援事業所を牽引していく事業所として自覚を持ち、研鑽に努めている。業務の一定水準の確保は事業所として特に力を入れて取り組んでいる取り組みである。

【本人の視点からケアプランを作成することは事業所が特に力を注いでいる取り組みである】

法人の倫理綱領の中には『ご利用者・家族一人一人の視点に立ったサービス提供』ということが謳われている。この言葉を実現できるように、ケアプラン作成に当たっては、介護保険サービスだけにこだわ

らず、利用者が何を望んでいるか、何が必要かということを探りながらフォーマル、インフォーマルサービスを織り交ぜて、ケアプランを作成している。本人や家族の視点から要望を的確に聴き取り、利用者の必要とする処を関係者と検討しながら、ケアプランを作成することは、事業所として特に力を注ぎ取り組んでいる取り組みである。

○利用者調査結果

有効回答者数	8人
利用者総数	40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	75.0%	25.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	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	50.0%	37.0%	12.0%	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	75.0%	25.0%	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	62.0%	25.0%	12.0%	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	75.0%	25.0%	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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いゝえ: 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	50.0%	25.0%	12.0%	12.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	12.0%	いゝえ: 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	37.0%	12.0%	37.0%	12.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	泉苑居宅介護支援センター
所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
連絡先	042-366-0080

○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) 最も困っている人々の命と暮らしを守ること。
- 2) 社会・地域の要請に応える。
- 3) 人と人との絆を大切にする。
- 4) 共感する気持ちを大切にする。
- 5) 水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さない。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【担当するケアマネジャーだけでなく、事業所のチーム全体で利用者や家族の状態を共有し、支援しています】

26年度の法人の事業計画の中に「個々のケアマネジャーの支援だけではなく、チーム全体で利用者やその家族の状態を共有、または議論することで問題や可視化を目指し、チームケア体制を構築していく」と重点目標が示されており、目標に基づき、定例会議等で事例の共有の他、新規事例や困難事例に対する支援方針を出席者全員で議論するようにしています。その中でチームとしての支援方法が確立できるまで、レベルを高めていくことが課題です。利用者の問題や課題については、日頃から介護支援システムを通じて情報を共有し、支援に繋がっています。

【法人の基本的姿勢、「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」を目標に、困難事例にも対応しています】

26年度の法人の事業計画の冒頭に「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」が示されていて、それに伴い、事業所でも、困難事例を積極的に受け入れています。事業所が担当する地域は高齢化が進み、更に独居・高齢世帯の増加に加え、同居家族がいても介護力が弱い、また、虐待等、課題が生じています。事業所では地域包括支援センターと連携しながら支援困難なケースについても市に相談したり、必要に応じて同一施設内にある様々なサービス利用を計画する等、利用者の在宅生活が維持されるよう支援を行っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個々のケアマネジメントの業務の統一化をより期待します】

事業所では、管理者を含めて4名のケアマネジャーで、現在110名の利用者を担当しています。業務の内容は、要介護状態にある高齢者に対して、適切な指定居宅介護支援を提供し、在宅生活の安定を図ることを目的としています。業務を推進するため、重要事項説明書や、業務確認表では日々の業務・一カ月の業務の流れも示されていて、新人ケアマネジャーの、業務を理解する助けになっています。今後は、それぞれが実践した経験を活かして、ケアマネジメントの業務の統一化を期待します。

【利用者の在宅生活がスムーズに行えるように、医療機関等との連携の強化を期待します】

事業所では、入院中の利用者に面会に行く場合は、各医療機関と個々にケアマネタイム(面会ができる時間)を設けていて、利用者の状態や退院の予定等を確認するようにしています。担当の医師と面談できない場合は、「主治医連絡票」を利用して医療情報を得ています。時折り、退院の情報が得られない場合もあって、在宅での生活に対する適切なサービスが十分整わないことが出ています。今後は医療機関等と頻回に連絡等を取り、利用者の退院後の生活が、スムーズに移行できるような、連携の強化が必要かと思われま

○事業者が特に力を入れている取り組み**【法人の理念に沿って、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重しています】**

事業所の事業プロフィールには、サービス提供の考え方について、「最も困っている人々の命と暮らしを守る」という、法人の福祉理念が示されています。それに基づき、法人が主催する高齢者権利擁護や虐待防止等の研修には職員の全員参加が義務付けられています。また、市が発行している介護保険ガイドの中には、高齢者の虐待について、気づいた人は通報する義務があると明記されていて、事業所では地域包括支援センター、市の担当窓口と連絡する等、関係機関と連携しながら、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重した対応を行っています。

【本人や家族の希望を聞き取り、根拠のあるケアプランを作成しています】

ケアプランを作成する場合、事業所では利用者や家族の要望、希望について、訪問時や電話等で十分な聞き取りを行っています。必要な居宅サービスについては、介護保険以外の市が独自に行っている高齢者福祉サービス(インフォーマルサービス)も積極的に活用しています。また、地域での模範となるよう、ケアマネジメントの実施においても法令を順守し、介護サービス事業者を始め、地域包括支援センターや他の居宅介護支援事業所とも緊密に連携を図って、利用者にとって、適切なケアプランを作成しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	110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: 0.0% いいえ: 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	92.0% 6.0% い いいえ: 0.0% 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	93.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 4.0% 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	81.0% 14.0% どちらともいえない: 1.0% 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	79.0% 15.0% どちらともいえない: 4.0% 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	92.0% どちらともいえない: 4.0% 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	89.0% 6.0% い 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	89.0% 7.0% い 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	92.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%
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	60.0% 17.0% 9.0% 12.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	府中市あさひ苑居宅介護支援事業所
所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0090

○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) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。
- 2) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。
- 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。
- 4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝の気持ち、地域との関わりを持っていく。
- 5) 資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【会議や記録、日々机を合わせての話し合いを通じ、利用者の情報を密に共有している】

ケアプランや「相談票」に記載された利用者一人ひとりの経過記録などは、個人別のファイルに保管されている。事業所内で毎週行う「居宅会議」では、それぞれの経過記録をもとに利用者の情報を共有している。また、主任介護支援専門員をはじめ現在4名の職員は、向かい合わせて配置した机で日々業務にあたっており、互いの距離の近いなか、随時ケース会議や情報交換を行い利用者の情報を把握している。さらにシステムの導入により、各職員のその日の予定や支援記録などが共有され、担当以外の利用者の急変時にも対応できる体制が整備されている。

【家族全体、生活全体をトータルで見ると、調整を図り、本人本位の支援を行っている】

利用者本人のみならず、家族全体をトータルで見てケアプランの作成を行っている。利用者と家族の意向が異なるような場合は、本人と家族の話を別々に聴くなどして調整を図り、家族の希望も反映しながら本人にとってより良い計画とサービスになるよう努めている。利用者や家族の要望が専門的視点から見たニーズに合わないような場合は、モニタリング訪問時などにわかりやすく説明し同意を得ている。また、利用者の生活全体を見て、その人がどのような生活を望んでいるかを把握し、その気持ちを吸い上げることを大切にしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所業務の標準化をより図るため、マニュアルの整備・充実が望まれる】

一日の業務の流れ、一か月の業務の流れ、ケアプランの作成の流れを明記した業務確認表や、感染症対策マニュアルなど各種マニュアルを整備し、運営基準に基づいた業務の遂行を図っている。また手順に沿った業務になっているかどうかは、自己点検表を作成して、振り返るしくみを作っている。マニュアルは新人研修のテキストとしても用いられている。今後は、さらに業務マニュアルを活用して業務の標準化を図ることを目指している。

【医療知識の向上と医療機関とのさらなる連携への取り組みが期待される】

法人内の看護師や管理栄養士との連携が図られ、褥そうや誤えん、栄養指導などについて随時相談できる体制になっている。また利用者の支援を通して難病などについての知識を深めたり、外部研修などで、感染症・病気の種類など医療においてケアマネジャーがおさえておくべきことなどを学んだりしている。医療機関とは利用者の受診の同行や、カンファレンスへの参加などを通し連携している。事業所では、医療についての知識を深めることと、医療機関とのより充実した連携を課題としており、研修の計画など、その具体的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**【居宅会議などで情報を共有し、担当がケースを抱え込まないようチームで支え合っている】**

毎週開催する居宅会議や、職員が机を合わせて業務にあたるなかでの日々の自由な話し合いのなかで、利用者の情報を共有している。主任介護支援専門員をはじめ、現在4名のケアマネジャーで124人ほどの利用者のケアプランの作成やサービスの調整などを行っているが、利用者のニーズは多様化しており、困難事例もある。経験年数の短い職員もいるなか、事業所内においてチームで支え合う体制を構築し、担当がケースを抱え込まないようにしている。

【研修への積極的な参加と伝達研修により、職員全体のスキルアップを図っている】

事業所のある複合施設は、地域の介護サービスの拠点となっていることを意識して地域での役割を果たす努力をしている。そのなかで各職員は、1年でどこまで成果をあげることができるかチャレンジする、法人の「チャレンジプラン」にのぞんだりするなかで、法人の理念を意識し運営基準にのっとった業務の遂行を図っている。また複合施設内及び法人全体での研修、そして外部研修など、各種研修に積極的に参加し、事業所内で伝達研修を行うことにより、各職員がケアマネジャーとしての知識や技術の向上を図り、業務の一定水準を確保するよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	69人
利用者総数	124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%	8.0%	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	86.0%	8.0%	い、いえ: 1.0%	無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	79.0%	15.0%	い、いえ: 1.0%	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	79.0%	11.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%
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	79.0%	10.0%	10.0%	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	84.0%	8.0%	7.0%	い、いえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	8.0%	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	78.0%	14.0%	7.0%	い、いえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%	い、いえ: 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	62.0%	18.0%	8.0%	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	社会福祉法人常盤会
事業所名	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
連絡先	03-5438-1011

○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) ゆとりと安心の、その人らしい生活支援
- 2) 地域貢献をし、地域に根付く支援体制
- 3) 個々の状況に応じた適切なマネジメント
- 4) 健全経営をめざし、一人でも多くの方々に、心のこもったサービス提供
- 5) 専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材の確保

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【状況に応じて速やかにサービス内容の見直しや調整を実施している】

毎月のモニタリング訪問によって、利用者・家族の意見や満足度をはじめ、計画が目標に沿って達成されているのかを確認している。毎月サービス提供事業者から実施状況や内容の報告を受けており、それらをもとに実施状況を確認している。急激な心身の変化があった際には、本人・家族をはじめサービス事業所からの電話やFAXで報告を受け、状況に応じて速やかにサービス内容の見直しや調整を実施している。利用者の状況に応じては、主治医や地域包括支援センター等と情報共有しながら、専門職からの意見も取り入れている。

【利用開始前に生活環境を整備することも大切にしている】

事業所の所在する地域は集合住宅も多く、独居の高齢者や老々介護の世帯が増えつつある状況になっている。併設している地域包括支援センターとは密に連携し、地域の高齢者の動向などについても話し合いを行っている。民生委員、医療関係者ほか地域で高齢者の支援にあたる専門家とのつながりを結び、必要な介護保険サービスを受けられるよう取り組んでいる。また利用開始前に生活環境を整備することも大切にしており、必要に応じて「大掃除」や「居室の整理」などを自費のサービスで受けてもらい、適切なサービスが提供できるようにしている。

【サービス提供事業者と同行によって課題の抽出や分析につなげている】

サービス提供事業者とは適宜連絡を取り合い、利用者や家族以外からも適切にサービスが提供されているか否かを確認している。必要に応じて、サービス提供事業者と同行によるモニタリングなども行い、課題の抽出や分析につなげている。また、要望の把握に留まらず、さまざまな情報を総合的に勘案して生活課題を抽出に努め、利用者や家族への情報提供や新たなサービスの導入に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービス提供事業所からの報告方法を統一することが望まれる】

毎月実施しているモニタリング訪問やサービス提供事業所との連携によって目的に沿ったサービス提

供を確認している。また、各事業所からは、給付管理を行う際に実績報告と合わせて状況報告を依頼しており、モニタリング表や支援経過記録にその都度落とし込んでいる。ただし、各事業所からの報告は口頭や書式など差異が生じており、一貫した指示や依頼が出されていないように見受けられる。できる限り書式を用いた報告を依頼するなど、在宅サービスの中心的な役割を果たす仕組み作りが望まれる。

【マニュアルの内容をさらに充実させることを目指している】

事業所では法人の理念に則り、介護支援専門員としての求められる姿勢をガイドブックに明記している。各種の項目に分けられ具体的な記述になっている。法令集をはじめ各種の指導書や市販されているマニュアルを参考にし、法令遵守はもとより、居宅サービス計画書の策定や経過記録の記述について会議で話し合い自己研鑽している。マニュアルは会議の際に見直しをするなど、適切なマネジメントがなされているが、さらに内容を充実させることを目指している。

【利用者一人ひとりのBCPを強化することを目指している】

総合福祉施設全体としてBCPを確立しており、災害や事故などの予期せぬ出来事の発生によって限られた資源で事業活動を継続し、早急に立て直しができるよう対策を講じている。また、災害対策のひとつとして、市が配布している救急医療キットの普及・啓発に力を入れている。これは災害時等に応急処置が必要となった時、その人の既往歴、連絡先ほか必要な情報を把握するためのものである。救急時に支援者が必要な情報を入手することができる。さらに、利用者一人ひとりのBCPを強化することを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【心身状況や同居家族の有無などにより、申請や代行申請を行っている】

介護保険の有効期限満了に認定結果が出るように、60日前には利用者や家族に声かけをしている。心身状況や同居家族の有無などにより、申請を促したり代行申請を行ったりする流れが定着している。必要に応じて、ゴミ回収、配食、紙おむつ、緊急キットなどの市の高齢者福祉サービスの申請を支援している。また、家族やサービス事業者などからの情報を把握して、状態に応じて区分変更申請の代行業務も実施している。地域包括支援センターと併設していることから、迅速な対応ができる体制が整備されている。

【利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助に努めている】

「公平中立」、「自由選択」を原則としたサービス提供をモットーとしており、必要に応じてその旨を利用者や家族に伝えながら支援を提供している。利用者やサービス提供事業者との関係の中で気が付いた事柄は、支援経過記録に残し居宅会議で確認を取ることにしている、また、利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけており、さまざまな機会を通じて職員間で検証することになっている。

【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】

ケアプランの作成に関する基本的な考え方は、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。法人は地域において長期にわたり高齢者福祉サービスを提供していることや、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、ニーズの高い家事援助などは併設する訪問介護事業所の情報以外にも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	44人
利用者総数	106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%	9.0%	0.0%	2.0%
	いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%			
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%	2.0%	2.0%
	いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 2.0%			
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	81.0%	13.0%	2.0%	2.0%
	いいえ: 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	77.0%	6.0%	6.0%	9.0%
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	79.0%	9.0%	9.0%	2.0%
	いいえ: 2.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	いいえ: 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	9.0%	9.0%	0.0%
	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%	6.0%	9.0%	0.0%
	いいえ: 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	6.0%	9.0%	4.0%
	いいえ: 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	72.0%	9.0%	6.0%	11.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人天寿園会
事業所名	居宅介護支援センター椿
所在地	東京都町田市相原町 2311 番 1 号
連絡先	042-700-1188

○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) 法人理念「みんなの為に」
- 2) 利用者の自立と健康で安らかな生活ができるよう支援する。
- 3) 「高齢者の自己決定権の尊厳」「自分らしい生活の継続」「自立支援」を基本とし、個々のニーズに即応した各種サービスが受けられるような連絡調整をし、地域の要援護高齢者が在宅での生活を継続できるように支援する。
- 4) 居宅介護支援だけでなく、地域の相談窓口として担えるように地域との交流を行う。介護保険請求に至らない事例においても真摯に対応し相談者の不安を軽減していく。
- 5) 利用者の人権が侵害されることなく安心して暮らせる社会の実現を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【密なる情報交換と共有により高い次元で連携した支援が実現している】

週に1回・1時間程度において会議が開催されており、利用者について職員が情報共有をする機会となっている。利用者の経過報告、変化・新規の方の状況説明等がなされている。また申し送りノートによる職員間の動きも互いに把握がなされており、少数精鋭による職員の配置と密なる情報交換と共有により高い次元で連携した支援が実現している。

【個別面談とそのフィードバックをはじめ、管理者の丁寧なスーパーバイズが職員からの信頼を集めている。】

管理者による職員一人ひとりへの個別面談がなされており、その記録は、評価、目標、目標達成度など多岐に渡る項目別に詳細な記載がなされている。また自己評価の結果についても職員一人ひとりにフィードバックがなされており、接遇・業務のやり方・ケアプラン作成時の注意事項など細かなことに対しても丁寧な説明をもって指導がなされている。職員からの信頼を集め、事業所をけん引している。

【相談しやすい雰囲気醸成・詳細な記録等安定したサービス提供がなされている】

丁寧なモニタリングによる利用者の状況・状態に対しての把握、相談しやすい雰囲気づくり・詳細な記録・整備された体制など、真摯な職員により安定したサービスが提供されている。法人本部の蓄積されたノウハウや併設の特別養護法人ホーム・デイサービスとの連携とも重なり確かな事業所運営が実現している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【居宅介護支援にあわせたツールの改変が思案されている】

法人本部・併設の施設のノウハウが注入された貴重なツールとして各種業務マニュアル、自己評価表な

どが完備・整備されている。開設より改変がなされている中、居宅介護支援事業所特有の業務や注意事項を更に盛り込んでいくことや定期的な見直しの実施が思案されている。事業所の高い整備力をもってすれば、短期の実現も十分可能といえる。

【ニーズにより、事業所独自のホームページの作成が期待される】

これまでは、併設の事業所と組み合わせた事業所の紹介ツールが多かった中、事業所独自のパンフレットが作成されている。事業所の特長が簡潔に表された内容となっており、事業所への理解の助力となっている。ホームページにおいても独自のページの作成および動的部分の導入が検討されており、実現により一層の事業所の浸透に役立つことが予想される。

【経験を積み重ねることで更なる向上が期待されている】

法人および管理者の崇高な理念は、利用者にとって最善の支援が実践されるため、職員に対して高い資質の醸成を求めている。開設より2年目を迎え、その期待に応えるべく、職員は真摯に業務に取り組んでおり、さらに多くの経験を積み重ねることで利用者の要望を的確に・迅速に把握する力や調整を実現する強い力が醸成されることが期待される。事例検討会の増加等その方策も検討されている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【業務の標準化と振り返り、職員の資質向上に対し工夫した取り組みがなされている】

業務マニュアルについては整備されているだけでは、「絵にかいた餅」となってしまうため、その周知に対して年に2回の自己評価をが実施されており、書庫にしまわれているだけとならぬよう定期的に読む機会を設け、理解の浸透が図られるよう努めている。また職員の資質向上に対しても一人ひとりに対する研修計画の策定・配慮された職員面談の実施など工夫した取り組みをもってなされている。

【丁寧な観察・細かな分析・詳細な記録が要望や意向が反映された支援に繋がられている】

利用者一人ひとりに対して毎月の訪問時を中心にアセスメントがなされており、健康状態、意思の疎通、行動など多様な項目によるモニタリングがなされている。「総括」には総合的な所見が記載されており、利用者の変化がすぐわかるような書式となっている。また「課題分析」と題された様式に記入・入力が行われており、利用者本人の状態だけでなく社会との関わり・居住環境等の周辺状況についても課題の抽出にあたっている。丁寧な観察・細かな分析・詳細な記録が要望や意向が反映された支援を実現している。

【関係機関との連携により困難事例に対して協調し、取り組んでいる】

地域の居宅介護支援事業所が集う「地域ケア会議」に出席し、情報交換等連携が図られている。特に地域包括支援センターとは、困難事例への対応や利用者の不足や要望への意思疎通に対する相談等がなされており、よりよいサービス提供に対して協調した取り組みに努めている。また事業所全体での見解の統一・関係各所・関係者を巻き込んだ支援により「その人らしい生活」が実現するよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	19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	80.0% 20.0% い 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	93.0% 6.0% い 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	86.0% 13.0% どちらともいえない: 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	86.0% 13.0% い 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い 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	93.0% 6.0% い 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	60.0% 33.0% 6.0% い 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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名	桜実会
所在地	東京都町田市玉川学園3丁目35番1号 玉川学園高齢者在宅サービスセンター
連絡先	042-710-3370

○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）

＜理念・方針＞

- 1) 地域社会において、自立と尊厳を支える仕組みの実現。
- 2) 高齢になっても住み慣れた地域で、安心して暮らしつづけられるような体制づくり。
- 3) 福祉サービスを必要としている人に、福祉サービスを総合的に提供できる社会貢献活動の実践。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域住民による草の根運動により、地域福祉の拠点として設立された法人と密に連携して、地域高齢者の在宅生活を支えています】

事業所は地域住民による草の根運動により、地域福祉の拠点として設立された「地域に根ざし、地域が支える介護サービスの実践」を特徴とする NPO 法人の傘下で運営されています。同じ建物内に地域包括支援センター、デイサービス、訪問介護事業所が設置されており、対応が困難なケースも地域包括支援センターと連携して対応する仕組みが整えられています。地域で暮らしていくために必要な様々な福祉サービスを総合的に提供し、高齢になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるような体制づくりを目指しています。

【イラスト入りで分かりやすいパンフレットやホームページで事業所の情報提供を行い、平易な文章で重要事項を丁寧に説明しています】

事業所のパンフレットや法人のホームページには「サービス内容」「運営方針」「介護サービスを利用するまでの流れ」「居宅サービス事業者の種類」などが、イラスト入りで見ると誰にもわかりやすく説明されています。また、法人の広報誌は年に3～4回、法人の会員に配付されるとともに町内会にも回覧しています。事業所独自の情報誌も作成されており、最新版はホームページ上でも閲覧できます。利用開始にあたり利用者・家族には、事業所の重要事項及びサービス内容を平易な文章と大きめの字体で丁寧に説明しており、納得を得るための工夫が窺えます。

【職員のスキルアップを目指し、バイステックの7原則を基本とした相談援助技術を磨き、利用者の援助にあたっています】

地域住民の高齢化が進んでおり、介護に関する意識や利用者の価値観が多様化しています。多様化に向けた取り組みとして「調整能力の強化」「業務の標準化」を掲げ、職員のスキルアップを目指しています。バイステックの7原則を基本として、自分の考えや行動に立ち止り、振り返ることを念頭におき援助にあたっています。職員のレベルアップに向けて、管理者が「気づきの事例検討会」研修に参加して事例検討の手法を学び、終了後はOJTや研修機会を増やし、全職員が知識・技術を磨き、事例検討できる体制づくりを進めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活課題（ニーズ）の根拠となる、アセスメント力の向上が期待されます】

事業所では「アセスメント向上のための研修」を受講し、各ケアマネジャーの基礎力の向上を目指しています。各ケアマネジャーは居宅サービス計画の作成にあたり、アセスメント・再アセスメントを行いアセスメントシートに記入していますが、課題抽出のプロセスや優先順位については示されていません。アセスメント・再アセスメントから課題（ニーズ）抽出までのプロセスで、ケアマネジャーとしての判断とその根拠を明らかにする（言語化）ことができるよう、各ケアマネジャーのスキルアップが期待されます。

【ケアマネジャーの経験がない新人職員の指導や引き継ぎを丁寧に行い、どのように育成していくかの検討が望まれます】

新人職員はオリエンテーションで1日業務の流れ・月業務の流れ、新規利用者の対応の研修を実施しています。利用者の引き継ぎは管理者または先輩職員と同行訪問を行い、分からない時は質疑応答で対応しています。しかし、先輩職員たちは多忙なため、新人職員は聞く機会を逃してしまい、自己研さんに努めなければならない現状であります。特にケアマネジャーの経験がない職員の丁寧な指導と引き継ぎを行い、ばらつきがないような対応が期待されます。今後新人をどのように育成していくかの検討が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【毎日の朝礼・終礼、週1回の会議、記録のパソコン入力で全職員が情報を共有しています】

個人の記録を記載する書式を統一して、計画や支援の内容をパソコン入力することで管理者の一元管理が可能となるとともに、事業所内で情報の共有が図られています。また、毎日の朝礼・終礼、週に1回の会議では新規、終了、入院、緊急対応、気になるケースなど利用者に関する申し送りが行われており、全職員が利用者の情報を共有することで、担当者が不在の時にも他の職員が対応可能な体制が整えられています。

【介護保険サービスにとどまらず、地域の社会資源を活用した包括的な支援を行っています】

地域住民によって「地域福祉のまちづくり」を目的に設立された法人は、地域福祉の拠点でもあり、事業所のケアマネジャーに対し、介護保険制度にとどまらず地域の社会資源の活用を視野に入れた支援に取り組んでいます。法人が関わる介護保険外の豊富な社会資源（配食サービス、傾聴ボランティア、折り紙教室、ミニサロン等）とも連携し、利用者・家族に情報提供をしています。また、8人のケアマネジャーが持つ生きた介護保険及び介護保険外の地域資源情報(介護者支援、一般向けの趣味活動等)も豊富で、利用者の多様なニーズに応じて提供しています

○利用者調査結果

有効回答者数	160人
利用者総数	270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	93.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 0.0%	5.0%
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%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 2.0%	10.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	77.0%	どちらともいえない: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%	18.0%
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	88.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 1.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 0.0%	5.0%
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%	どちらともいえない: 3.0%	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	90.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	5.0%
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	61.0%	16.0%	7.0%	14.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人芙蓉会
事業所名	居宅介護支援事業所芙蓉園
所在地	東京都町田市鶴間661番8号
連絡先	042-796-2780

○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) 私達は「老人は国の宝」の念をもって高齢者の尊厳を守り、その自立を精一杯支えます。老人を敬愛し尊厳を守り安心と生きがいを保障することを目指します。
- 2) 私達は高齢者が「ここに相談しここで生活できて本当に良かった」と言ってお下さるそんな、法人施設であり続けます。私達が関わることで生活に安心と安全を提供し、生涯にわたり生きがいをもっといただけるよう努力します。
- 3) 私達は、常に向上心をもって研鑽に励むとともに、協調と和を大切にしていきます。職員一人ひとりが目標をもって取り組み、他職種、他機関との協調の大切さを認識して職務に当たります。
- 4) 私達は、地域の皆様の声を大切にし、地域に密着した信頼される事業所として福祉の情報発信施設となることを目指します。
- 5) 私達は、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適正な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業所から総合的かつ効果的に提供されるよう中立公平な立場でサービスを調整します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ケアプラン作成マニュアルを整備し、ケアマネジメントの点検を簡潔に行っている】

事業所には、「ケアマネジメントのプロセス及び支援経過記録記入例について」が記載された「ケアプラン作成マニュアル」がある。マニュアルには、居宅介護支援での具体的な取り扱い方針が細分化され、担当者の果たす役割や根拠を分かりやすく解説している。「基本情報及び課題整理表」には、「アセスメント・計画立案・モニタリング・再計画」という支援過程が展開できる仕組みがある。担当者は、それらの帳票で効果的な支援の展開や内容が記録でき、このマニュアルや帳票をひもとけば、ケアマネジメントの点検を簡潔に行うことができる。

【地域ニーズに応じて新しいサービスを開始し、地域貢献を果たしている】

法人が地域の要望を実現するために新規事業プロジェクトを立ち上げ、今年度だけでも集まれる「ほっとステーション～ながれぼし」を法人負担で開所させた。現在高齢者を中心に、1日の利用者数は平均7人である。また、事業所では独自に、不足している社会資源について、利用者や地域から情報を収集し、新規事業プロジェクトに情報提供している。これらを総合的に捉えたうえで、法人では今年度、NPO法人と初のコラボレーションによって、若年性認知症、若年の男性要介護者を主な対象とした小規模型デイサービスを開設している。

【医療との連携により、医療的ケアに応える資質の向上を図っている】

法人として受託している地域包括支援センターが中心となり、医療連携を積極的に推進している。近隣

の医療機関に呼びかけ、定期的に会合を持ち、地域医療についてグループワークを継続的に実施している。最近ではテレビ会議も開催できる環境を整備し、事業所にいながら参加して質疑応答を行っている。また、訪問診療の医療機関で募集している「ケアマネ塾」は、医師に同行して在宅診療を体験する取り組みで、事業所では3名の職員が体験して医療ニーズについて考察を深め、ケアマネジャーとして資質の向上を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護保険制度について地域住民に対し、適切な情報を提供することを期待する】

法人からの情報提供は、広報誌「ふよう」やホームページ、介護サービスの情報公表システムなどで公開している。特に居宅介護支援への相談は、併設の高齢者支援センター、地域の医療相談室からの相談が多いため、事業所では、主任介護支援専門員を配置し、今後も地域に根差した支援を展開していきたいと考えている。そのため管理者は、今後も改正される介護保険制度について、職員の共通認識のもと改正点を把握して、介護保険サービスの利用を考えている地域の人々や家族に向けて、適切な情報を提供することを期待する。

【サービス提供事業所からの評価報告を、統一した様式で運用していくことが望まれる】

担当者は、介護認定の更新時期や必要に応じて、居宅サービス計画を変更している。この時には、モニタリングの結果を踏まえて、基本情報・課題分析表も更新している。事業所にある課題分析表が、今後の方針を明確にできる帳票となっているため、担当者は再アセスメントを行い、再計画できる仕組みができています。ただし、前回の計画目標の達成度についての評価結果を一目瞭然に把握できる帳票が存在していないため、介護支援の成果を把握しにくい。今後は、厚生労働省が提案する「評価表」などを用いて、目標の達成の度合いを管理していくことが望まれる。

【特定事業所加算体制の継続と強化を図っていくことが望まれる】

事業所は特定事業所加算を取得しており、今年度事業計画でも、特定事業所加算体制の維持を図ることを目標としている。広報誌の中で、利用者に増加している老々介護世帯や経済的困窮者の問題などの支援困難ケースにふれ、在宅生活を支える専門職の姿勢を記している。今後も、困難ケースを積極的に支援する事業所体制維持のため、算定要件である主任介護支援専門員のさらなる増員が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【居宅介護支援のサービスのプロセスを大切に取らえて取り組んでいる】

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成マニュアルの「ケアマネジメントプロセス及び支援経過記録記入例について」に沿って利用者支援を行っている。このマニュアルには、居宅介護支援の具体的な取り扱い方針が記載され、担当者の役割や根拠が分かりやすく記載されている。また、「支援経過記録の記入例」には、エントリーから初回面接、その後の居宅サービス計画作成にあたっての基本的な考え方について、経過記録記入例を用いての説明がなされている。支援経過記録からも、これらの工程の後に、居宅サービス計画が作成されている経緯を確認できた。

【大規模災害を想定した在宅版BCPを策定している】

年間計画、運営方針の中で、防災対策の推進や在宅版BCP（事業継続計画）の策定を掲げ、防災マニュアルに、非常災害時の利用者の安全に配慮した取り組みを明示している。在宅版BCPマニュアルでは、災害時初動対応の流れや震災発生時の職員参集基準を示し、震度別に職員の動き方を定めている。災害伝言ダイヤルの利用方法なども職員に周知し、訓練実施後は検証・見直し・再構築のプロセスで、より実効性の高い防災対策を推進している。

○利用者調査結果

有効回答者数	81人
利用者総数	118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>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%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>93.0% 6.0% 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% 7.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	<p>83.0% 16.0% 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% 7.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	<p>81.0% 14.0% どちらともいえない: 3.0% 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>67.0% 17.0% 14.0% 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>13.0% 82.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<p>91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</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>60.0% 7.0% 27.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人竹清会
事業所名	美郷
所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9号
連絡先	042-797-0565

○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) 人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援
- 2) 家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営
- 3) 心温まるサービスと笑顔あふれる施設づくり
- 4) 接客と接遇マナー
- 5) 経費削減と独立採算制

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の尊厳を大切にした支援を実践している】

利用者がどのように生活したいかを聴きとるように努めている。体調不要の場合は、入院を希望するか、在宅で過ごしたいかなど本人の思いを大切にした支援を行っていきたいとしている。利用者が意思表示できる信頼関係の構築が必要であるとしていて、話し方、言葉遣いなども含めた接遇マナー研修に参加したり、居宅会議や朝礼でも職員の言動についても話し合っている。また、サービスへの拒否があった場合やサービスの中止依頼があった場合には、利用者や家族の意向を尊重して、各サービス提供事業者へ休止や中止の指示を実施している。

【職員間での意見交換が活発に行われ、協同して利用者支援に取り組んでいる】

週1回の居宅会議だけではなく日常においても時間がある時は、利用者についての情報交換やケアプランの内容について職員間で話し合ったり、助言をもらったりしている。その為、担当者が不在の場合でも、代替りのケアマネジャーが対応できる体制になっている。また、困難なケースについては複数で対応することで、利用者への支援が滞ることがないようにして、また、ケアマネジャーが一人で悩むことがないように配慮している。

【事業所の事業目標をケアプラン作成に反映させている】

事業所の目標として、自立支援や生活機能の維持、向上を掲げていて、契約書にも記載されている。契約時には、今できることを続けていけるように支援しますと分かりやすい言葉でも伝えている。アセスメントの書式を現状と課題をより詳細に記載できるように改善して、できること、できないことを把握し、サービス導入の根拠を明確にしている。また、市が実施している高齢者向けサービスは多種多彩にわたっており、これらのサービスを知らない利用者やその家族に情報提供し、希望に応じて生活に取り入れられるよう配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプラン第1表の作り込みを検証されたい】

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、基本的な考え方を明示しながら、各種サービス提供の位置付けが明示されている。それにより、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、第1表の「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。

【必要時に活用できるようなマニュアルの整備に期待したい】

基本的な業務についての法人のマニュアルと、居宅事業所独自のマニュアルが同じファイルに綴じられていて、整理ができていないため、必要時に確認がとれるようになっていないと言えない。事業所では緊急時の対応マニュアルなど、職員間で話し合いながら現場で必要なマニュアルの整備を進めている。新人育成についてもOJTや管理者の面接など実施しているが、今後は新人育成のマニュアルや事業所独自のマニュアルが、必要時に確認し活用できるようなマニュアルの整備に期待したい。

【モニタリング力を向上させることを目指している】

モニタリングは原則月1回、担当のケアマネジャーが利用者宅を訪問し、実施している。本人・家族からの聴き取りを始め、利用している各サービス事業者、医療関係者等からの報告書を確認して、記録を作成している。困難ケースも多く扱っているため、行政や社会福祉協議会、民生委員などからの情報も合わせて聴いている。本人・家族の充足度・意見要望をこまめに聴き取り、ケアプランに反映するようにしている。さらに全ケアマネジャーのモニタリング力を向上させることを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス終了後も利用者・家族からの相談に応じている】

利用者が転居等でサービスを終了してからも、電話での相談等には気軽に応じていて、転居先での事業所を選択する場合等のアドバイスも行っている。亡くなった利用者家族からの支援の希望にも対応するなど、継続した支援ができるように取り組んでいる。また、定期的にサービス担当者会議を開催して、各専門職の意見を利用者や家族と一緒に検討することも心がけている。他の居宅介護支援事業所・福祉施設・医療機関などへ移行する場合には、新たな事業者に対しての丁寧な申し送りに取り組み、支援の継続性に努めている。

【経験年数に沿った研修計画をたて業務の水準の向上に取り組んでいる】

経験年数により個人の育成計画を作成して、課題があれば外部の研修などへの参加を促し、知識が習得できるように取り組んでいる。また、事業所独自に年間の研修計画をたて、毎月担当者が、接遇マナーや担当者会議の開催の手順や注意事項など居宅会議の中で学ぶ機会を設けている。3か月間はケアプランの作成方法や利用者宅の訪問などについて指導担当者と一緒に学んでいる。また、入職後の3か月間は毎月管理者が面接を行い、その後、一年が経過するまでは6か月後にも面接を通して、指導、助言を行っている。

【利用者の状況に応じコミュニケーションのとり方を工夫している】

利用者や家族とのコミュニケーションでは、耳が遠い利用者には電話ではなくファックスを使用したり、筆談で行うなどコミュニケーションのとり方に工夫している。伝えたいことが多い利用者の場合でも時間をかけて話しを聞くなど、状況に応じて適切に対応している。主訴や家族の状況などは基本情報に記録し、職員間で共有している。訪問時に傾聴した意向や要望は、モニタリング記録として残され、サービス担当者会議において共有化に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	173人
利用者総数	363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%	どちらともいえない: 4.0%	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%	7.0%	いいえ: 2.0%	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	83.0%	10.0%	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	76.0%	18.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	83.0%	9.0%	いいえ: 2.0%	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	86.0%	7.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	6.0%	いいえ: 1.0%	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	84.0%	8.0%	5.0%	いいえ: 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	6.0%	いいえ: 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	64.0%	17.0%	6.0%	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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	居宅介護支援事業所つきみの
所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号
連絡先	042-386-6517

○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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。
- 2) 地域と共に育つ施設づくりを目指す。
- 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。
- 4) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。
- 5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【サービス内容は利用者のニーズに沿ったものになっている】

今回行った利用者調査の、「ケアプランの作成時に利用者や家族の状況や要望は聴き取られているか」の問いに対しては、93.7%が「はい」と答え、サービスは利用者のニーズに沿った内容となっていることが確認できている。サービス事業者からのモニタリング情報や毎月の利用者宅への訪問など、利用者の状態や変化を協働して把握するよう努めている。自由意見では、「心のケアや家庭状況を詳しく聞いてくださり、細かなケアをさせていただいております」などの声が聞かれている。

【事業所内の運営基準を定め、情報の共有に取り組んでいる】

事業所では日々の朝礼や月2回のミーティングを実施しており、利用者情報の共有化に努めている。ミーティングについては、毎月10日前後と月末に開催しており、給付管理の確認やケアプランが利用者に適切に配布されているか等の確認を行い、適切なサービス提供につなげている。利用者個人台帳の保管場所も決められており、担当ケアマネージャーが外出などの場合でも、だれでも対応できるようにして事業所内の運営基準を定めている。

【利用者満足度の高い組織運営がなされている】

今回行った利用者・家族調査の結果は、全体として92.1%の大変高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・各種サービス提供事業者の選定・定期的なモニタリングや再アセスメント・施設入所に向けての支援など、居宅介護支援事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。4名体制で1,650件に対してサービスを提供している地域の中核的な事業所として、さらにサービスレベルを向上させることを期待したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【第1表の作り込みについてはさらに検討することが望まれる】

ケアプランの見直しは、短期や長期の目標に従った期間を設定し定期的実施されていることが確認できている。また、状態が変化した際や利用者・家族から要請があった際にはその見直しもされている。

第2表には、ニーズや課題を丁寧に抽出し具体的なサービス計画につなげている。ただし、第1表の「基本方針」が曖昧であったり、第2表の骨子が盛り込めていないケースも見受けられた。さらに質の高いケアプランを作成するために、計画作り全体を見直すことが望まれる。

【ケアプランの達成度を確認する仕組み作りが望まれる】

ケアプランの見直しは、短期や長期の目標に従った期間を設定し定期的実施されていることが確認できている。また、状態が変化した場合や利用者・家族から要請があった際にはその見直しもされている。ただし、第二表を中心にした見直しに留まっており、第一表の「主訴」や「基本方針」の見直しに至っていないケースも見受けられる。質の高いケアプランを作成するために、計画全体を見直す仕組み作りが望まれる。

【関係機関とのさらなる連携を目指している】

利用開始時、介護保険の更新時、サービスの見直しや新たなサービスを追加する際など、都度サービス担当者会議を開始している。利用者情報を共有するとともに、関係者が自らの役割を明確にしながら利用者を支援するための共通認識を醸成する機会としている。会議録も作成されており、出席者に配布している。必要に応じて、地域包括支援センターとのミーティングを行ったり、合同カンファレンスを開催したりして、計画の精度の向上に努めている。さらに、行政も含めて関係機関との連携をより密なものにすることを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【丁寧な説明は利用者からも高い評価を得ている】

今回行った利用者調査の「利用開始時の、サービス内容や方法についての説明は分かりやすかったか」の設問に関しては、回答者全員が満足していると答えており、大変高い満足度が得られている。自由意見欄にも、適切な説明に対しての評価の声が聞かれており、事業所の真摯な姿勢が感じられる。また、「意見や要望の傾聴」についてもかなり高い満足度が得られている。

【利用者の気持ちを大切にす支援に努めている】

今回行った利用者・家族調査の、「利用者や家族のプライバシーは守られているか」や「ケアマネジャーはあなたの気持ちを大事にしてくれると思うか」の設問については、かなり高い満足度が得られている。事業では定期的に独自の利用者調査も実施し、常に意見や要望に把握に努めている。また、利用者台帳の管理基準をはじめ、PCにはパスワードを設定してアクセス制限も行っている。個人情報の保護にも積極的に取り組んでいる。

【緊急対応や多問題ケースなどを積極的に受け入れている】

行政からの通達事項は併設の包括、特養、通所、訪問などと情報の共有化に取り組んでいる。困難ケースなどが発覚した場合には、その都度ミーティングを開催して、迅速な対応に取り組んでいる。地域の介護保険事業者の連絡会や、複合施設内の諸会議や委員会にも参加しており、様々なニーズに対応できるように取り組んでいる。事業所は各種の入所施設も併設しており、緊急対応や多問題ケースなどを積極的に受け入れている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	118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% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 1.0% 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	92.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 1.0% 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	78.0% 14.0% 6.0% いいえ: 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	79.0% 10.0% 6.0% どちらともいえない: 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	73.0% 6.0% 20.0% 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	89.0% 9.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0% 9.0% 12.0% 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	85.0% 9.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 20.0% どちらともいえない: 1.0% 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	54.0% 14.0% 28.0% 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	社会福祉法人まりも会
事業所名	まりも園居宅介護相談支援センター
所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
連絡先	042-325-3033

○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) 自己決定の尊重
- 2) 生活の継続
- 3) 自立支援
- 4) 地域との連携
- 5) チームケア

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者・家族それぞれの意向を聴き取り、生活状態を確認し、課題（ニーズ）を明確にし、必要な支援を行っている】

毎月の自宅訪問（モニタリング）では、利用者・家族それぞれの意向を聴き取り、さらに利用者の表情、顔色などで健康状態を観察したり、本人の動作を確認したり、居室環境の状況把握、家族から服薬管理・病院受診時の様子などについて確認している。そのほか、本人・家族からの電話での相談内容、通院同行、他在宅サービス事業所などの関係機関からの報告・相談内容も、その都度、支援経過記録に詳しく記入し、生活課題を適切に抽出し、居宅サービス計画を更新し、必要な支援につないでいる。

【医師などの関係機関（者）との連携により、利用者の状態変化にあわせてサービス計画を更新している】

サービス担当者会議では、利用者や家族、各サービス事業者の関係者、主治医にも参加を依頼している。そのほか、医療機関退院前に、在宅復帰に向けて、病院の医療ソーシャルワーカー、理学療法士などにも同席してもらい、利用者本人の生活動作能力の確認を行っている。また、利用者の状態変化により、必要に応じて、利用者の病状、口腔状態、嚥下能力、リハビリ、内服薬などの対応方法などについて医師などの関係者から情報収集を行い、計画に反映している。

【利用者の状況変化やサービス内容の変更について「介護支援経過」に詳しく記録している】

サービス利用後の利用者の状況変化やサービス内容の変更について「介護支援経過」に詳しく記録している。「定期自宅訪問」「在宅サービス事業所からの連絡」「福祉用具定期点検合同確認」「生活状況全般の確認と相談対応」「在宅サービス事業所からの実績報告」「定期受診同行」「サービス調整」「家族からの連絡」などの項目を設定し、利用者の状態変化や利用者・家族の要望変化に対してその内容、それに対する関係機関・ケアマネジャーの判断を記載し、あわせて利用者・家族の考え方も記載している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【当事業所の求めるケアマネジャー像に基づき、必要な業務をいつでも確認できるようなマニュアルが望まれる】

市販の「居宅ケアプラン記載事例集」「居宅ケアマネジャー事務の視点と諸手続き」「障害高齢者の日常生活自立度判定基準」などを用意している。また、「介護支援専門員倫理綱領」を掲示し、介護支援専門員として利用者の自己選択や自己決定などの主体性を尊重することを確認している。2月に新たにケアマネジャー1名が入職したため、マニュアル・手順書を作成しているところである。当事業所の求めるケアマネジャー像に基づき、必要な業務をいつでも確認できるようなマニュアルが望まれる。

【積極的に研修参加し、新たな気づきを得たり、視野の拡大につながることを期待する】

昨年度、外部研修である「在宅医療サポート介護支援専門員研修」に参加し、医療知識の向上と医療職との連携を強化するためのスキルアップ向上を図った。また、市主催のケアマネジャー対象のスキルアップ講習会に参加している。しかし、「まりも園」全体での研修を実施しているが、参加が難しい状況である。次年度は法改正もあることから、積極的に研修参加し、必要な知識を取得するとともに、新たな気づきを得たり、視野の拡大につながることを期待する。

【法人内他事業所とのより一層の連携が望まれる】

特養の生活相談員、デイサービス主任、調理主任、事務主任、当事業所の職員が集まり、毎日10分ほど朝のミーティングを行い、当日の動き・利用者状況などを報告・連絡している。また、各事業所の主任が出席する主任会議(月2回)で重要案件を討議・決定しているが、ケアマネジャー一人であるため、参加できず、議事録で決議内容を確認している。今後はケアマネジャーが増える予定であるため、法人との一体感を醸成していくためにも、法人内他事業所とのより一層の連携が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【困難性が高いケースでは、関係機関と連携を密にとりながら、協働して支援している】

困難性が高いケースでは、区所管部署や地域包括支援センターをはじめとする関係機関の連携を密にとりながら、協働して支援している。

【自治体が提供しているさまざまなサービスに関する活用も利用者・家族に提供している】

自治体が提供しているさまざまなサービスに関する活用も利用者・家族に提供し、その後の利用に至るまでの連絡調整も丁寧に行っている。自治体のサービスの一つに「徘徊高齢者家族支援サービス」があり、家族に対して玄関、勝手口、ベランダ窓に対するセンサー端末機器等について情報提供している。

【利用者が利用している在宅サービス事業所を訪問し、満足度を直接確認している】

利用者が参加している日にデイサービスを訪問したり、訪問介護サービスが提供されている時間に自宅を訪問し、直接利用者の表情などからその満足度やサービス提供が計画通り提供されているかどうかを確認している。その結果、想定した利用者の望む生活が実現しているかどうかや目標がどの程度達成されているかを確認し、「居宅介護支援モニタリング表」に、その内容を記録している。

○利用者調査結果

有効回答者数	12人
利用者総数	44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	91.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	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は信頼できるか	83.0%	8.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	8.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	91.0%	8.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	8.0%	どちらともいえない: 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	50.0%	33.0%	8.0%	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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	社会福祉法人多摩済生医療団指定居宅介護支援事業所多摩済生ケアセンター
所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-6673

○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) 施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2) 利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3) どのような状態な方であっても受け入れる
- 4) 医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5) 地域との交流を通し開かれた施設を目指している

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員全員が利用者や家族の立場に立って良質な利用者サービスを提供することを心掛けている】

理念「添う心」を大切に、職員全員が利用者や家族の立場に立って良質な居宅介護支援サービスを提供することを心掛けている。特に、支援の難しいケース、医療依存度の高い利用者であっても、柔軟に対応できる体制が整っている。また、同一法人内の訪問介護、訪問看護、通所介護を始め、医療施設、地域包括支援センターとの連携が密接、かつ、迅速に図れる体制にあり、近隣の施設、事業所とも相互に緊密な関係が保たれているので利用者にとって安全安心なサービス提供が期待できる。

【利用者情報の把握に労を惜しまず、職員全員でその情報を共有するように努め、適切なサービスを提供するように図っている】

利用者に迅速、適切なサービスを提供するために毎月の訪問回数を少しでも多くするようにして、利用者や家族との信頼関係の構築、意思疎通の緊密化を図っている。こうした努力を通じて、常に利用者の状況を的確に把握するようにするとともに、職員全員でその情報を共有するように努めている。その結果、担当の介護支援専門員が不在であっても、他の職員でも同様な利用者対応ができるような態勢づくりをしている。そのため毎朝全職員でミーティングを開いて情報の共有化を進めるとともに、毎週の居宅情報共有化会議を開いて漏れのないように努めている。

【専門性を高めるため各職員が体験した事例の検討を行ったり介護サービス事業所等自己点検票を活用して日々の業務の振り返りを実施している】

介護支援専門員としての専門性を高めるために、主任ケアマネ研修会などの外部研修の受講を積極的に行っている。さらに、多彩な事業の経験を有する職員が経験の浅い職員の指導、相談に応じる態勢をつくり、教えることと、学ぶことを通じて互いに切磋琢磨し、良いチームワークを構築することができている。また、毎週の情報共有会議で各職員が体験した事例についての検討を行ったり、介護サービス事業所等自己点検票を活用して日々の業務の振り返りを実施して、サービスレベルの水準の維持向上を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【増加傾向にある利用希望者からのニーズに現状の職員数では対応しきれない状態が続いており体制を早期に整備することが望まれる】

毎月利用希望者からの受け入れ依頼があるが、現状の職員数では対応しきれない状態が続いている。契約申し込みは、当事業所の長年培ってきた信頼度、実績の積み重ねであることが大きいと思われるが、福祉サービスを提供する者としてそれに応えることが大切と考える。事業所では、そのための増員も視野に入れている。資格取得奨励の制度も整っており、他の施設で行っているように先輩職員による受験指導、勉強会などのサポートも考慮しながら、体制を早期に整備することが望まれる。

【他事業所との勉強会を開くなど地域に根ざした事業所としての活動を展開することや専門性を活かしての社会還元を行うことも大切である】

職員の専門性を高めるため各種の研修受講、ケアマネ交流会や自己点検を行って支援の維持向上に努めているが、他事業所との連携交流や勉強会を開くなど地域に根ざした事業所としての活動を展開することも大切である。さらに、社会還元にも努める上から、地域の住民や施設の職員に対して専門性を生かしたテーマを選んでの学習会を開くことも考えられ、それが更なる居宅介護支援事業所としての展開に繋がるとと思われる。また、医療依存度の高い利用者が増える傾向にあり、地域医療との連携の強化、医師とのコミュニケーションの一層の向上が望まれる。

【室内での転倒、地震発生時の備品の飛散など安全面でのチェックリストを見直して訪問時にアドバイスするなどの支援も必要と思われる】

利用者や職員の事故、災害、感染症などから身を守るために、防災や感染症予防のためのマニュアルが整備されており、リスク回避のための体制整備に常に取り組んでいる。インフルエンザなどの流行期には職員は消毒薬、手袋、マスクなどを持参して訪問しており、必要に応じて利用者にも提供するなどの配慮もしている。在宅の利用者は年々重度化が進んでいるので、室内での転倒危険箇所、地震発生時の備品類の飛散倒壊、危険物の安全確保などのチェックリストを見直し整備し、訪問時の注意喚起や訪問介護員へアドバイスするなどの支援も必要と思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【移行に際し施設見学や情報提供に丁寧に対応し、終了後も電話相談に応じている】

比較的ケースは少ないものの、それだけに利用者から支援事業所の変更申し入れがあった場合には、理念「添う心」を念頭に次の事業所への引き継ぎを確実にしない、原則として同行訪問をしており、必要に応じて管理責任者が立ち会うなど継続サービスが的確に行われるように配慮している。また、移行に際しての施設見学などや情報提供にも丁寧に対応している。さらに、サービス終了後も、電話相談に応じたり、必要があれば訪問もしている。

【凡ゆる申請代行事務や相談事に積極的に身内の感覚で応じている】

介護認定申請は、利用者から依頼がある前に漏れないように更新月に訪問する時に対応している。また、区分変更や保険外申請時には、受けられるサービスの内容の助言や介護保険の対象か否かなどへのアドバイスを行っている。また、難病適用の申請、訪問給食の申請など凡ゆる申請代行事務や相談事に積極的に身内の感覚で応じており、利用者からの電話連絡に対応して救急車の手配が必要と判断し、後に非常に感謝された例もある。

【医療依存度の高い利用者の積極的な受け入れに取り組んでいる】

多くの利用者は独居や認知症、その他さまざまな問題を抱えており、定期的な訪問だけでは、状況変化

の把握は不十分と考え、気になる利用者があれば、積極的に自宅などに出向いて利用者の安心に繋げるように心がけている。また、医療依存度の高い、あるいは、ターミナルを選んだ利用者などには、訪問看護と連携し変化に迅速に対応し療養生活を支えている。担当者が不在の場合にも対応ができるよう職員全員で利用者の状況の共有に努め、24時間連絡体制をとるなど、今後増えると思われる医療依存度の高い利用者の積極的な受け入れに取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	70人
利用者総数	142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: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
2. ケアプランについての説明はわかりやすいか	90.0% 7.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	87.0% 8.0% いいえ: 0.0% 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	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%
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	80.0% 10.0% 10.0% 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	90.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 1.0% 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	88.0% 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	84.0% 8.0% 5.0% いいえ: 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0% 5.0% どちらともいえない: 1.0% 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	60.0% 15.0% 7.0% 17.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人村山苑
事業所名	ハトホーム居宅介護支援事業所
所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
連絡先	042-398-2555

○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) 法人理念
- 2) ハトホーム基本方針

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【個別対応し、利用者が安心して暮らせるよう取り組んでいます】

職員3名で運営している小規模な事業所ではありますが、密な連携を取りやすく様々な場面において報告、相談を行い必要な支援を行っています。利用者や家族の状況により随時、利用者の自宅を訪問しています。老老介護、認知症独居の利用者については特に配慮し、何度も自宅を訪問し丁寧な対応を心掛けています。認知症利用者の場合、体調が悪化しても正確に訴えを伝えられないため一緒に通院等行うこともあり、状況を説明し問題解決に努めています。

【利用者や家族に誠心誠意丁寧な対応を心掛け、利用者・家族から信頼を得ています】

介護支援専門員は、利用者や家族の気持ちを大切にされた支援を行っています。介護保険制度や居宅サービス計画について等、複雑で分かりにくい事柄についても、できる限り利用者自身が理解した上でサービスを利用して欲しいという思いから、ゆっくりと分かり易く丁寧に説明を行い、それぞれの利用者に合わせて理解してもらえよう工夫しています。また利用者や家族の話にもよく耳を傾け、話しやすい雰囲気を作る事を心掛け、本音を引き出して支援に活かす努力をしています。利用者調査の結果からも、利用者からの信頼を得ている様子が窺えます。

【併設施設との協力をはじめ、法人の他事業所との連携を密にし利用者支援に努めています】

併設施設のデイサービスやショートステイの利用者の為に立ちあげられた事業所である為、積極的な利用者への情報発信は行っていませんでしたが、今回の法人全体の人事異動により、利用者やその家族の希望する支援をより多く行えるよう、併設施設や他事業所との連携を強化する体制を作り出しています。デイサービス事業を兼務をしている介護支援専門員もおり、利用者の要望を聞き出し易い利点を活用し、支援計画に反映しています。また、少数職員の体制は毎日の意見交換も可能にし、利用者の希望する支援により近づけると考えています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域に情報を発信して多くの人に利用してもらえる事業展開に期待します】

法人内のデイサービスに通ってくる利用者を対象として立ち上げられた事業所で、地域への情報発信をあまり行っていません。法人内に特養、ショートステイ、デイサービス等があり連絡や連携が取りやすく、利用者の地域での在宅生活継続のため、事業所の持つ役割は非常に大きいと思われます。より多くの人に利用してもらえるよう関係機関との連携を図り、事業の展開に向けた取り組みに期待します。

【担当の介護支援専門員に対する利用者の希望に、対応出来る事が望まれます】

利用者の個性は性別を含め性格や年齢、家族状況等も一人ひとり異なり、利用者によっては支援を担当する介護支援専門員と相性が合わない場合の変更希望や、男性・女性等を希望する場合があります。当事業所は男性の専任1名、女性の兼務1名となっており、小規模で丁寧な対応により利用者の信頼を得ていますが、担当する介護支援専門員に対する利用者の希望に沿う事は困難な状況と言えます。今後の規模拡大に伴い、専任の職員を増やす等の対応を行い、利用者の希望に柔軟に対応できる事が期待されます。

【利用者情報の運用ルールや守秘義務について、なお一層の配慮を期待します】

同一法人においてデイサービスなどの在宅サービスを行っています。同じ利用者が法人内のサービスを利用することも多いことから、出来るだけ多くの情報共有をしています。記録はデイサービス内のキャビネットに保管しており、現状は特に問題となったケースはないものの、利用者増加に伴い個人情報の扱い量も増加する事が予想されます。不用意に想定範囲外に情報が流れることの無いよう、また業務として伝えた情報を職員同士がどのように扱うか、担当者変更があった今、事業所としての情報運用ルールの再確認も必要と思われれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【併設施設と同じく、事業所の連携を図り協力体制を作る改善計画に取り組んでいます】**

介護保険制度改定に向けて、制度改定に対応すべく、併設施設である特別養護老人ホーム・通所介護（デイサービス）と当事業所である居宅介護支援の同時に体制作りが行われつつあります。今まではデイサービスとショートステイの利用者を対象とした居宅介護支援事業としてのみの対応でしたが、法人内の他事業所も含む協力体制の強化を図り、効率的サービスを提供できる体制づくりに取り組んでおり、利用者の増加による結果も現れています。

○利用者調査結果

有効回答者数	14人
利用者総数	15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% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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% 7.0% い いいえ: 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	85.0% 14.0% どちらともいえない: 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	78.0% 21.0% い 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	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	92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% 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がわかりやすいか	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	71.0% 7.0% 21.0% い 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	42.0% 21.0% 14.0% 21.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名	こまえ苑
所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
連絡先	03-3489-2417

○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・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。
- 2) 利用者・家族の幸せでご満足いただける利用者本位のサービスに努める。
- 3) 地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていく。
- 4) 地域に親しまれ愛されるふれあいの場としての役割を果たしていく。
- 5) 職員の満足度の向上を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎週のミーティングや日常的な相談などを通じて利用者の状況を共有している】

事業所の職員全員で利用者の状況を共有している。利用者宅への訪問時の内容や関係機関との連絡のやり取りなどの情報は、「介護支援経過」として記録している。その他の医療資料などはそれぞれの利用者の個人ファイルに綴じ込んでいる。事業所では毎週、曜日は決めずに居宅支援課ミーティングを開催し各ケアマネジャーの報告や利用者に関する支援の経過などを伝えあっている。ケアマネジャーが複数おり、それぞれに一定以上の経験値があり、互いのスキルアップに相乗効果が生まれている。

【利用者や家族からの話しは、時間をかけてじっくりと傾聴することを心がけている】

利用者の意向や希望を引き出せるように努めている。利用者宅への訪問時には、時間をかけてじっくりと利用者の話を傾聴することを心がけている。生活歴や趣味・嗜好などから興味がありそうな話題を提供しながら信頼関係を築いている。利用者本人の意思表示の方法や話の理解、視力、聴力、失語、精神の状況などについても確認し、必要に応じて筆談やジェスチャーなど個々にあったコミュニケーションのとり方を工夫している。その利用者の興味に併せて専用の利用計画カレンダーを毎月渡しているケースもある。

【利用者の現在有する能力に応じた自立生活支援を心がけている】

利用者の在宅生活を可能な限り支援できるようにしている。利用者や家族の意向を最大限に引き出し、居宅サービス計画に反映させるという視点で立案している。居宅介護支援事業所マニュアルにおいて、利用者の有する能力に応じた自立生活に配慮し、利用者の立場に立った支援をするという方針を掲げている。契約時に利用者の意見と決定に基づいてサービスが開始されることを説明している。どのような生活を望んでいるのかなど、本人の思いを優先させて計画を作成している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所業務全体の標準化を進める取り組みがさらに進められることを期待する】

居宅介護課内のマニュアル作成を順次行っており、居宅介護支援事業所マニュアルや認知症ケアマネジ

メントマニュアルなどを備えている。しかし、未だ行き渡らない分野もあるため、業務の流れの中で標準化できていないところもある。見えている課題に計画的に着手できる年間計画やPDCAサイクルを整えていきたいとの意向を持っている。

【個別研修計画の実践と評価の仕組みを整え、職員の意識改革につなげる】

内部研修として、地域包括支援センターが開催する事例検討会や勉強会に参加している。外部研修として介護支援専門員向けの研修に参加するほか、外部の研修機関が主催する一般的なビジネススキルの講座に希望により参加している。職員個々の能力向上や組織力向上につながっている。ただ、個別研修計画の策定はしているが、実践と評価の仕組みが整っていない。職員の意識改革にもつながる重要な課題であるため、今後法人全体で取り組んでいきたいと考えている。

【利用者の意向を組織的に把握し、質の向上に活かす取り組み】

毎月、モニタリングのために利用者宅を訪問し、利用者本人や家族の意向を確認している。居宅介護支援事業の第三者評価は平成23年度から3年ぶりの取り組みである。施設・在宅サービスともに定期的に受審しており、そのなかで利用者の意向を把握している。ただ事業所としては、利用者の意向や満足度の把握を毎年に近い頻度で組織的に行い、それをサービスの質の向上に活かしていきたいと考えている。今回の利用者調査の結果を分析し、事業所の運営に反映していく意向を持っている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域包括支援センターが主催する勉強会でケアマネジャーの技術向上に努めている】

業務を遂行する上で分からないことなどを解決するため、2ヶ月に1回、定期的開催される勉強会に参加している。事業所に併設される地域包括支援センターが主催する研修で事例検討が中心になっている。その他、担当医との関わり方、今後の医療との連携についてなど、その時々課題を事業所内のケアマネジャー間で検討している。毎週の居宅支援課ミーティングにおいて、サービスの基本事項や手順などについて確認するとともに、利用者に提供できる社会資源の状況、苦情・相談などへの対応などの検討も実施している。

【民間イノベーションセミナーにも参加するなど、職員は積極的に外部研修に参加している】

当事業所の職員は外部研修に積極的に参加している。関係団体の主催する各種研修会だけでなく、民間イノベーションセミナーにも参加し、社会人としての基本的な知識等も学べる機会を設けている。また、市の専門職連絡会や事例検討会にも主体的に参加している。

【地域包括支援センター・自治体・医師などと連携して、利用者とその家族を支援している】

関係機関と連携した利用者支援に取り組んでいる。虐待が疑われるケースやおむつ支給など市の福祉サービスの導入時には、地域包括支援センターに相談している。法人内に地域包括支援センターが併設されているため、情報の収集・相談などの連携が図りやすい。相談内容によっては自治体や関係機関への同行訪問を行い、対応の方向性についての相談や、家族との関わり方を協議している。認知症への理解がない家族の対応方法にアドバイスが必要と思われた場合は、医師からの指導・提案をお願いしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	86人
利用者総数	140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	83.0%	13.0%	いゝえ: 1.0%	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	81.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容によ、利用者の要望を反映しているか	69.0%	23.0%	5.0%	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	69.0%	6.0%	16.0%	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	72.0%	15.0%	11.0%	いゝえ: 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	9.0%	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	87.0%	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	83.0%	12.0%	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	79.0%	16.0%	いゝえ: 1.0%	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	51.0%	26.0%	10.0%	11.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人松楓会
事業所名	松楓会あきる野指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都あきる野市菅生 1159 番
連絡先	042-558-7012

○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) 個人の尊厳
- 2) 自立支援
- 3) その人らしさ
- 4) 安心・信頼
- 5) 快適・温もり

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【サービス事業者に渡す書類は手渡しと郵送で利用者情報の漏えいを防いでいる】

訪問した際の利用者の状況や、関係機関と連絡調整した内容を、詳細に支援経過に記録している。支援経過記録には相談内容の概要欄を設けており、何が書かれているかがわかりやすくなっている。また、サービス事業所とやりとりしたFAXや手紙などの記録も個人台帳に綴じて保管し、支援経過がわかるようにしている。記録類は基本的にはすべてパソコンに入力している。担当利用者ではなくてもパソコンを通し、情報の共有ができています。情報の漏えいを防ぐためサービス事業者に渡す書類は手渡しと郵送を基本としている。

【市の居宅介護支援事業所連絡協議会ではケアプランの適正化やネットワークの場となっている】

地域包括支援センターが定例で開催する介護支援専門員相談会ではケアマネジャーを対象に困難ケース対応等の専門的な相談を受けており、積極的に活用している。また市の居宅介護支援事業所連絡協議会ではグループディスカッションが行われ、ケアプランの適正化や日頃の業務の悩みなどを話し合う場となっている。地域包括支援センター主催および関わる研修・会議等は事業者・行政職員・医療関係者等の専門家が参加しており、顔なじみになることで連携がとりやすくネットワークづくりにも努めている。

【コミュニケーション力と誠実で真摯な対応で信頼関係を構築している】

利用者・家族各々とのコミュニケーションを図る際には、利用者・家族に不安感や負担感を与えないよう十分に留意している。誠実で真摯な対応での対人援助や支援に努め、信頼関係の構築を図っている。利用者の要望や配慮から事業所として、独自の個別月間予定表を作成し差し上げている。曜日・日にちが確認しやすいカレンダー形式で、なおかつ大きな数字・文字を使っている。利用者には好評で、今後希望される利用者が増えると予測をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【認知症を患っているという先入観をなくし、一人の人間として意見や要望を受け止めていく】

事業所のケアマネジャーは利用者本位の立場に立ってケアプランを作成している。そのためにコミュニケーション技術や文書作成能力の向上など日々研鑽を続けている。利用者の高齢化で認知症の増加が年々顕著になってきている。毎月の訪問でのモニタリングを進める中で、認知症を患っているという先入観をなくし、一人の人間として意見や要望を受け止めていきたいと考えている。

【地震など訪問中の職員自身の安全確保に対するマニュアルを整備していく】

訪問時などに利用者・家族との話をする中で感染症防止のための手洗い・うがいの必要性を伝えたり、乾燥に注意してこまめに水分補給を勧めるなど、利用者の意識向上を図っている。季節に応じた感染症の状況についてはマニュアルは整備されており、また情報を収集し、利用者の健康状態とともにケアマネの健康管理を促している。しかし地震など、利用者宅訪問中の職員自身の安全確保に対するマニュアルは未だできておらず、今後の整備が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【高齢者が住み慣れた地域でいきいきと暮らせる支援を行っている】

事業所のケアマネジャーは2名で、日頃から密に相談しながら業務にあたっている。そのうちの一人は市の在宅介護支援センターの担当者としての任を受けている。介護予防にも入らない概ね65歳以上の高齢者とその家族の相談支援にあたり、市からの委託となっている。市との連携は密に行われており、高齢者虐待防止ネットワーク会議にも出席し、ケース検討を行っている。

【技術・資質向上のための内外研修は年間計画のもと実施され、積極的に参加している】

法人が開催する施設内での研修は年間計画に基づいて実施し、サービス提供技術・資質向上に努めている。職員同士が話し合いを持つ場として、月1回・随時のフォローアップ会議等がある。フォローアップ会議では利用者の状況を報告し合い、事例検討を通して基本事項や手順等を確認するとともに、利用者支援の工夫や改善に取り組んでいる。施設外の研修としては、介護支援専門員更新研修、市の介護支援連絡部会、介護サービス事業者連絡部会の勉強会、地域包括支援センター主催の介護支援専門員相談会に職員が積極的に参加している。

【利用者の基本情報は独自の書式を考案し、効果的な書式となるよう毎年見直している】

基本情報シート・アセスメントシート・モニタリング票は事業所独自の書式を作成し、課題分析に関する項目や本人及び家族の意向・要望等、希望する生活に向けて最適な生活支援を行うよう取り組んでいる。アセスメントシートは詳細な情報を把握でき、色を用いて全体像がつかみやすい様式に工夫されている。モニタリングは実施記録票に記録している。確認する項目として、サービスの満足度、活動性、総合評価・所見を盛り込んで、漏れなく状況の推移や変化を把握できるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	43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	<p>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%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>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%</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>93.0% 6.0% 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>81.0% 13.0% どちらともいえない: 4.0% 無回答・非該当: 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>93.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 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>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%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>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%</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>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%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<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>
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>86.0% 9.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	緑寿園ケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	0424-62-1206

○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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
- 2) ご利用者・ご家族との信頼による絆
- 3) 福祉コミュニティの協創
- 4) 仕事を通じた職員の自己実現
- 5) 法令遵守の履行

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【主治医・医療機関との連携に重点を置き、顔の見える関係作りに努めている】

日頃から主治医や医療機関との連携を大切にし、サービス担当者会議の案内と居宅サービス計画を送付し、参加の依頼や意見をいただくよう努めている。必要時には利用者の受診に同行したり、往診に合わせて訪問する等、「顔の見える関係作り」を心がけている。在宅生活が難しくなった時も主治医と相談しながら行先を検討し、退院に向けての病状説明にも参加し、住宅改修、福祉用具の手配等環境を整え、退院からの支援に備えている。医療関係の外部研修にも積極的に参加し、知識の向上と共に医療関係者とのネットワーク構築にも努めている。

【利用者の尊厳を尊重し、「その人らしさ」を大切にした支援を心がけている】

初回訪問は必ずケアマネジャーが2人で訪問し、利用者や家族からの言葉での聞き取りだけでなく、表情や態度、声のトーン等から発言の真意や本音等も汲み取るようにしている。利用者と家族との関係等も五感を使って観察・察知が出来るようケアマネジャーとしての感性も大切にしている。利用者や家族が希望する生活に少しでも近づけるよう利用者の価値観や生き方等も考慮し、利用者が何を望んでいるのか等常に把握・検討して、利用者の尊厳を尊重し、「その人らしさ」を大切にした支援を心がけている。利用者調査でも非常に高い評価が出ている。

【ケアマネジャーは黒子として良好な関係が維持できるよう常に確認・配慮をしている】

ケアマネジャーが主体ではなく、あくまでも黒子的に動くということを基本として、利用者や家族とサービス提供事業者それにケアマネジャーはチームが円滑に動けるよう支援している。利用者の支援にあたってはサービス提供事業者を絡めてやっていくことが重要として、事業者の力を十分に引き出し、かつ達成感が感じられるように手配し、下からバックアップするようなかたちでケアマネジャーが関わるようにしている。また利用者や家族とサービス提供事業者が良好な関係を維持できるよう関わりを密にして問題はないか等常に確認・配慮をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務効率化に向け、ケアマネジャー各自が自己のマネジメント能力を高めていくことを期待する】

法人は地域還元を大切にしているため、事業所も居宅介護支援事業だけでなく認知症家族の集いや地域向け介護教室、高齢者虐待事例検討会等様々な取組みを行っている。またケアマネジャーは併設する通所介護の相談員も兼務しているため必然的に業務量が多くなっている。今年度の重点項目に時間内に業務が終了するように各自が自身の業務をマネジメントすることを挙げているが、業務の割振りや優先順位をつけ、ケアマネジャー各自で何が効率化できるか等自身の業務を検証・見直し、効率化に向けマネジメントしていく能力を高めていくことを期待する。

【新人ケアマネジャーへの育成に更に取り組まれることが望まれる】

併設する特養をはじめ事業所全体として人材育成に力を入れているが、次世代を担う職員の育成が課題となっている。当事業所としても新しいケアマネジャーをチームで情報共有しながら育成していくことを重点項目に掲げ、取り組んでいる。訪問時でのOJTやケアマネカンファレンスでの情報共有、事例検討会、また困難ケース等担当者が一人で抱え込まず、6名のケアマネジャーがいることを活かして相談できる体制が整っているが、当事業所が目標とするケアマネジャーとしての非常に高い業務水準へ到達するため更には人材育成に取り組まれることを期待する

○事業者が特に力を入れている取り組み

【全員で情報共有し、担当ケアマネジャー不在でも緊急時対応が出来るよう備えている】

担当ケアマネジャーが不在等でも緊急性を判断し必要な対応が出来るようケアマネジャー全員が情報やケースを共有し、協力しながら業務遂行にあたっている。フェースシートやアセスメント、居宅サービス計画書、支援経過記録等の記録類は全てランで繋がれており常に確認・対応できる体制となっている。ケアマネカンファレンスは毎週開催され、ケアマネジャー全員が参加し情報の共有や交換を図っている他、急変や利用者が状態変化しているケース、処遇困難ケース等にはリーダーや主任ケアマネジャーがアドバイスしたり、対応方法の相談・検討をしている

【研修に力を入れ、ケアマネジャーとしての高い業務水準維持に努めている】

法人全体で人材育成に特に力を入れている。ケアマネジャーとしては専門知識や相談援助技術、調整能力を向上させるため様々な研修やOJTを通して専門性を高める取り組みを行っている。最近では利用者の重度化が進む中、病気をもつ在宅のケースが増えており、医療関係の外部研修にも積極的に参加している。また、初回訪問時等複数のケアマネジャーで訪問し、一緒に仕事をする事で新人職員にとってはOJTを兼ねることができ、全体的なレベルアップに繋げるなどケアマネジャーとして非常に高い業務水準の確保・維持に努めている。

【利用者の状況変化等に対しては臨機応変に対応し、計画の見直し・変更を行っている】

利用者の状況等は日々のサービスを提供しているヘルパー等が把握していることが多いため、サービス提供事業者と常に連絡を取り、利用者の状況を確認するようにしている。利用者に状態変化が見られた時はこまめに訪問したり、電話で連絡を取り合う他、主治医やサービス提供事業者と連携して利用者の状況把握に努め、居宅サービス計画の見直し・変更等、専門職として臨機応変に対応できるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	69人
利用者総数	131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: 1.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
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: 2.0% いいえ: 1.0% 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	95.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 1.0% 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	88.0% 5.0% 5.0% 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: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 1.0% 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がわかりやすいか	92.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	79.0% 13.0% 7.0% い 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	サンメール尚和デイケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-467-8686

○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) 誠の心
- 2) みんなで創る地域の絆
- 3) 優しい心で笑顔のサービス
- 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践
- 5) 互いに活かしかう職場
- 6) 経営の安定と将来の発展

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【相談援助技術やケアマネジメントの質の向上を目指し地域事業者との勉強会を開催している】

地域の事業者分科会・連絡会、地区別ケース検討会、近隣三市（武蔵野市・小金井市・西東京市）共同研究事業などに職員が参加し、業務に必要な知識と情報を得ている。三市共同研究事業では「認知症高齢者とその家族支援のための事例研究会」を年間6回開催している。相談援助技術やケアマネジメントの質の向上を目指している。当事業所のケアマネジャーもこの研究会を担当しており、日ごろの成果を自信を持って発表する機会となっている。

【日々のミーティングの中で家族支援の在り方も探っている】

三市共同研究事業の中で学んだことを業務に活かせるように、ミーティングの報告時には、家族のアセスメントにも意識して質問や報告をするようにしている。話し合いが活発におこなわれ、ケアマネジャーの資質向上を目指している。

【介護保険施設・医療機関の情報を集めてリストを作り、職員間で共有している】

サービス事業者・関係機関との交流と連携を図っている。新規事業者情報、制度や申請書類の変更等の情報を各会を通して得ている。利用者が居宅で生活を営むことが困難になった場合を考えて、地域の介護保険施設・医療機関の情報を各職員が集めてリストを作り、マニュアルに綴じて職員間で共有している。ショートステイ空き情報の問い合わせや利用者に適した医療機関を探すときにも活用している。利用者の入退院（所）の際は、これらの情報と関係機関との連携を活かして、先方の相談員等と協力しながら支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の安全を確保し安心した生活を継続できるよう災害時の対応を万全にしたい】

災害発生時は、利用者リストで安否確認の優先順位、連絡先、かかりつけの病院等を確認できる。施設全体では災害発生時の対応フローチャート等を作成し職員に周知している。近年の頻発する自然災害時

にその都度対応してきているが、連絡体制等、システム作りや見直しが今後の検討課題となっている。法人全体として、災害時対応に関する話し合いを重要事項としている。利用者の安全を確保し安心した生活を継続できるように、共通認識をもって取り組むことを期待したい。

【居宅介護支援サービス計画書の作成のための技術をさらに磨いていきたい】

居宅介護支援サービス計画書は利用者・家族の要望を取り入れて、利用者が望む生活に向けて作成している。安定した生活が長く続くための改善策を提案するように心がけている。利用者個々の状況により、サービス計画は多様性を帯びている。適切な内容となるため、実践と研修等を重ねてケアマネジャーは力をつけてきている。さらに、文章をわかりやすく簡潔に記入できる技術を磨いていきたいとのリーダーの意向が示されている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【市が配布した「緊急時情報提供シート」を活用し薬の置き場所など把握している】

毎月の訪問では利用者・家族からの意見や状況を把握して記録している。一人暮らしや認知症で食事が不規則、ゴミ処理が困難などの課題には、行政のサービスを申請したり、介護保険以外の制度・サービスも活用している。利用者・家族の要望を聞いた上で現状を確認し、関係機関・専門職と連携した包括的な支援に努めている。現在各市が作成し、在宅に配布している「緊急時情報提供シート」の活用方法やその際持ち出す薬の置き場所などの明示方法の整備に取り組んでいる。関係機関とのネットワークづくりも心がけている。

【居宅サービス計画は利用者・家族が望む生活に向けて作成している】

一人ひとりの居宅サービス計画は利用者・家族の要望を取り入れて、利用者が望む生活に向けて作成している。不具合があれば安定した生活が長く続くための改善策を提案している。利用者と家族の意向が異なる場合は、ケアマネジャーが双方の意見を確認した上で訪問して納得できるまで話し合っている。利用者の要望とケアマネジャーが抽出したニーズが異なる時も、サービス担当者会議で専門職や関係者の意見を聞き、利用者・家族に説明して同意を得るように努めている。

【理解と安心のため利用者・家族の参加を呼びかけサービス担当者会を開催している】

サービス担当者会議では、利用者の能力に応じた自立（自律）生活の実現に向けた計画の内容を確認している。利用者・家族・関係者がアセスメント内容と計画を共有している。在宅生活を続ける間にニーズが変わることがあり、利用者・家族・サービス提供事業者に状況を確認しながら計画を見直している。サービス担当者会議の開催は家族にとって、多くの専門職の支援があっているのかを理解してもらう機会となっており、安心できる場面でもある。

○利用者調査結果

有効回答者数	57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	98.0% どちらともいえない: 1.0% 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 いいえ: 1.0% 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% 5.0% い いいえ: 1.0% 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	89.0% 7.0% どちらともいえない: 1.0% 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	89.0% 5.0% い いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0% どちらともいえない: 1.0% 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	92.0% 5.0% い 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がわかりやすいか	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0% 5.0% どちらともいえない: 1.0% 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	73.0% 14.0% 12.0% い 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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	社会福祉法人東京老人ホームめぐみ園指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
連絡先	0424-67-2794

○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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援
- 2) 利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される。
- 3) 地域社会への貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の「その人らしさ」を尊重した計画作成を基本とするケア向上の取り組み】

居宅サービス計画作成は、「その人らしさ」を尊重している。法人理念でも、尊厳・自由・プライドの保持等がうたわれており、利用者に関わる際には常に意識している。利用者の衛生面・安全面への配慮や服薬管理等必要な支援は、行えるよう対応しているが、規則正しい生活や完璧な食生活等の一般論にとらわれず、生活スタイルや要望に合わせた生活が送れるような居宅サービス計画となるよう作成している。作成前には必要に応じて医療機関や関係機関とカンファレンスを行い計画内容の確認や経緯を説明する等連携している。

【医療や関係機関との連携による、多様な課題に的確に対応する継続した取り組み】

ソーシャルワーカーの技術を活かしたアセスメント、計画作成に継続して取り組んでいる。医療との連携強化、情報の収集等にも継続的に取り組んでいる。さらに、精神疾患のある利用者など複合的な課題を抱える利用者への対応、在宅での看取りなど必要な知識の習得など、研修の一環として事例研究なども実施するなど、多様な課題を抱えた利用者に対応するための取り組みを継続的に行っている。相談体制の力量の向上とともに、支援の充実・強化を図っている。

【事業所全体でケアマネジャーを支える体制の充実】

事業所では利用者（事例）は事業所全体で関わり支援するという体制である。利用者情報は申し送りやPCソフトで共有され、支援困難時には所内カンファレンスを開催し行政等関係機関へ連携している。必要に応じて所長が担当者会議やカンファレンスに同席しサポートもしている。ケアマネジャー同士の相談や情報交換も活発に行われている。また、ケアマネジャーのスキルアップを目的とした研修の参加や所内事例検討の開催なども実施している。担当のケアマネジャーが抱え込むのではなく全体で共有し支援する体制が充実している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個々人のレベルアップとともに、組織力向上に向けたさらなる取り組み】

職員が知識や技術を学べる機会として、事業所内研修、在宅部門研修、法人職員研修を実施し、外部研修への参加も制度的に実施されている。個人としてのレベルアップとともに、組織としての能力向上に

向けたさらなる取り組みの必要性がうかがえる。研修を通して、また個々人で必要な専門書籍購入で自己研鑽を図っており、それぞれがレベルアップに努めている。また、組織力の向上には、個々人のレベルアップは欠かせず、事業所長に次ぐ人材育成も課題であり、事業所全体の組織力に期待したい。

【各関係機関との連携を活かした地域課題抽出への取り組み】

虐待等の窓口の行政や地域包括支援センターとの連携はスムーズであるが、今後も高齢化に伴い認知症や身寄りなし等多くの困難事例かつ対応経験のない事例の出現が予想される。法人は地域包括支援センターはじめ多くの介護事業所があり、地域の高齢者介護の担い手として頼りにされている様子が見え、困難事例の依頼も多い。地域ケア会議参加の経験もあり、地域課題はある程度認識があると思われるが、地域への貢献として、多くの事例から地域課題の抽出と関係機関への投げかけが行える、継続した取り組みの着手に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「その人らしさ」に着目したアセスメントに取り組んでいる。】

利用者の情報は、所定のアセスメント様式と基本情報をもとに聴取している。アセスメント時には生活歴など背景をふまえ、今後どのような生活を望んでいるのか、その利用者にもふさわしい生活のために何が必要かという点に着目して聴取している。そのためサービスありきの視点ではなく、サービスは「その人らしい生活」を実現するために利用するという発想である。利用者との信頼関係がなければ聴取は困難となるため、利用者に適したコミュニケーション手法を事業所内で検討している。

【職員の個別目標管理制度でサービス向上への工夫・改善で質を高める強化を図っている。】

年1回年度末の研修を通してマニュアルの内容を検討する機会を設け、職員の目標管理制度を生かし見直しを図り、サービス向上に反映させている。また、定期的見直しの他に、個別面接や居宅全体会議、普段の業務で改善への意見が上がった場合は、マニュアルを見直し随時最新のものに更新する仕組みをつくっている。さらに、職員が知識や技術を学べる機会として、事業所内研修、在宅部門研修、法人職員研修を実施し、外部研修への参加も多く設けており、様々な研修等を通して、事業所のレベルアップとサービス向上の強化を図っている。

【利用者・家族が納得し同意いただけるよう説明・調整している。】

計画作成にあたり、利用者の希望や状況に応じて様々な提案を行い、利用者にも適したサービス事業所や他の情報を提供している。利用者と家族の要望が異なる場合には、両者の意向や要望を確認し、必要な支援に拒否がある際には必要性の説明又は代替案を提案している。その際には利用者・家族の目線となり理解いただける説明となるよう心がけている。最終的には、利用者・家族共に同意いただき、事業所が目指している「その人らしい生活」に沿った計画となるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	117人
利用者総数	160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%	5.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. ケアプランについての説明はわかりやすいか	89.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	90.0%	5.0%	いゝえ: 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	78.0%	5.0%	12.0%	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	76.0%	9.0%	12.0%	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	82.0%	6.0%	11.0%	いゝえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	7.0%	11.0%	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	80.0%	8.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	6.0%	13.0%	いゝえ: 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	63.0%	15.0%	18.0%	いゝえ: 2.0%