

# 評価結果概要版



平成28年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぼぼ
事業所所在地	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
事業所電話番号	03-5741-3366

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 「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

・介護支援専門員はお互いの利用者の情報を把握するため利用者宅を同行訪問し、担当者不在時でも対応できるようにしています

毎朝ミーティングを行い全職員で利用者の情報を共有しています。朝礼には事務長も参加し、毎月1回施設長も参加し支援状況等を事業所全体で共有しています。また、2人の介護支援専門員がお互いの担当利用者を同行訪問し、利用者の状態を把握しており、双方の利用者の状況を把握することにより、困った時やわからないときにはお互いに助言や指導できるようにしています。担当介護支援専門員の不在時にも問い合わせ等に対応出来るようにし、利用者が安心して支援が受けられるよう努めています。

・マニュアルはフローチャートを用い業務の水準を図るとともに、研修にも参加しサービスの一定の水準を確保する取り組みを行っています

業務マニュアルはフローチャートを用い共通認識が得られるようにし、部科長会を通じて基本事項、手順などを確認し、ミーティングや申し送り職員への浸透を図っています。サービスの提供方法についてはその都度職員が交互に助言や指導を行いファイル等を随時見直し、日々行っている業務が基本事項や手順に沿っているかは自己点検を行うとともに二人の介護支援専門員が相互に不備がないか確認しています。更にサービスの向上を目指し外部研修を積極的に活用し、職員全体が一定のサービスの水準を確保する取り組みを行っています。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自のパンフレットなどの活用で、積極的にサービス提供事業所などに情報を提供していくことが期待されます

事業所の情報はパンフレットやホームページなどで提供しています。パンフレットは事業所独自のものがなく、事業所は施設内にあることから、利用希望者からは事業所の所在が分かりにくくなっていると思われます。定期的に行政や地域包括支援センター、ホームページなどに空き情報等を提供していますが、利用希望者からは事業所の情報が伝わりにくくなっています。利用定員に空きがあることから積極的にサービス提供事業所や他の地域包括支援センターなどへの情報の提供が期待されます。

・「災害時擁護者状況調査票」の登録により一人暮らしや高齢者世帯の利用者の安否や安全の確保に取り組んでいく

### ことが期待されます

利用者の安全確保のため事故防止や災害への対応に関する緊急マニュアルを整備し利用者の安全確保・向上を図るため、法人一丸となって安全確保に取り組んでいます。在宅でのサービス利用者には当てはまらないことがあります。事業所として希望者に「災害時要援護者状況調査票」を希望者に登録してもらっていることから、地域包括支援センターや訪問介護サービス事業所などと連携を図り、一人暮らしや高齢者世帯の利用者には災害時などの状況を把握し安否確認や安全の確保に取り組んでいくことが期待されます。

・

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・介護支援専門員は互いに協力し合い、利用者の状況の把握に努めています

事業所では2人の介護支援専門員が所属していますが、毎朝ミーティングを行い、利用者の情報を共有しています。また職員同士互いの利用者の状況を把握するため、毎月1人ずつ双方の利用者宅を同行訪問し、状況の把握に努めています。双方の利用者の状況を把握することで、担当者が不在時でも対応できることや、困った時や、わからないときにはお互いに相談し、助言や指導できるようにしています。介護支援専門員は互いに協力し合い、情報を共有することで利用者との関係を良好に保ち、利用者が安心して生活が続けていけるよう支援に努めています。

#### ・入院時には「入院時情報連携シート」を作成し医療との連携を図っています

利用者が病院に入院する際には「入院時情報連携シート」を作成し、基本情報や在宅時のサービスの利用状況など持参し、直接伝えるようにしています。入院中は病院には積極的に出向き、利用者と面会し、不安軽減に努めるとともに、医師や看護師から状況の聴取を行っています。退院予定については家族等から情報を積極的に収集し、関連事業所に報告をし、適切なサービスが受けられるようにしています。施設への入所を検討される利用者や家族には、施設の資料やリストなどの情報提供を行うなどの便宜を図り、家族の負担・不安軽減を図っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/64

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%	6.0%	どちらともいえない：2.0%	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	84.0%	9.0%	6.0%	いいえ：0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	81.0%	6.0%	9.0%	いいえ：2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	65.0%	18.0%	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	90.0%	9.0%	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%	13.0%	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	81.0%	11.0%	6.0%	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%	11.0%	9.0%	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	72.0%	18.0%	6.0%	いいえ：2.0%

# 評価結果概要版



平成28年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社大田区介護支援センターエーナ
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 利用者及び家族の満足 2) 信頼を得て頼りにされる事 3) 向上心を引き出せる支援 4) 喜びを共感できる心 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・問合せには迅速な対応を心がけ、訪問による説明を行うことにしている

新規利用の問い合わせには、すみやかな対応に努めている。問合せ専用ダイヤルがあり、他の電話とは区別して対応できるように工夫している。問い合わせがあった際は、家庭、病院ほか、様々な場所へ、事業所側が出向いて説明を行うことにしている。地域に密着した事業所であり、口コミや紹介等で知る利用希望者も多いとのことだった。地域連携、人の輪を大切にしていることがうかがえた。情報誌を配布すること以外に、日ごろから地域との繋がりを大切にし、軽いフットワークで事業所からのアウトリーチなども行っている。

### ・MDS方式による課題分析手法を採用し、説明文書にも謳っている

事業所では、居宅サービス計画を作成するための課題分析手法にMDS方式を取り入れている。これはアメリカで開発されたツールであり、ケアに必要な領域を30に分け、それぞれについて確認していく手法である。この手法によってアセスメントを行い、ケアプラン作成に繋げていることを、契約書等の説明文書に明示している。また東京都が作成した「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」に沿って、「リ・アセスメント支援シート」の活用も進めている。

### ・居宅介護支援の経過は自社サーバーにすべて保管され、モニタリングの際に活用している

事業所ではペーパーレス化を進めており、自社サーバー内に多くの記録が保存されている。日々の記録はすべて自社サーバー内に保管され、毎月のモニタリングや計画の見直しの際に資料として役立てられている。モニタリングシートはオリジナル形式で、パソコンの画面上で入力するスタイルである。利用者宅に訪問した職員からは、随時に報告メールが寄せられ、これを事務所で保管し、経過記録としている。日々の膨大な記録をいかに整理し、課題抽出に役立てるか、今後も検討が望まれる。

さらなる改善が望まれる点

### ・リ・アセスメント支援シートの使い方を研鑽していくことを課題と考えている

リ・アセスメント支援シートは、東京都が策定した「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」に位置づけられているツールである。このシートにケアマネジャーが利用者等との面談で得た情報と、介護支援専門員の判断を記載することで、アセスメントを見直すとともに、ケアプラン第2表の「生活全般の解決すべき課題（ニーズ）」を適切に導き出すことができる。しかしながら、当事業所では、この新しいリ・アセス

メント支援シートというツールを使いこなすためには、更なる研鑽が必要と感じている。

・ **事業計画書、事業報告書は法人代表中心に作成しており、職員の意見が反映されていない**

事業計画書・事業報告書を作成しているが主として法人代表が中心となって作られており、職員意見が反映されているとは言い難い内容であった。職員も事業所運営やサービスの質向上のための話し合いに加わり、意見交換がなされると更によいと思われる。また年度の仕事内容の振り返りを行い、次年度の目標などを、管理者、職員が一丸となって意見交換し、作成していく過程も大切である。職員一人ひとりの意識付けを行うためにも、事業報告・事業計画の作成に職員意見を反映することが必要と思われた。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **役に立つインフォーマルサービス等の情報提供し、手続きを説明・代行している**

各種の手続き代行のみならず、利用者やその家族にとって役に立つインフォーマルサービスなどがあれば、随時に情報提供し、手続きの支援を行っている。最近よく利用者家族へ勧めているのは、大田区が配布しているキーホルダー、見守りアイロンシールである。これらを身に付けておけば、外出先で迷ったり、徘徊してしまったとしても、自宅への連絡が取りやすくなる。利用者やその家族の随時情報提供し、入手方法を案内している。希望があれば、入手の支援も行っている。

・ **内外の研修参加で、虐待についての知識を学んでいる**

計画を立てて、事業所内部、外部研修などに参加し、職員間でその内容を共有している。虐待の予防や発見した場合の連携体制について職員に周知を行っている。特に事業所では「個人的な意見の押しつけ」をしないことを念頭に置いて、利用者・家族に接するよう努めている。職員と利用者が馴染みの関係になってから出てくる要望などもあるため、常に傾聴に努めるよう心がけている。気になったことはすぐにヒヤリハット報告に記入し事務所に提出するよう職員へ呼びかけているが、提出は少ない現状である。

・ **地域に密着し、気軽な家庭訪問などで話しやすい関係づくりに努めている**

事業所はこの地域に密着して運営されており、関係各所で顔なじみの関係づくりに励んでいる。利用者宅にも月1回の定期訪問のほかに、こまめに顔を出して、状況確認を行っている。特に独居の高齢者宅には、ゴミがたまっていないか、お釜に古いご飯が入りっぱなしになっていないかなど、さりげなく確認し、声かけしている。また並行して家族にも連絡を取るようになっている。必要に応じて、弁当宅配、ゴミ出しのインフォーマルサービスを紹介し、申込み方法の案内などを行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/50

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 : 4.0%	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	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	97.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	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	93.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	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%
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	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%
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 : 4.0%	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	93.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%

# 評価結果概要版



平成28年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人響会
事業所名称	好日苑ケアプランセンター上池台
事業所所在地	東京都大田区上池台5丁目7番1号
事業所電話番号	03-3748-6022

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 安心と暖かさの実現 2) 良質なサービスの提供 3) 地域貢献 4) 人財の育成 5) 安定した経営基盤

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・主任ケアマネジャーが在籍し助言が受けやすい環境となっている

事業所の職員は5名で、その内2名が主任ケアマネジャーとなっている。主任ケアマネジャーが在籍していることで職場内でスーパービジョンを行うことも可能であり、日常業務の中で自己研鑽が図れるとの利点がある。利用者支援を行う中での疑問点や制度への理解などの不安の解消も事務所で解決できている。職員アンケートでも「助言が得られやすい」との意見も出ている。今後は事業所内のみでなく地域ケアマネジャーの指導などにも積極的に関わることでも更なる活躍が期待できる。

### ・定期的に会議や研修を行い、職員の質の維持・向上を図っている

事業所は特定事業所加算を取得しており、週1回ケース検討などを行う会議を開催し、各自のケースに関する情報やサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達・検討・振り返りを行い、質の維持・向上を図っている。また、居宅会議を月1回開催し、法人内の情報を共有するとともに職場内研修を行っている。法令遵守、感染症、認知症ケア等多岐にわたる内容で個々のスキルアップを図るとともに事業所及び職員間の共通認識を図るようにしている。

### ・地域包括支援センターと併設で連携が図りやすくなっている

同一建物内に地域包括支援センターが併設されているので他の居宅介護支援事業所に比べ、区の施策や介護予防事業などの情報が入手しやすく連携がとりやすい環境にある。そのため、困難ケースや虐待が疑われるケースの支援においても、ケアマネジャーが一人に対応するのではなく、相談しながら対応することができ、場合によっては同行訪問や緊急入所の対応などの連携を図ることができている。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域との関わりを強化し連携を図るような取り組みが望まれる

同じ建物内にある地域包括支援センターから情報が得られやすい環境にあるため、施設内での連携が強いという長所がある反面、地域の居宅支援事業所との関わりが薄くなっている。事業所には主任介護支援専門員が2人配置されており、今後は地域との連携を強め、一人ケアマネの居宅介護支援事業所の相談などにも積極的に乗る、情報の提供を行うなど地域全体の介護の質の向上に向けた取り組みが期待される。

### ・アセスメント内容を充実させ、ケアプラン作成へ更なる取り組みが望まれる

居宅介護支援台帳、アセスメントシート、支援記録等の帳票類はあるが、認知症高齢者の日常生活自立度の記載欄が痴呆の表記のままになっているなど細かい見直しが必要なものがある。また、アセスメントシートの内容も、もう

少し掘り下げた記載が必要と思われる。「リ・アセスメントシート」を利用してのアセスメントを検討するなど、一つ一つの項目に関し本人や家族の意向を細かく確認する、医療との連携を図り意見を参考にする等ケアプラン作成に活かせる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

### ・法人内の他事業所と連携して支援を行うことができている

特養やデイサービス、訪問介護事業所、地域包括支援センターとの併設事業所であるため、様々な情報の入手が可能な状態になっており、区の新しい施策の情報なども入りやすい。法人内の在宅支援のサービス（通所介護・訪問介護・居宅介護支援）の職員による会議が定期的に行われており情報を共有している。また、併設の地域包括支援センターから困難ケースを依頼されることも多いが、場合によっては同行訪問を行うなど連携を図り、介護保険サービスと区の高齢者施策を並行して利用することで、利用者の在宅生活の支援を行うことができている。

### ・週1回ケース検討会議を行い個別の対応を心がけている

週1回ケース検討会議を開催して各自のケースに関する情報を共有している。困難ケースや急な状況の変化で支援内容を見直す必要がある場合も担当ケアマネジャーが一人で抱え込むことなく、職場全体で支援内容について検討する仕組みができている。「自分の担当ケースに関して、事業所内で職員同士で密に検討ができている」との職員からの声も出ている。また、職場内研修や地域での外部研修などの参加も積極的に行っており、それぞれが得た知識や情報を共有することでさらに質の向上が図れている。

### ・本人の思いを大切にされた支援を行っている

事業所として「本人の思いを大切にされた支援」を行うことを第一に考えて支援を行っている。ケアマネジャーの意見や介護とはこのようなものだといった固定観念にとらわれず、利用者の生活歴などから大切にしていることを実現できる支援を心がけている。事業所内の研修においても社会資源について勉強し、介護保険などのサービスにとらわれず、地域のサークル活動やボランティアなどのインフォーマルなサービスの活用を積極的に検討している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

102/119

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 : 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	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	87.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	8.0%
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 : 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	85.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	10.0%
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 : 3.0%
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 : 3.0%
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%	どちらともいえない : 1.0%	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	91.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	76.0%	いいえ : 2.0%	8.0%	11.0%