

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

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。</li><li>4) 「地域の方々へ感謝する」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。</li><li>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。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・本人と家族を尊重する姿勢と公正な立場を一貫し、潜在的なニーズに応える提案力で、利用者からの厚い信頼を得ています

利用者にとっての「私らしい生活」を可能にするための「ケアプラン」でありたいと考えています。法人理念の一つである「利用者へ深い共感を持つこと」を実践し、思いを引き出す言葉かけを心がけるとともに、潜在的なニーズを言語化してプランにつなげることを大事にしています。介護者に無理がないか丁寧に探る視点、豊富な経験や多方面に渡る連携体制による提案力、提供事業所と利用者間に生じる不和の仲裁等を通じて本人と家族を尊重する姿勢が利用者へ伝わっており、利用者調査にも非常に厚い信頼関係が築かれていることが表れています。

・職員間の密なコミュニケーションによる情報共有を進め、統一的な業務の効率化を図ることで、利用者への対応を事業所全体で行っています

現在4人のケアマネジャーによって運営しており、密なコミュニケーションの重要性を高く意識しています。顔を見合う座席の配置で日常的に意見交換、相談、助言し合える良好な関係性があり、お互いに支えあう体制を構築しています。グループウェアの活用や統一的で効率的な書類管理を進め、情報共有の徹底に努めるとともに、一日の流れ、月間の業務予定を互いに明らかにすることで、先を見通した予定を立てやすい状況を作っています。利用者からの問い合わせに、担当者不在という回答をしないチーム力があります。

・地域包括支援センターを併設し主任ケアマネがいる、地域の中心的な役割を果たす特定事業所として、技量や能力を発揮しています

施設内に地域包括支援センターを併設し主任ケアマネがいる、地域の中心的な存在と位置づけられています。職員は施設内外の研修等学ぶ機会により個々の技量を高めているとともに、医療依存度が高い、状態の変動が多い、苦情が多い、疑いも含み虐待がある、経済的問題がある等、いわゆる困難な事例を引き受けることが多く、これらに対応する中で経験や知恵を身につけ、組織としての対応力の向上につなげています。また、市のケアマネ育成支援活動について中心となって推進する役割も担うなど、培った技量や能力を多方面で発揮しています。

さらなる改善が望まれる点

**・着実な事業実績をあげており、さらなる地域貢献を目指した事業規模の拡大を進めたいと考えています**

地域に根付いた事業所として「住み慣れた場所でいつまでも」という思いをケアプランという形に変えたいという支援姿勢で、着実な事業実績をあげてきました。また、在籍する個々の職員が力をつけ、安定した組織力があります。他の事業所からの相談に乗ったり、市のケアマネ育成支援活動に携わるなど対外的な活動にも取り組んでいます。地域の介護力の底上げにさらに貢献すべく、活躍の場を拡げたいと考えています。職員増を見据えた事業規模の拡大を検討したいと考えていますが、進めるにあたっては現在の業務水準を維持することが求められます。

**・多様化、複雑化するケースへの対応力の向上のために、高齢者福祉の枠を超えた法律や支援制度等の知識の幅を広げる必要性を感じています**

事業所の役割上、いわゆる困難な事例を数多く手がけています。職員間で協力したり外部の機関と連携を図り検討し得る最善の提案に努めていますが、事例の背景にある複雑な状況に触れる度に、高齢者福祉と介護保険制度の枠を超えた様々な知識が要求されることを実感しています。自らが望む事業所機能の向上にあたっては、疾病や薬、治療法などの医療知識、精神疾患や難病に関わる障害分野の法律や支援制度、困窮者への具体的な対策や措置、さらに第2号被保険者である若年利用者ニーズへの対応など、多岐に渡る知識や経験の継続的な習得が求められます。

**・文書の適正な管理について、必要な保存年限に則った廃棄方法を検討することが必要です**

利用者情報について、紙媒体のものとグループウェアに移行してからの電子データが存在しており、相当量の蓄積となっています。利用者の個人記録等について、本人・家族からの開示請求に応じるための必要な文書の保存年限があるほか、法人としての文書管理に関わる規定もあります。定められた保存年限を超えたものは適正な廃棄を進めることが基本ですが、新たな利用と契約終了のケースがつながる場合もあり、規定どおりの廃棄に踏み切れない状況です。事業所独自の判断を行う場合は、その基準についての検討を進める必要があります。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・新人育成の手順やスケジュールに則り、きめ細かい育成体制の整備に力を入れています**

法人として定める育成スケジュールに則り、助言や指導をしながら新人の育成を手がけています。介護福祉施設、訪問介護、通所介護、食事の宅配等サービス提供事業所での現場実習、グループウェア操作の習得等を手始めに、市の高齢者福祉全般の理解、ケアマネシステムの習得とケアプランの理解、支援センター業務の実習、来客や電話の対応を経て、利用者宅への同行訪問を開始しています。行政等関係機関への同行、民生委員、自治会、老人会への顔合わせも段階的に行い、3ヶ月間の中で自信を持って独り立ちできるための育成体制を整備しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/86

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	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%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	94.0%		5.0%	
	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	89.0%		9.0%	
	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	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%	
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%		5.0%	
	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	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	93.0%		5.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	93.0%		6.0%	
	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	90.0%		5.0%	
	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	66.0%		24.0%	5.0%
		無回答・非該当：4.0%		

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

## 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)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

・地域の在宅高齢者のセーフティーネットの役割を果たすことを使命に掲げ、利用者の多様なニーズに対応するための職員体制を整えている

1975年に市内で最初にオープンした特別養護老人ホームに併設された当事業所は、「最も困っている人々の命と暮らしを守る」との法人の運営理念のもと、サービス提供地域を市内に限定し、地域の関係機関と緊密に連携しながら事業を展開している。社会福祉法人として、地域の在宅高齢者のセーフティーネットの役割を果たすことを使命に掲げ、営利サービスでは対応が困難な社会的貧困者や多問題高齢者の支援を積極的に引き受けることを基本方針としている。管理者、主任ケアマネジャーを中心に、利用者の多様なニーズに対応する職員体制を整えている。

・継続的なアセスメントを通じて、時間をかけて利用者及び家族の支援に必要な情報を集積し、職員間で共有する仕組みを整えている

利用者の自宅に訪問しての定期的な面談等により、利用者・家族の意向把握のほか、法人独自のアセスメントシートに沿って、支援に必要な基本情報や本人の心身の状態、家族の介護力、周辺からのサポートの状況等を継続的に確認している。面談にあたっては、利用者・家族の負担とならないよう、一度に聞き取るのではなく、時間をかけて信頼関係を築く中で情報を集積し、職員間で共有している。利用者にとって最も身近な支援者である家族を支えることを法人の理念に謳っており、アセスメントにおいては家族に対するサポートポイントの把握にも努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・アセスメントや地域の社会資源のマッピング等を通じてケアプランの「引き出し」となる情報の組織的な集積と共有を図ることが期待される

利用者のニーズに応じて、内容・量ともに適切なサービスを提供することを基本方針とし、介護保険サービスの他、配食サービスや障害系のサービス等を組み込んだケアプランを提案している。利用者が望む地域生活の継続のためには、インフォーマル・サービスを含め本人が活用し得る資源のつぶさな洗い出しが重要となる。今後、アセスメントや社会資源のマッピング等を通じてケアプランの「引き出し」となる情報の組織的な集積を進め、担当者間の共有を図ることで、地域での自立生活を総合的に支援する体制を整えていくことが期待される。

・潜在的なニーズをもった利用者の心を開き、信頼を得て、適切なサービスにつなげるスキルの向上を目指す取り組み

### みの検討が期待される

地域の在宅高齢者のセーフティネットの役割を果たすべく、対応が困難な多問題高齢者に対する支援を積極的に引き受けることを基本方針に謳う中で、職員は現場で他者の介入に対する拒否や反発などコミュニケーションの壁に向き合う機会が少なくない。事業所では、職員のプレゼンテーション能力の向上を課題に位置づけ、定例の会議の場での研修を計画している。それと併せ、今後は潜在的なニーズをもった利用者の心を開き、信頼を得て、適切なサービスにつなげるアウトリーチの技法やコミュニケーション能力の向上を目指す取り組みの検討が期待される。

・作成に着手した業務管理表を完成することで、職員一人ひとりの担当業務の一層の可視化と標準化の進展につなげることが期待される

法令順守を今年度の重点目標の一つめに掲げ、職員がまずは自分で関係法令等をあたり、ルールや根拠を確認しながら適正なケアプラン作成を行うことを求めている。日常業務については、法令集のほか、事業所の運営規程や重要事項説明書をマニュアルとして代用している。また、新人育成のツールとしても活用できる業務管理表の作成に着手したものの、現在その作業が休止状態にある。当事業所では担当者が業務を一人で抱え込まないことを重視しており、今後、管理表を完成することで担当業務の一層の可視化と標準化の進展につなげることが期待される。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

・独自のアセスメント様式により、利用者の状態像を具体的に把握する仕組みを整えている

法人が独自に定めた様式のアセスメントシートに支援に必要な情報を集約している。国が示した課題分析標準項目に加え、生活基本動作、五感、意識の3領域についてそれぞれ5つの項目を設け、その一つ一つの「できる」レベルを15段階でチェックしている。各段階に特に基準は定めず、評価にあたる担当者の直観を重視しており、チェックされた丸印の配列によって利用者の全体像を視覚的にとらえる効果をねらっている。6か月ごとに担当者間の会議を開き、その間に得られた新たな情報を書き加えながら、アセスメントの内容を更新している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/87

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	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	91.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
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	85.0%	いいえ : 1.0%	7.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
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	83.0%	いいえ : 1.0%	12.0%	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%	いいえ : 0.0%	5.0%	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	67.0%	14.0%	7.0%	10.0%

# 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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	居宅介護支援センターよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番
事業所電話番号	042-334-8133

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果す。</li><li>2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。</li><li>3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。</li><li>4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。</li><li>5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **プランの更新業務や策定に関わる主要な手続きを適正に遂行するための仕組みを改善し業務効率を向上させるように努めています**

包括と協力して地域のセーフティーネットとしての役割と利用者ニーズに柔軟に対応したプランの策定と支援の提供に努めています。プランの更新やモニタリング等業務に関わる経過の標準化が事業所内で確認しています。業務要領書にて月間業務は各ケアマネジャーが利用者毎に管理して、漏れないように点検しています。アセスメント・プラン作成・サービス担当者会議・モニタリングの一連のケアマネジャー業務の効率を図るため、毎日就業終了時や月1回の話し合いで利用者対応の検討を行いサービスの質の向上を図っています。

・ **個々のケアマネのスキルに合わせた研修を推奨し、事例から学ぶ仕組みで能力を高めるように努めています**

職員の能力向上を図るため、個人別目標を立て課題や到達目標に対する自己評価と指導者による評価を行い、個々のスキルに合わせた研修を推奨しています。新任ケアマネには相談業務の基礎研修を1年がかりで行い、業務には主任ケアマネや先輩が同行し指導します。毎週の事例検討会・チーム会議では他者の意見に学び、気づきを得たり、客観的な判断や認識の共有と共にアセスメント内容をケアマネ間で共有する場となっています。在宅連携会議への参加からケアマネの役割や業務を再認識し、貢献意欲を高め、スキルアップに繋がっています。

・ **事業計画の課題や施策の達成度を把握する指標を明確化することによって、サービス改善の展開度を向上させるように努めています**

事業計画の重点課題の実効性を高めるために、マネジメント層が事業コンセプトを明確化した上で、各事業部及び各部署の重点課題と展開方法に反映していますので、計画に対するリーダー層と職員の納得度の向上につながっています。また重点課題の達成度を把握する実行指標が設定され、毎月の達成状況の振り返りで成果を確認するほか、職員自身が課題を自主的に考えてサービスの改善活動を促進するよう、会議体や個別面談等で職員の提案や意見を吸い上げ、利用者サービスや業務の改善につなげるようにしています。

さらなる改善が望まれる点

・ **支援方針や価値観に基づいた関係事業からのモニタリング収集によって、プランの目標達成状況や状態変化を適切**

### **に把握することが望まれます**

事業所の基本方針を基に、自立支援を明確にして関係機関と協働して支援しています。サービス担当者会議では利用者・家族の意向を聞き取り、生活課題に対しサービス事業所のサービス利用に繋げています。関係事業所の職員と情報を共有して、利用者の在宅生活を支える対応を行っています。利用状況を把握する方法は職員に任されているため、スキルによって統一されず見られるばらつきを無くすために、プラン作成からモニタリングの一連のプロセスの教育システムの確立が望まれます。

### **・利用者を包括的に支える事業部方針を明確に示し、事業部内での共有と関係機関との関係性の促進に向けた取り組みが望まれます**

利用者の自立生活の観点から、各専門職が協働して自立支援ケアとその人らしい生活の実現に向けて取り組むことで一定の成果に結びつけています。また複合施設の強みを発揮するために、併設事業のリーダーが、利用価値を創る部門間連携の「つながり」のあり方や成果について確認する中で、複合施設のあるべき状態の共有に努めています。今後は、全事業部が地域包括ケアシステムを構築する方針に向けて、併設事業部と地域の主要機関との連携状態や役割を図式化するなど、イメージの共通認識できる工夫をして活動することが必要と思われる。

### **・地域に対し取り組みの成果や専門的知識・技術などを積極的に発信することで施設の存在価値を高めていくことが期待されます**

これまで培ってきた利用者への自立支援ケアや看取りのノウハウを基盤に、利用者の自分らしさの支援に努めるほか、地域との良好な関係を維持し、様々な地域交流や貢献活動を行っています。またショート事業は、地域のセーフティネットの役割をになっています。今後は、地域福祉を支える中核施設として、地域における存在価値と他の施設に無い差異を生み出すためには、生活環境の維持・改善や地域交流・貢献活動の成果を適切に管理し、次の重点活動を打ち出すとともに、それらの価値ある活動情報を地域に積極的に情報発信することが必要と思われる。

## **事業者が特に力を入れている取り組み**

### **・ケアマネのスキルに合わせた研修と事例から学ぶ仕組みで能力向上に努めています**

アセスメント能力向上を図るため、新任ケアマネについては相談業務の基礎研修を一年間かけて行い、現任のケアマネについても個人別実行計画により課題や到達目標に対する自己評価と指導者による評価を行っています。毎週の事例検討会では客観的な意見徴収と、他者から与えられる気づきによりアセスメント能力向上に努めると共にアセスメント内容をケアマネ間で共有する場になっています。また全職員が看取りや重度利用者への対応が行えるよう、同行訪問や事例検討会で経過を共有し医療連携や迅速な対応を学ぶなど能力向上に努めています。

### **・自立支援を基本に個別性を重視したプランを作成するように努めています**

居宅サービス計画作成に当たっては自立支援ケアを基本に据え、利用者がそれぞれの状況の中で自立した生活を送ることが出来るよう、社会資源や本人・家族の役割をプランに位置付けています。またアセスメントシートで介護者情報として主介護者の健康や仕事、負担となっている介護、社会交流が行われているかなどの状況把握に努めている他、利用者の趣味や生きがい、社会交流、日常の活動、住宅環境などを詳細に把握しています。これにより生活課題が明確化され個別性のあるサービス計画の作成に向けた取り組みが進められています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

63/257

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%	0.0%	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	92.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	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	87.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			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	92.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	77.0%	9.0%	11.0%	0.0%
			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	93.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	92.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	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	82.0%	9.0%	6.0%	0.0%
			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	57.0%	20.0%	17.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	

# 評価結果概要版



平成28年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番6号鳳仙寮
事業所電話番号	042-360-1316

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸とし、地域の高齢者福祉の拠点となる。</li><li>2) ボランティアや地域の方々に開かれた透明性のある運営と法令を遵守する</li><li>3) 1法人1施設のコンパクトなスケールメリットを活かした家庭的な優しいサービスを提供する。 真摯で誠実な対応を実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。</li><li>4) 利用者の人権と自己決定を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。</li><li>5) 地域社会との交流、職員間の相互理解と連携の精神を大切にする</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・新入職員等の指導研修制度や目標管理制度と一体となった研修計画等の体制、主任ケアマネによる指導強化により職員能力向上を図っている

新入職員等に対して「新入職員業務習得チェックリスト」による一定レベルまでの引上げを狙った理解習熟度を指導者がチェックする体制、課題を抱えた職員に対する「役割と課題管理カード」による上長のサポート体制ができています。また、目標管理制度の導入により目標管理と一体となった研修計画の立案と確実なフォローにより研修の効果増進を図っている。更に、当事業所独自としては、経験豊かな主任ケアマネによる勉強会、OJTや利用者訪問時の帯同、困難ケースの受託時の助言や事例検討会等を通じてケアマネの専門性向上を図っている。

・社会福祉法人として「地域の和」を理念に掲げ、ターミナル期の方や地域包括支援センター紹介の困難事例の方も積極的に受け入れている

「地域の和」を法人の理念に掲げ、「相手を大切に思う気持ちを確かな技術とおもいやりの心で提供します」を実践するために、誰もが住み慣れた地域で生活することができるよう支援すべく、特定事業所加算 を取得、主任ケアマネを配置し24時間体制で対応している。地域包括支援センターからの紹介による困難事例の方も積極的に受け入れ、複数回訪問や関係機関と連携をとりながら、きめ細やかに支援している。また、医療専門職はいないが、ターミナル期の方を受け入れにも積極的に取り組んでいる。これらは、当居宅支援事業所の強みといえよう。

・利用者の生活の全体像や要望をきめ細やかに把握してケアプランを作成、適宜見直し、利用者満足度を定期的に把握、総合満足度は9割と高い

アセスメント時は、主任と担当のケアマネが2人で訪問するため、本人の細かな動作を観察したり身体状況を把握するとともに、家族に対し個別にヒアリングするため、状況を多角的に分析することができる。また、アセスメントシートを改訂し、3回分を時系列に並べて記載でき、中長期の状態像の変化が誰が見ても把握しやすくなった。本人や家族、関係する事業所とのきめ細やかなコミュニケーションをもとにケアプランを作成しており、利用者満足度が約9割に達する。主任ケアマネ主導による書式改定等の業務の標準化は、各ケアマネも高く評価している。

さらなる改善が望まれる点

#### ・地域医療機関との更なる連携が望まれる

利用者の属性として様々な病気を抱えたり入退院を繰り返す利用者が比較的多いとの認識がある中、医療連携加算、退院・退所加算に該当するサービスを提供していないケースが多いとの反省がある。地域包括支援センターからの依頼を受け身で待つだけでなく、入院中の利用者家族と定期的に連絡をとって退院後の生活設計について相談をしたり、病院のケースワーカーへのアプローチを重ねるなど地域医療機関との連携を深める取組を更に強化することが望まれる

#### ・主任ケアマネジャーを中心とする業務改善について、業務量負荷を鑑みつつ一層推進されることを期待したい

主任ケアマネジャーを中心にケアマネ業務の標準化が推進されている。帳票類の見直しを図る一方、主任ケアマネはケアマネ個別面談の機会を設け、各自の自己点検結果を踏まえて助言指導が行われ、業務の質の向上を目指している。ケアマネ業務のあるべき姿を共有し、各自業務改善に取り組んでいるが、まだ道半ばである。現在過渡期で業務量も増えているようだが今後も息切れすることなく、高い目標に向けてまい進されることを期待したい。

#### ・パソコンのセキュリティ管理の実務レベルの手順書の早期作成とセキュリティ教育が期待される

昨年度末に行われた法人全体の情報管理アンケートの結果を見ると、各自のPC限りのファイルについてのセキュリティ管理方法に問題点が多数あることが判明した。定期的バックアップ実施やUSBによる情報持出しやインターネット接続の制限、メール添付ファイルの閲覧制限など基本的なルールが定められておらず、情報の保護、漏洩、ウイルス感染などの懸念が大きい。早急な対策と手順書の作成、セキュリティ教育が必要であると思われる。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・5人のケアマネ間での情報の共有化がはかられ、担当ケアマネ不在時も対応可能である

利用者の支援経過記録が、支援経過フォーマットに則って、細かく記載されており、担当以外のケアマネも利用者の状況を把握しやすくなっている。また、毎日の朝礼と週1回の居宅ミーティングにより、口頭での情報共有をはかっている。そのため、居宅事業所には5人のケアマネが所属しているが、職員間での利用者情報の共有化が進んでおり、担当ケアマネが不在の時でも、柔軟に対応することができる。したがって、24時間相談や緊急時の対応もスムーズに行われている。

#### ・自己点検票チェックシート、支援経過記録フォーマットを活用・開発し業務改善に努める

適切な業務が行われているか自己点検票チェックシートでケアマネそれぞれが業務点検を行い、主任ケアマネが確認し、各ケアマネの強みや弱みを洗い出し、個別面談で助言や指導を行い業務の標準化・質の向上を図っている。また、日々の業務を見直し、職員の負担になっている記録について、効率的で抜けることがないよう基本事項を示す支援経過記録フォーマットを開発し、支援開始、ケアプラン、サービス担当者会議、モニタリング、入院等、それぞれの段階での必要な項目を事例で示し、記録の改善に役立っている。

#### ・アセスメントシートを改訂し、要望や状態の変化の経緯を把握しやすく記述している

利用者の情報収集にあたり、初回および必要に応じて、主任ケアマネと担当ケアマネの2人が訪問し、本人と家族の要望や状態の変化を把握している。また、アセスメントシートを改訂し、項目ごとに3回分をコンパクトに時系列にそって記述できるようになり、要望や状態の変化が把握しやすくなった。アセスメントシートでは、ADL,IADL,コミュニケーションや認知の状態などのほか、問題行動については14項目が、社会とのかかわりについては、喪失感の有無や孤独感有無など精神的側面についても標準項目としてきめ細かく把握している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/65

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	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%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	93.0%		6.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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%	13.0%	9.0%	
	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%		6.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 2.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%		
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%		11.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		9.0%	
	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	55.0%	23.0%	16.0%	
		いいえ : 4.0%		