

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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0899

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)合掌苑に関わる全ての人を幸せにする 2)高い相談援助技術と豊かな人間性で地域社会に貢献する 3)合掌苑なしには考えられないというお客様・職員に囲まれている 4)強みを生かして弱みを補う互恵関係のチームで働いている 5)家族同様の親密感と安心感をすべてのお客様に持っていただける

全体の評価講評

特に良いと思う点

・都の方針を受け、リ・アセスメント実施などケアマネジメントの質向上を図っている

ケアマネジメントサービスの提供に際しては、制度の改正や都のガイドラインなどをタイムリーに反映し、法令に沿った適切なサービスが提供できるよう心がけている。最近では、都のケアマネジメントの質向上のためのガイドラインを受けて、ここに記されている基準に沿ったケアプランの点検を行っている。併せて、法人でも業務手引書でケアプラン作成・見直しの流れが定められており、法人の理念に沿ったサービスが提供できるよう努めている。何よりも利用者の自立支援を第一に掲げており、プレの無い運営が行われている。

・要介護高齢者の尊厳に配慮し、言葉遣いには常に注意を払っている

認知症があっても尊厳に配慮した対応を心掛けている。言葉遣いには特に気を配っており、オムツとは言わずに紙パッドと言い換えたり、認知症という言葉をストックに用いずに、“忘れることもあるから”などと、高齢者本人を傷つけない、柔らかい言葉遣いをしている。法人で定めた細かな規定があり、接遇に関しては、質の高さがうかがえた。言葉遣いのほかにも、服装、髪型など、相手により印象を与えるための詳細な規定を確認することができた。マナー研修もあり、職員は学びと振り返りの機会を得ていることも確認できた。

・法人全体で自然災害時に地域の避難場所となるべく災害時計画を作成している

自然災害などへの対応を定めたBCPマニュアルの見直しを、法人全体で行っている。当法人は地域で長年、養護老人ホームほか介護サービス事業所を運営しており、地域の高齢者の拠り所となる存在であることから、より大規模な災害時対応計画を作成することとしている。サービス利用者のみならず地域住民も多く非難してくることを想定し、防災頭巾や簡易トイレの用意などを検討している。日中・夜間を想定し、責任者がどう指揮するかなども話し合いを行っている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者・家族と信頼関係を深めるため、コミュニケーションスキルの更なる向上が求められる

利用者家族の調査結果を見ると、ほとんどが事業所のサービス提供に満足しており、感謝の声が上がっている。しかしながら、一部のケアマネジャーについては、いつも忙しそうで相談がしづらい、ケアマネ側ばかりが話をし、要望を伝えづらい、要望を伝えはしたが、理解してもらえたかどうか疑問だという声も複数あがっていた。利用者・家族の意向・要望のくみとり方、コミュニケーションのスキルについては、ケアマネジャーごとにスキルのばらつきが

あると感じられた。忙しくても利用者・家族に気を遣わせない心遣いなどが期待される。

・ケアプランに設定された目標と同じ文言が目立ち、パターン化している印象がある

利用者本位のアセスメント、ケアプラン作成を謳っているが、援助方針の文言などは同じものが多く、パターン化してみえた。ほとんどのプランの方針が、「ご本人ご家族の意向を尊重する、持病があってもご自宅で一人でご不足なく過ごせるよう介護保険サービスを利用していただき、各事業所と連携をとりながら支援していく」などだった。目標も、体調管理、バランスの良い食事、外出の支援、自立した生活 転倒を防ぐなど同じ文言が並んでいた。家族からは要望を理解してもらえたか疑問だという声も聞かれ、さらなるプラン作成の質向上が求められる。

・法人全体でクレーム、事故についての対応と対策を実施している

事故・クレーム報告書がファイルされている。またお客様の声受付票などがあり、意見・苦情をサービスに反映するよう努めている。事故や意見・苦情などは法人全体で集約され、対応策や再発防止策が話し合われている。また話し合いの結果は全職員で共有している。法人では入所、居宅など複数の介護サービス事業所が運営されているが、当事業所の苦情で多く見受けられるのは、ケアマネジャーとの連絡に関するものであった。連絡がうまく伝わっていない、待っていたのに来なかったなど、連絡、伝達の体制について更なる強化が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・長年、地域に密着して運営してきた事業所であり地域資源の情報を多く持っている

当事業所は、同法人が運営する地域包括支援センター、市委託のあんしん相談室などを運営しており、民生委員、公営住宅の生活協力員、自治会ともつながりがある。利用相談者や地域の困難事例について、関係各所が連携して支援を行う体制がある。生活困窮、引きこもり、虐待の高齢者に対しても、行政、地域で協力してアプローチし、サービスに繋げている。

・家族のキーパーソンを定め、必ず同席で重要事項説明を聞いてもらうよう促している

契約やサービスの決定の際には、利用者本人のほかに、家族のキーパーソンにも同席をしてもらっている。説明文書の同意欄等にも、必ずキーパーソンのサインを貰っている。家族のキーパーソンを定めたら、各種連絡の窓口は、そのキーパーソンのみに行い、その他親族には説明をしないよう配慮している。これは親族間で意向が異なったり、意見が割れることを避けるための配慮とのことであった。キーパーソンの判断が利用者本位ではないと思われた際には、キーパーソン変更の提案も行っている。

・エリア会議（地域の会合）で各種の関係機関と連携を図っている

当事業所の至近に、法人が市から委託を受けて運営しているあんしん相談室がある。ここには地域の公営住宅の高齢者等を見守る生活協力員と呼ばれる人々や民生委員、自治会のメンバーなど、地域住民が集まって、連携を図っている。“エリア会議”と呼ばれる地域の支援者が集まる会合も定期的に行われており、当法人も参加している。エリア会議には複数の地域包括支援センターなども参加している。これらの連携により、独居、引きこもり、支援者拒否の高齢者等へ見守りの目が届くよう、力を合わせている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

132/220

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%	8.0%		
	いいえ：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	84.0%	12.0%		
	いいえ：2.0% 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	81.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 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	93.0%	6.0%		
	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	73.0%	14.0%	9.0%	
	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	87.0%	10.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%		
	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	81.0%	13.0%		
	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	78.0%	10.0%	10.0%	
	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	46.0%	23.0%	8.0%	21.0%

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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑 第2居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市金森東4丁目2番25号
事業所電話番号	042-795-7135

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)合掌苑に係る全ての人を幸せにする。 2)新しい公共の中心として地域に貢献する。 3)人材力の育成。 4)職員重視。 5)強い組織。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新設事業所として順調に事業を開始している

事業所は本年5月に開設した新規の居宅介護支援事業所である。介護支援専門員5名中、主任介護支援専門員2名を配置しており、困難事例に対しても地域包括支援センターと連携して積極的に取り組んでいる。また、近隣に位置する法人本部とも連携を図りながら、現在165名の利用者に各種の在宅サービスを提供している。新設事業所として、順調に事業が開始できていることがうかがえる。さらに、アメンバー経営を導入していることを踏まえ、予算達成に向けて経営効率を改善しながら取り組んでいる。

・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。

・ケアプランを丁寧に説明し同意を得ることを大切にしている

利用者の要望、ニーズ、サービス内容が一致しない場合には、その都度利用者や家族に説明し同意を得ることにしている。ただし、利用者の意向によっては、一定期間の様子観察を経て変更することになっている。また、認定の有効期間ごとにケアプランを作成し利用者に説明し同意を得ている。月単位には、サービス利用票を作成して、スケジュールや自己負担金などを説明し同意を得ている。サービス事業者へも、毎月サービス提供票を発行して指示や確認に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・新たなアセスメントシステムを使いこなすことを目指している

事業所で使用しているアセスメントシートは、生活状況、既往歴、心身状況などが包括的に把握できるようになっており、東京都が提唱する「リ・アセスメント」を用いている。課題抽出や生活目標を設定するための基礎資料として用いるためには、さらに検討や検討に取り組み使いこなすことが必要とされる。アセスメントの見直しについては、各種の情報をもとに加筆や訂正を適宜行うことにしているが、職員による差異も見受けられる状況であった。チェ

ックシステムを設け、事業所一丸となって適切に使用することを目指している。

・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その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。

・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・家族調査の結果は、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。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。アセスメントは、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに、加筆、訂正によって更新しアセスメントシートの見直しを早期に着手することに加え、スキルアップを図る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

・職員間で情報共有できる仕組みが整備されている

主任介護支援専門員2名、介護支援専門員3名の合わせて5名の介護支援専門員を配置している。日々、午前8時45分から約15分くらいの申し送りと、週1回全員による調整・連絡会議（居宅ミーティング）を開催している。利用者の個人記録やサービス情報はパソコンで共有できるようになっており、担当者不在時でも一次対応できるようにしている。全ての職員が訪問している場合もあることを踏まえ、担当ケアマネ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事業所内の運営基準を定めている。

・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の抽出に努め、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。

・支援経過記録には利用者の全容を記載するようにしている

事業所では、モニタリングシートや支援経過記録などの書式を用いて、利用者一人ひとりの様子を観察している。モニタリングシートは、「サービスが適切に提供されているか」や「満足度」を分かりやすく記載できるようにしている。また、支援経過記録には、「利用者や家族の詳しい意向」、「サービス提供によって生じた変化」、「重要とされる関連事項」などが丁寧に記載されている。電話連絡についても経過記録に転記され、支援経過の全容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/利用者総数

90/135

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 : 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	92.0%		6.0%	
	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%		5.0%	
	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	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	82.0%		6.0%	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	94.0%			
	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	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%	
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%	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	85.0%			10.0%
	どちらともいえない : 3.0%	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%		21.0%	10.0%
	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	社会福祉法人創和会
事業所名称	ケアマネジメントセンター成瀬
事業所所在地	東京都町田市成瀬台3丁目24番1号
事業所電話番号	042-720-0348

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)法人の理念「共に支え合い、共に生きる」のもと高齢や疾病により何らかの援助を必要とするかたも尊厳をもってその人らしく住み慣れた場所で安心して暮らしていけるように支援する。 2)ご利用者が望む暮らしを最後まで実現できるように、同じ目線で一緒に考える姿勢を大切にしている。 3)利用者本位で一人一人に合わせたケアプランの作成をこころがけている。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「おひとりおひとりにあったケアプランを作成します」を基本としている

事業所のパンフレットには「おひとりおひとりにあったケアプランを作成します」と題して、ケアプランの作成に関する基本的な考え方を明示している。さらに、「利用者の心身状況・生活環境・病状に応じて、その人らしい生活ができるように支援する」、「利用者の意思・人格を尊重し、適切な保険医療サービスと福祉サービスが相互にかつ効率的にされるよう中立・公正な立場でサービスを調整する」としている。ケアプラン第2表には、医療や家族支援などの介護保険以外の支援内容を明記し、支援の全体像を分かりやすくしている。

・利用者満足度の高い組織運営を目指している

事業所では年間を通じて職員一人ひとりの研修化計画を策定しており、業務の一定水準を図るとともに資質の向上につなげている。個別研修計画では、「目的」、「到達目標」、「具体的な研修内容」を明示して一表にまとめて相互に確認できるようにしている。定期的な会議の実施・事業所内外への研修の参加などが整っている。今回の職員自己評価においても、相談・意見交換を通じてサービスの質の向上に取り組んでいるとする声が数多く聞かれており、チームでケアプランを作成することによって、利用者満足度の向上を目指している。

・尊厳の尊重については利用者から高い評価を得ている

各種望まれるサービス提供において同性介護などの要望を受けた場合には、サービス担当者会議を通じて利用者や家族の要望を伝え、意向に沿ったサービスが受けられるようにしている。入浴や排泄介助など、羞恥心への配慮のサービス提供についてもできる限り詳しく打合せ、尊厳の尊重に配慮している。今回行った利用者・家族調査の、「プライバシーは守られているか」、「気持ちを大事にしてくれるか」、「職員の対応は丁寧か」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。

さらなる改善が望まれる点

・短期目標を軸とした評価や分析を検討されたい

モニタリングシートは、「意向や満足度」、「実施状況」、「目標」、「達成度」、「変更の必要性」などが記載できるようにしており、個々に4段階の評価を行い総合的な評価につなげるようにしている。シートをもとに、短期や長期の目標をはじめ、状態の変化や利用者・家族から要請があった際にはケアプラン見直しに取り組んでいる。さ

らに、目標の達成度を評価する際には、観念論的な評価ではなく「短期目標」を軸において評価することが望まれる。評価手法についてはさらに分析力の向上を図ることが期待される。

・利用者一人ひとりの価値観への配慮を検証されたい

今回行った利用者調査の、「利用者や家族のプライバシーは守られているか」、「ケアマネジャーは利用者や家族の気持ちを大事にしてくれていると思うか」、「ケアマネジャーの態度、言葉遣い、服装は適切か」の設問については、かなり高い満足度が得られている。ただし、自由意見欄には、「利用者には敬語を使ってほしい」、「介護力が落ちた時の対応を丁寧に説明してほしい」、「サービス提供事業者への要望が対応されない」などの声も聴かれている。さらに、利用者一人ひとりの価値観に配慮することも望まれる。

・職員間で情報共有をさらに充実させることが期待される

管理者を含め常勤者5名、非常勤者1名の合わせて6名（うち主任ケアマネジャー2名）の介護支援専門員を配置している。日々、午前8時35分から約10分の申し送りと、週1回全員による定例会を開催している。利用者の個人記録やサービス情報はパソコンで共有できるようになっており、担当者不在時でも一次対応できるようにしている。全ての職員が訪問している場合もあることを踏まえ、総務職員から携帯電話へ連絡できる仕組みも設けている。ただし、職員自己評価からは、職員間の情報共有をさらに充実させる必要性を感じさせる声も聴かれている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・各種の問い合わせについては丁寧に対応することを心がけている

事業所は通所介護や訪問介護などの在宅サービスを提供するケアセンター内に位置しており、地域の高齢者や家族から介護保険や高齢福祉に関する問い合わせを受ける機会も多い。自ら情報提供することによってケアプランの作成につなげたり、必要に応じて地域包括支援センターなどの関係機関につないだりして、円滑に在宅生活が継続できるように努めている。ケアプランに関する問い合わせを受けた際には、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になっている。

・サービス開始時には担当者会議を開催して理解を深めてもらえるようにしている

具体的なサービスに関する説明を行う際には複数の事業所の紹介を行い、公平性や選択肢の幅を保つことにしている。また、通所介護については見学を促したり、福祉用具についてはデモを行い、適切に意思決定できるように支援している。また、利用開始時にはサービス担当者会議を開催して利用者や家族とサービス提供事業者が一堂に会す機会を設け、連携を図りながら支援することを理解してもらえるようにしている。また、各事業所からサービスに関する詳しい説明を行い理解を得てもらえるようにしている。

・アセスメントの適性度についても職員間の相互チェックで確認している

アセスメントシートは、表（基本情報）と表（課題分析に関する項目）からなる書式を設けており、プロフィール、生活状況、既往歴、心身状況、支援内容などが包括的に把握できるようになっている。また、アセスメントの見直しについては、各種の情報をもとに加筆や訂正を適宜行うことにしている。課題抽出や生活目標を設定するための基礎資料として用いる書式としては適切な項目になっていることがうかがえる。また、職員間の相互チェックシステムによって職員の差異をなくすように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/129

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%		
	いいえ：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	89.0%	9.0%		
	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	83.0%	15.0%		
	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	91.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	73.0%	13.0%	12.0%	
	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%	10.0%		
	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	91.0%	6.0%		
	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	86.0%	5.0%	6.0%	
	いいえ：1.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	9.0%	8.0%	
	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%	21.0%	5.0%	12.0%

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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名称	福祉協会居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市森野4丁目8番39号
事業所電話番号	042-710-1023

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">1) 運営基準を守り、法令を遵守する。2) 特定事業所加算 を算定する。3) 自立支援に資するケアマネジメントを実践する。4) 権利擁護・個人情報保護を念頭におき、業務に当たる。5) 研修等を通じて、相談援助・面接技術のレベルアップを図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人の理念に則り、法人全体で連携しながら支援している

法人の高齢者サービスの基本理念である「その人らしく よく生きる」を受け、事業所では「自分で創るこれからの生活、お手伝いします」を掲げ、生活の質の向上を実現できるケアプランを作成し、その人らしい生き方を応援、自立支援を図ることを大切にしている。利用者の価値観や生活習慣、拘りを尊重し、在宅生活をより円滑に過ごすための各種のサービスでも提供することで、本人の満足感から意欲の向上に繋げている。法人全体で連携を図りながら利用者にかかわることに努めている。。

・利用希望者や家族の希望に合わせて相談援助業務を開始している

事業所では7名の介護支援専門員によって相談援助業務に取り組んでいる。地域包括支援センターをはじめ訪問介護や通所介護などの在宅サービス事業、さらに特別養護老人ホーム内に位置していることから、新たに介護認定を受け在宅サービスを希望する相談が多いことも報告されている。地域包括支援センターからの町会が中心になっており、利用希望者や家族の希望に合わせて、訪問によって相談援助業務を開始している。退院後のケアプランを作成する場合などは、病院へ赴くことで関係者を交えた面談にも対応している。

・苦情・意向・要望は、週1回の居宅会議で検証している

事業所では利用者や家族の意向や要望を把握することに力を入れており、毎年利用者アンケートを実施している。さらに、その結果を居宅通信の紙面によって利用者にフィードバックする流れとしている。利用者がサービス提供事業所に対する相談や苦情は週1回の居宅会議において内容を共有し、さまざまな意見交換や提案によって、事業所の介護支援専門員全員で問題解決に取り組んでいる。今回の利用者アンケートの結果からも、「事業所に対して意見はいいやすく、真摯に対応してくれる」との満足度の高い評価があった。

さらなる改善が望まれる点

・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

毎月実施している定期訪問やモニタリングを通じて目的に沿ったサービス提供を確認している。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まちまちになっており、一貫した指示や依頼が出されていないことが懸念される。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。

・災害発生時の対応を細かく決めることを検討している

利用者の安全確保・向上に努めており、緊急時や感染症発生時の対応についてマニュアルを作成し体制を整えている。複合施設内で開催されている感染症対策委員会の報告を受け、手洗い・うがいの実施など、安全確保や予防対策の徹底に力を入れている。また、災害発生時の対応マニュアルを整備しており、災害が発生した際に「居宅介護支援事業所としてどのように動くのか」を論点とした話し合いにも取り組んでいる。さらに、初動30分以降の行動指針を具体的に策定することを検討している。

・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。また地域には約20か所の居宅介護支援事業所が点在していることを踏まえ、事業の特長などを分かりやすく訴求しながら、さらに自立支援に向けて質の高いケアプラン作りが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の育成をフォローする仕組みを検討している

職員一人ひとりの個別研修計画を作成しており、資質の向上に力を入れている。個別の研修計画には、個人目標をはじめ、内部研修、外部研修それぞれの目標、内容、時期を明示した書式を設けている。年間研修計画に基づいて各研修への受講促進に取り組んで、スキルアップを図っている。また、今後は受講した研修内容の理解をさらに深めたり、職員間で共有したりすることを目的に、受講内容をミーティングで報告することを検討している。

・毎月のモニタリングで得た情報は、モニタリングシートや支援経過に記録している

毎月のモニタリングで自宅訪問の際には、サービスの利用に関する満足度や計画達成に向けての進捗状況を確認するほか、生活状況や環境の変化がないか確認している。また、通所介護事業所に訪問しサービス提供場面を観察して状態を把握したり、訪問介護ではヘルパーの送りノートを確認するなど、サービス利用ごとの利用者の心身の状態を把握している。それらの情報は、モニタリングシートや支援経過に記載している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

96/207

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%		
	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%	10.0%		
	いいえ：1.0% 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	77.0%	18.0%		
	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	94.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	73.0%	15.0%	6.0%	
	いいえ：4.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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%	11.0%		
	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	69.0%	12.0%	17.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	9.0%	12.0%	
	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	56.0%	15.0%	12.0%	15.0%