

# 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンター・六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号（在宅介護支援センター六月）
事業所電話番号	03-5242-0302

## 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）	事業所では、関係法令、福祉理念、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、法人理念として、1）最高に価値ある物を全ての人に。2）地域に貢献する総合福祉事業の展開。3）相手の立場で見る、聴く、考える。4）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の5項目を掲げている。また、サービス提供の大切な考え方として、常に相談しあえる体制とし担当者を一人にしない取り組みを継続、事業所としてのお客様として、利用者や家族と接することに努力して欲しい。また、利用者、家族の意向を踏まえ、関係機関と連携を図り対応することを考えている。日本は、かつて経験した事のない高齢社会を向かえ、か高齢者福祉における課題の一つとして、適切且つ適確な介護が求められている。更に日増しに増える要介護高齢者、認知症高齢者は既に限界を超え、その専門的ケアは急務である。事業所は、次代の要請に応え、地域における介護の専門サービス事業所として、様々な社会資源と利用者を繋げる在宅生活における要的存在である。脆弱な地域高齢者福祉への貢献を目指し、地域の財産としての存在とな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
<ul style="list-style-type: none"><li>・地域の利用者がより良い在宅生活を継続し、家族も含め、安心した日常を支えるケアマネジメント、社会福祉の根幹への尊き姿</li></ul> <p>事業所は、地域で懸命に介護を行う家庭の安心な暮らしを支えることを目指し、より適切なケアマネジメントの提供、実施を目指し力を入れている。そのため、職員のスキルアップや、社会資源の情報集積を懸命に行い、事業所の質向上に取り組んでいる。事業所は、老々介護の実態や独居、重度な精神や知的、身体障害者など様々な困難を抱える介護家庭など、困難な事例を積極的に受け入れることを目指し、関係機関と協力しながら取り組んでいる。介護保険の理念、尊厳の保持、自立支援の具現化の実践は事業所の高き志を感じる。高く評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・情報を共有し、課題を学び合い、不足を補いあう職場風土を構築し、利用者や家族の安心を提供する良質な取り組みが行われている</li></ul> <p>事業所では3名の職員が全員で情報を共有し、担当者の不在時にも利用者の相談に対応できるようにしている。定例会議や職員会議では、処遇困難ケースやその成功例・失敗例を学び、地域の医療やサービス事業所の情報を共有、悩みを発言する時間を設けている。難しい事例は複数で担当、初回訪問や契約は2人体制で行い利用者等の表情や反応を把握する等が取り組まれており、ケアマネジャーを一人にしないを目標に、常に高め合い相談し合う職場風土が出来ている。その成果が安心の支援を提供することに繋がる良質な取り組みを高く評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・施策の流れを冷静に受け留め、積極的に医療機関に働きかけて、退院後の地域の暮らしの継続を支援する良質な取り組みを評価したい</li></ul> <p>事業所では医療機関への積極的な情報提供に取り組んでいる。その結果、事業所の契約率は87%から93%に、給付管理率は85%から90%に上昇し安定運営にも繋がった。また、地域包括支援センターとの情報共有にも力を</p>

注いでいる。施設から在宅への高齢者施策の流れを冷静に受け止め、退院等で自宅に戻られる利用者の退院後のその方らしい暮らしの支援に居宅支援事業所が果たす役割の重要性を十分に認識、医療機関に積極的な働きかけ、関係機関との連携で高齢者の地域の暮らしの継続を支援する積極的で良質な取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・利用者**が**長年住み慣れた**自宅**で、**安心な在宅生活を継続すること**を目指した**様々な取り組み**

事業所では、利用者の安心な暮らしを支え、より良いサービス提供を適切に受けるためへの様々な取り組みが行われている。各サービス提供事業所における緊急対応は夫々の事業所にて整備されている。利用者の心身状態は様々に変化し、急変や緊急対応が必要な場合が発生する。現在、体調の変化など緊急時の連絡体制に関しては整備されていない状況である。サービス提供時ばかりではなく、独居や家族の不在時における緊急対応が求められる場合も想定できることから、その必要性は高いと考えられる。適切な体制整備への取り組みに期待を寄せたい。

・**煩雑な制度や仕組み、多様な情報**を利用者や**家族、障がいを抱えた人々に理解しやすく説明が出来る媒体を検討したい**と考えている

事業所では様々な媒体で事業所情報を提供し、契約時には行政発行の「制度の手引き」等を使用して解り易いサービス内容の説明に努めている。事業所では、利用対象者は様々な障がいを抱えており、介護者も高齢化、聞き慣れない言葉や煩雑な仕組みを理解していただくための媒体や表現の工夫が必要と考えている。コミュニケーションも筆談やボディアクションの活用、専門用語は使わず一般語に置き換える等の工夫をしているが、更に、手話や点字等への対応も必要だと認識している。対応には難しい課題もあると思われるが、解決の取り組みを注目したい。

・**様々な困難な状況の利用者の状況を理解して気持ちに寄り添い信頼関係を大切に、安心して生活が続けられる支援に期待**

事業所のサービスを利用する利用者様は、一人暮らしや様々な障害の為に困難な状況で日々の暮らしを送っている方もいる。足や目が不自由で、玄関先まで出ることが困難である、様々な事をいわれるとパニックになってしまう、利用しているサービスに不満を感じているが、なかなか言う事ができないなど、第三者評価利用者調査の中では様々な声がある。利用者の状況を理解し、気持ちに寄り添い信頼関係を構築していく事、今後もケアマネジャー一人ひとりが研鑽を積み、利用者・家族の幸せを願い安心して生活が続けられる支援に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**全ての利用者を全ての職員が把握、事業所全体として取り組んでいる**

事業所では、すべての利用者を全ての職員が把握、担当者一人による情報把握をさげ、情報の細かな共有に力を入れている。新規相談後、対応可能である場合、初回訪問は勿論のこと、職員、利用者双方が苦慮する状況になった場合など、職員同士が協働し複数で対応するなど、双方の安心につなげている。また、担当者が長期不在や外出なども想定し、夫々のケースの情報共有に力を入れ、日々の情報交換、ミーティングに取り組んでいる。

・**利用者、家族への安心に繋がる職員を一人にしない体制への取り組み**

事業所では、利用者、家族への安心な対応に配慮した取り組みを行っている。職員の構成は、経験豊富なベテラン職員から、新人まで在籍することから、事業所内で常に話し合いや悩みを共有する場を持ち、一人で悩むことのないよう取り組んでいる。事業の性格上、対応に苦慮する場合などが想定されることから、先輩職員同行訪問なども行っている。職員の安心した対応が、利用者、家族の安心に繋がると考え、臨機応変な取り組みに力を入れている。

・**利用者の様々な状況に共感しながら困難事例を受け入れている。**

事業所では、様々な利用者の在宅生活の困難な状況に共感しながら、居宅介護支援に力を入れている。困難な事例受け入れは、事業所の質の向上に繋がり、職員のスキルアップ向上にも有意義な取り組みとして、出来る限りの受け入れを行っている。また、困難であることは、利用者、家族の生活に大きな課題が存在することと考え、より良い生活の確保に繋がる事は、介護保険法の自立支援と尊厳の保持に繋がると考えている。地域包括支援センターからの紹介の困難事例や虐待状況などの事例を受け入れ、関係機関と連携を密に行い、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

14/30

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	92.0%	7.0%	どちらともいえない : 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	78.0%	21.0%	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	92.0%	7.0%	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	64.0%	21.0%	14.0%	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% 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	85.0%	14.0%	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	78.0%	14.0%	7.0%	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	85.0%	14.0%	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	50.0%	21.0%	14.0%	14.0%

# 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	社会医療法人社団慈生会
事業所名称	社会医療法人社団慈生会居宅介護支援事業所イルアカーサ
事業所所在地	東京都足立区六木4丁目9番10号
事業所電話番号	03-5673-1024

## 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) 地域と共に生きる慈しみのトータルヘルスケア</li><li>2) 高度最新の医療から安心・信頼の在宅介護、健康増進までを幅広く提供します。</li><li>3) 全ての職員はご利用者様、同僚と職場、地域、地域環境に愛と慈しみの心を尽くします。</li><li>4) 地域に密着し公益性を重視する社会医療法人の使命を果たします。</li><li>5) 中立公平な立場でご本人、ご家族にあった情報を提供します。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・ケアマネジャーの日々の丁寧な対応により、利用者から高い満足度を得ています

ご利用者本人の意向の尊重、自立した生活、利用者の立場に立ち居宅サービス計画作成にあたることを「契約書」に明記し、契約時に利用者、家族に丁寧に説明しています。また、居宅サービス計画書作成の際には利用者や家族の意向を詳細に確認し、利用者の立場に立ち居宅サービス計画書を作成しています。日々の丁寧な対応により、利用者アンケートの「事業所を総合的に見て」の質問では、大変満足、満足に回答した利用者が9割以上を占めています。自由意見では好意的な意見も多く寄せられており、ケアマネジャーとの信頼関係も構築できています。

### ・法人の母体が医療という強みを活かし、利用者の特性や状態に応じて適切なサービスが提供できる体制を整えています

事業所母体の法人内には、居宅介護支援事業所のほか、診療所、訪問看護ステーション、訪問リハビリテーション、地域包括支援センターなど、居宅サービスの中核となる事業所が併設しており、迅速に連携が図れる点が強みとなっています。事業所では法人のネットワークを活かし、利用者や家族の不安や要望等に対してスムーズに対応が図れる体制を構築しています。特に医療との連携の必要性が増してきている中、法人の母体が医療という強みを活かし、利用者の特性や状態に応じて適切なサービスが提供できる体制は当事業所の強みとして評価できます。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・居宅サービス計画書の目標期間や介護保険被保険者証の確認漏れの防止を図るため効果的な取り組みを期待します

利用者一人ひとりの居宅サービス計画書については、個人ファイルへの保管のほか、介護トータルソフトを活用しパソコン上でデータを確認できる状態にしています。居宅サービス計画書の目標期間や介護保険被保険者証の有効期間については、適宜ケアマネジャーが確認し、目標期間や有効期間が切れる事の無いように取り組んでいます。今後に向けては、管理表などで一覧にまとめ、一目でわかり易くすることで、管理が容易になると考えます。確認漏れの防止を図るため効果的な取り組みを期待します。

### ・半期に一度、日常生活動作状況を確認し利用者の些細な変化への気づきにつながる事を期待します

居宅サービス計画書の作成や見直し時にはアセスメントを実施して、排尿や排便、動作、歩行、移動、移乗、入浴

などの日常生活動作状況のほか、調理や掃除、洗濯など手段的日常生活動作状況について確認を取っています。アセスメントの見直しについては年に一度実施していますが、毎月実施しているモニタリングの結果を踏まえながら、例えば半期に一度、日常生活動作状況を確認出来ることで、利用者の些細な変化への気づきにもつながると考えます。一連のケアマネジメントの流れの中で工夫を図り対応していく事を期待します。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・居宅部会主催の研修にも積極的に参加しスキル向上に取り組んでいます

一定レベルの知識や技術を学べるような機会としては、区の居宅部会が主催する研修への参加や地域包括支援センターが主催する地域ケアネットワークにも定期的に参加をし多くの情報を収集し、日々の支援に活かせるように取り組んでいます。また、法人内に設置されるサービス向上委員会に管理者が参加し、委員会での情報を活かしサービス向上に活かせるように取り組んでいます。現在管理者1名体制の職員構成としていますが、困った事があった際には法人内の居宅介護支援事業所や地域包括支援センターに相談できる体制を築いています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/36

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 : 0.0%	いいえ : 4.0%	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 : 0.0%	いいえ : 4.0%	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	86.0%		9.0%	
		いいえ : 4.0%	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	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%	
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	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%	
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	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%		9.0%	
		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	86.0%		9.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンター扇
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号（在宅介護支援センター扇）
事業所電話番号	03-3856-1779

## 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）	法人では「利用者の心の声に耳を傾け真のニーズに沿った対応を行います」など4項目からなる「利用者への姿勢」と「チームでケアにあたることの大切さを認識し、互いに支え合い助け合いながら仕事に取り組みます」など4項目からなる「仕事への姿勢」の2分野の行動指針を設けています。さらに上位概念として法人理念、「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～」があり、運営理念として「相手の立場で見る・聴く・考える」あるいは介護保険法の基本的な理念である自立支援の考え方を反映させた「その人がその人らしく生きること」をあげています。経営理念として、顧客という意識が少ない中で顧客満足についても力点を置く必要があるとの考えから「卓越したケアサービスによる顧客満足」あるいは業務改善という点に関しても、「効果・効率を考えた弛まぬ業務改善」をあげ、仕組みとして業務の改善に常に取り組むことを求めています。社会福祉法人のあるべき姿については、「地域の中の存在として、常に地域との連携を図り、地域住民の生活を支援しなければならない」など4項目にまとめています。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点
<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者や家族の意向を尊重して利用者本位を実現すると共に、自立支援の視点から意欲的な生活の実現に向けたプラン提案を心掛けています</li></ul> <p>事業所では制度の趣旨に沿って利用者等の意向を伺い、抽出した課題解決に繋がる利用者本位のケアプランを作成しています。自宅にこもりがち、人との交流が苦手、行動範囲は近隣だけ等の状況に対し、ヘルパーの入浴から通所介護で外出の機会と入浴を、買い物は近所の商店から電車に乗って一つ先のスーパーまでと目標を少しずつ高くして、できないと思っていたことができた、皆で楽しんだ等、加齢や疾病で後ろ向きになりがちな利用者の生活意欲を喚起、やりたい気持ちを引き出し、自立支援に繋げるプランを作成する良質な取り組みが実践されています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・困難事例を受け入れ、複合施設の強みを活かした連携で、地域の困りごとを抱えた利用者を支える良質な実践が行われています</li></ul> <p>当法人は介護保険制度以前から困った人に手を差し伸べ地域に信頼されている法人です。複合施設として入所から在宅の様々な事業を運営、蓄積した支援や介護のノウハウを発揮して、地域の高齢者の暮らしを支えています。その理念の基、事業所では独居、認知症、経済や住まい困窮や環境等、地域包括からの困難事例等を受け入れ、支援開始前にも施設の総力で家の清掃、入浴支援を行い、各サービスの円滑な導入に繋げる等が実践されています。経験豊かな3名のケアマネジャーが研修や会議で研鑽し、連携して地域を支える良質な取り組みが評価されます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・詳細に記録された支援内容により、利用者の状況や要望意向に沿った居宅サービス計画が作成され、適正なサービス提供に繋がっています</li></ul> <p>事業所では、支援内容の記録が詳細に行われています。基本情報表、アセスメント表、モニタリング実践記録、援助記録表等、居宅サービス計画を作成するための法人共有のシートには、利用者の情報が洩れなく記載されています</p>

。モニタリング実施時の内容について、モニタリング実施記録への記載だけでなく、援助記録表に訪問時の様子やサービス提供の状況の聞き取り内容も詳細に記録されています。詳細に記録された支援内容により、利用者の状況や要望意向に沿った居宅サービス計画が作成され、適正なサービス提供に繋がっています。

さらなる改善が望まれる点

・**サービス担当者会議開催の一層の充実、今後増加すると思われる要医療、重介護者の安心に繋がる医療連携体制の充実を課題としています**

事業所では医師等が繁忙で十分な医療連携が図れていない事を課題としています。現在は、往診時間の自宅訪問やサービス担当者会議開催、受診同行や医療相談室を窓口とした医師との面談、さらに、サービス担当者会議の日程は1か月前から仮押さえする等に工夫して、専門的な見地からの意見や助言を受けています。管理者は病院等と話し合い、介護保険制度における医師の役割の重要性等を伝え、サービス担当者会議への医師の出席の確保、退院時対応等に向けた医療連携等を実現したいと考えています。今後の取り組みが期待されます。

・**利用者の変化、高まるリスクは早めの情報提供で適切に対応、さらに、事故や災害等の発生に万全を期したいとしています**

事業所では3名のケアマネジャーが24時間の窓口対応を分担しています。さらに、電話の担当者がどの利用者にも基本的な対応ができるように、情報を共有して、利用者・家族に安心を提供しています。実際にサービスを提供するサービス提供事業者とも円滑な連携がとれており、利用者の変化、アクシデント等は漏れなく報告されています。前もって予測できるリスクの早めの連絡に努めていますが、管理者は、さらに、天候不順、天災、事故等のトラブル発生時の対応の仕組みの構築、対応の検証等が必要と考えており、その取り組みが期待されます。

・**情報のやり取りが進まない関係機関との連携が期待されます**

職員は、サービス提供事業所や医療機関との連携をとることを心がけ、支援を行っています。事業所からは、毎月報告書もらい状況の把握をしています。サービスを利用している時に訪問し、実際のケアの状況も見学しています。利用者が施設や病院を退所・退院する時には、退院前カンファレンスを依頼し情報の共有を図ると共に、医療情報提供書や看護サマリーの提供を受け情報の把握をしたうえで、退院後の適正なケアプランの作成に繋がっています。しかし、情報のやり取りが進まない関係機関があることも課題になっており、今後の連携が期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**3名の配置の特性を有効に利用して、日常的に情報の共有を図り支援に活かしています**

事業所では、3名の配置の特性を有効に利用して、日常的に情報の共有を図っています。担当ケアマネジャーが不在の時は、他のケアマネジャーが対応できるように、日々申し送りを行っています。支援内容が一人で判断することが難しいケースも多く、3人で共有し、適切な判断へと繋げる連携が取られ、問題解決を図っています。また、週1回の会議では、情報共有だけでなく、支援方法や関係機関との連携の状況、地域情報等の情報交換を行い、常に相談できる環境と関係作りを心がけ、疑問点や不安なことを話し合うことで有効な支援に繋がっています。

・**居宅業務の確実な遂行と利用者への支援実践経緯が確認できるようにしています**

利用者へのケアマネジメントの一連の流れを確実に記録し、法令を遵守した事業所運営に努めています。基本情報やアセスメントシート、ケアプラン1票から3票、サービス担当者会議の要点、モニタリングシート、6票の居宅支援経過等を、実績報告書、医療情報や申請資料等と一括して個人ファイルに綴じ込み、いつでも推移を確認できるようにしています。さらに、居宅支援経過は、時系列に項目ごとのタイトルをつけ、モニタリング訪問や申請代行、家族やサービス事業所等からの連絡を詳細に記録、支援の経緯が確認できるように整備しています。

・**利用者の安全を確保するために、利用者からの相談に24時間体制で対応しています**

利用者からの相談については24時間対応（夜間・休日は当番制にて電話対応）を実施し、利用者やその家族が安心できる体制を整備しています。緊急時にも迅速に対応できるように、電話当番でないケアマネジャーも常に携帯電話を所持するように心がけています。また、地震発生時のマニュアルが整備されており、震度5強以上の地震が発生した場合、原則として利用者の安否確認を開始することにしています。豪雨などによって荒川が氾濫した場合にも、大地震発生時と同様に安否確認を実施する方針となっています。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/121

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 : 4.0%	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%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	88.0%	5.0%	0.0%	
		いいえ : 0.0%		
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 : 2.0%	いいえ : 2.0%	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	84.0%	5.0%	8.0%	
		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	91.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%	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%	5.0%		
		いいえ : 1.0%	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	86.0%	8.0%		
		いいえ : 1.0%	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	89.0%	5.0%		
	どちらともいえない : 4.0%	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%	10.0%	10.0%	
		いいえ : 3.0%		

# 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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名称	ウエルガーデン伊興園
事業所所在地	東京都足立区伊興3丁目7番4号
事業所電話番号	03-5838-1324

## 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) 地域、利用者にとって重要な事業所であり続ける。 2) コンプライアンスを遵守する事業所である。 3) 自立支援を基礎とし、自己実現への支援をしていく事業所とする。 4) 事業の存続していく為に、収支管理及び社会変化に対応が出来る事業所とする。 5) 将来を見据えた事業所であり、多方面の情報知識を取り入れていく事業所となる。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・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考えている。また、介護保険改正によって地域包括システムの具体化が求められており、居宅介護支援事業所の担う役割を再認識して、地域のニーズに応えるため介護支援専門員数を6名体制から8名体制へと変更している。医療依存度の高い高齢者や独居の高齢者への支援に向けた情報収集や研修・勉強会なども積極的に行っている。

### ・介護支援専門員の連携

介護支援専門員として社会貢献をする意識を職員各自が持っているため、その役割を全う出来るように事業所としてフォローしており、一職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示して、ケアマネが孤立とならない様に、協力体制を保てる組織づくりをしている。問題発生時でも単に担当を代わるのではなく、同行や二人対応でのOJTや毎週行う問題ケースや周知ケースとして学ぶ職場内研修・最低月1回の外部研修の参加・研修参加者による報告等で情報共有しており、担当ケアマネが不在であっても滞りない対応が出来ている。

### ・丁寧なアセスメントによる居宅サービス計画の作成

計画の作成にあたり、利用者の状態や課題を、課題分析表を使って導き出し、援助の方向性を決めて、居宅サービス計画に利用者が納得できる提案を盛り込んでいる。また、月に一度モニタリングを行って、サービス提供によって生じる状態や環境等の変化やサービスの過不足・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っている。利用者の残存能力の維持と生活の継続性に重点を置き、住まいを中心として医療・介護・予防・生活支援といったサービスを提供することで、利用者が住み慣れた環境で可能な限り自立した生活を送れるように支援している。

さらなる改善が望まれる点

### ・事務処理の軽減による業務体制の見直し

居宅介護支援事業所の業務において、実際に利用者との会い、利用意向の把握と利用者一人ひとりに対して適切なサービス情報を提供することが重要だと考えられている。新規利用希望者への対応・既存利用者へのモニタリング業務・担当者会議・サービス提供事業者の見学・外部研修・各種会議等で外出する機会も多く、限られた時間で仕事を処理するために事務処理の効率化が目指されている。業務支援ソフトの導入などで、重複する書類の整理等を行い改善が図られているが、更なる見直しによって円滑に業務遂行の出来る体制が構築されることが期待される。

#### ・業務支援ソフトの活用による他部署との連携の強化

居宅サービス計画作成時に、十分な時間をかけてアセスメントを行い、ケアプランを作成している。また、利用者の状況の変化を把握するため、月1回のモニタリングを行って支援計画記録に記録しており、介護支援ソフトに入力することで、利用者の個人ファイル及びサービス関連情報をパソコンでいつでも見ることができる環境を整えている。しかしながら、利用者が、施設のサービスを利用する時に居宅介護支援事業所が蓄積した情報が活用されずに、新たな生活課題が設定されるなどがあり、業務支援ソフトを利用した職員間での情報共有を課題としている。

#### ・サービス提供事業所の特徴やサービス内容の把握

居宅介護支援事業者として、できるだけ一人ひとりの利用者の希望や意向に沿う事の出来る事業所情報の提供が心掛けられている。近年、数多くの新たな事業所が増えており、事業内容の確認を資料だけでなく、現場への訪問等を行い十分な内容確認が目指されているものの数の多さから滞りがちとなっており、利用者への情報提供はどうしても実績のある事業所の情報へと偏りがちとなっている。新規事業所の特徴やサービス内容の把握等、更なる情報収集を課題と捉え、より利用者本位のサービス提供がなされる事が期待される。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・地域に対する居宅介護支援事業所としての広報活動

高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けられるように、医療・介護・予防・生活支援といったサービスを一体的に提供する居宅介護サービス計画を立案することが、居宅介護支援事業所の担う役割であり、そのことを地域の人に知ってもらうための広報活動を行っている。近隣の家庭や民生委員の所にチラシを持って訪れるほか、施設行事に参加された地域の方から話を聞いて、福祉サービスの窓口として介護制度の疑問や相談に応じるほか、地域の高齢者に対する声かけや見守りなどの支援のお願い・問題の発生時の連絡先として居宅介護支援事業所をPRしている。

#### ・介護支援専門員としての知識の向上

利用者のニーズに沿った支援体制の構築のため、職員の知識向上が常に図れるようにしており、地域ケアネットワーク等の研修等に参加し、ケアマネジャー同士の連携強化に努めている。また、区内のケアマネ研究会や、主任ケアマネ連絡会では、代表や副代表を務めるなどして、地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるよう積極的に活動している。また、医療依存度が高い利用者が安心して相談ができるように、医療連携に関する研修や病院が主催する研修に参加することで、病院や医師とスムーズな連携が図れるように取り組んでいる。

#### ・利用者の支援に向けた事業所の取り組み

利用者個々の課題にあわせて「介護・リハビリテーション」「医療・看護」「保健・予防」が提供される居宅サービスケアをコーディネートするほか、独居や高齢者だけの世帯・高度な障害がある人でも、住み慣れた場所で安全に生活を継続出来るように支援することに取り組んでおり、相談対応等については、迅速に行うことが心掛けられている。また、介護支援専門員各自が、様々な相談に対して適確な対応をするべく、知識や対応力の強化のために毎週の会議で問題ケースや周知ケースを事例検討として学んで利用者支援にあたっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/120

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	86.0%	10.0%	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	95.0%		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	87.0%	9.0%	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%	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	90.0%	6.0%	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	90.0%	8.0%	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	84.0%	10.0%	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	69.0%	20.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	入谷居宅介護支援事業所
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
事業所電話番号	03-3855-6396

## 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) 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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者・家族の要望に沿ったプラン策定プロセスを法令順守の視点から評価する取り組みによって基準を満たすように努めています</li></ul> <p>法人内にある居宅介護支援事業所間の相互チェックで、各事業所の利用者・家族の要望に沿ったケアマネジメント業務のやり方を、法令順守の視点から調査聞き取りを行い評価する取り組みが始まっています。この取り組みを通じて、アセスメントやモニタリング、サービス担当者会議、医療施設やサービス事業所との連携方法等それぞれのケアマネジャーや事業所の工夫があり、相互の気づき合いに繋がっています。この活動を自分たちの業務に活かすことで、それぞれが水準の高いプラン策定のプロセスの実施をめざしています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域包括支援センターとの連携や地域との関係機関・家族への情報発信の充実により関係性を深めています</li></ul> <p>地域包括ケアシステムが推進される際には、併設する地域包括支援センターと連携して、介護に関わる地域の相談業務対応をすることが重要との認識で地域との関係性を深めています。その中心的な活動として、居宅介護支援事業所が中心となって、併設する施設の支援を得て毎年行われる足立翔裕園フェスティバルでは、利用者の家族を含めて地域の方や関係事業所の方々93名の参加があり、行政の職員や福祉用具事業者の参画も得て地域との関係性の強化につなげています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・リーダーと職員が居宅介護支援の役割を認識して、情報発信や地域貢献活動の開催などをチームとして推進しています</li></ul> <p>利用者・家族が抱えている介護の不安や孤独に向き合い支えていくことを目標とし、職員間で協力しながら活動を推進しています。具体的には、職員が介護や施設情報等を取りまとめた「けあまね通信」を配布したり、併設事業と協力して「足立翔裕園フェスティバル」を開催した際には、在宅介護における事業者の役割をDVDに編集して紹介し、地域の方々に対して安心して在宅介護を行うことができる安心感を与えています。また、地域包括支援センターと連携した介護教室等に参加するなど、職員主体で利用者と地域の在宅介護の支援に取り組んでいます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
---

**・ケアマネ業務とケアプラン策定からマネジメントの流れの重要ポイントを方針から明確化しケアマネ間で共有することが望まれます**

専門職としての業務は、それぞれのケアマネジャーが責任を持って当たっています。アセスメントからケアプランを策定し必要なサービスの提供に努めています。複数のケアマネジャーは定期的にミーティングを行い各自のプランの共有を行い相互に理解を深め、担当が不在時にも対応できるような体制に努めています。利用者本位と自己決定の事業所方針を具現化するためにケアマネジメントの重要なポイントを明確にして職員間で共有できるような仕組み作りが期待されます。

**・地域包括ケアシステムの推進に向けて、目標を意識したモニタリングによって支援の効果を検証する仕組みの充実が期待されます**

利用者の健康状態や精神状態・医療情報、希望や要望をアセスメントシートに記録し、居宅介護計画を策定して、毎月利用者の状態変化と目標の達成度合いなどモニタリングを実施しています。今後地域包括ケアシステムが推進される中において、ケアプランに利用者本人の目標設定やその効果性が求められます。サービスを利用によって、その方の望む自立した生活に近づいているか、また利用者・家族が日常生活の改善効果や満足度を実感しているか、目標を意識したモニタリングによって支援の効果を検証する仕組みの充実が期待されます。

**・部門目標と一貫性のある個人目標設定と、個人目標にある能力向上内容のチーム内での共有及び計画的取り組みが有効と思われま**

年度初めに、人事考課表の裏面に年間個人目標を設定していますが、その内容について、リーダーおよび一般職員は、部門目標及び個人の能力向上目標を関連付けをより意識して取り組むことが必要と思われま。今後は、個々の職員が部門目標に対して自分の役割と貢献内容を示すと共に、自己啓発目標を明確にすることが有効と思われま。また、自己啓発で設定した能力向上内容をチーム内で共有をして組織力に結び付ける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

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/121

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	86.0%	7.0%	いいえ : 2.0%	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 : 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	78.0%	18.0%	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	73.0%	10.0%	15.0%	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	81.0%	15.0%	いいえ : 2.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	10.0%	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	92.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	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	65.0%	21.0%	10.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	竹の塚居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区竹の塚7丁目19番14号
事業所電話番号	03-5851-6051

## 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) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>4) 常に誠意をも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。</li><li>5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。</li></ol>

## 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

利用者の状態に応じ必要な支援を提供するために、利用者・家族の要望をしっかりと聞き取り、複数のサービス事業所から選択してもらったり、介護保険以外のサービスも紹介し、在宅生活が継続出来るようプランニングして支援に繋がっています。迅速な対応を心がけ生活全般の相談にも応じられるような情報収集を行い、幅広い支援活動を行っています。法人として施設では看取り介護を開始しており、施設との連携をより強くしてトータルの支援に繋げ、地域で安心して生活継続出来る取り組みを行い、利用者・家族から信頼されています。

・個々の利用者・家族の要望に必要な情報の収集と整理の工夫をし、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名の体制で常時話し合い、日誌・支援記録で情報を共有しています。個々の利用者・家族の要望に必要な情報の収集と整理を工夫し、個別対応に活かしています。緊急時や担当が不在で職員が変化しても迅速に対応できる体制を整え、医療対応が必要な方や個別の状況は常に話し合っており、利用者・家族の安心できる生活支援を行い、利用者満足の上につなげています。

・併設事業部間で事業計画に共通の目標としてワンポイントミッションを掲げて、それぞれの役割の中で取り組み、一定の成果を上げています

居宅介護支援事業部及び併設する特養・短期入所事業部内のユニットを含めた各セクションでは、職場ごとに行動・言動での実行目標をワンポイントミッションとする年間目標を掲げて取り組みを進め、半期で振り返りが行われて進捗状況の把握が行われています。その目標内容は、間接部門を含めて介護現場を充実させ、支援するものであり、施設内の連携強化と問題解決が図られ、各事業部が提供する利用者サービスの充実にもつながっています。

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、新たなアセスメント方法をマニュアルや能力向上に反映することが望まれます



事業所方針である、「利用者の可能性の実現と生活の質の向上」「質の高いサービスの提供するためにケアマネジャーの専門性の向上」を目指し、職員間での情報共有や話し合いに努めています。利用者・家族の信頼は得ていますが、今後新人の育成等のためにも、手順書の見直しや書式の変更など個人のスキルで対応するのではなく、仕組みとして確立することが望まれます。専門職としての個々のスキルの任せることなく、マニュアル等整えることで業務の標準化と向上が期待されます。

**・地域情報を把握して、その期待に応える地域の関係機関との関係づくりを進め、認知度と信頼性を向上させることが望まれます**

現在、特養などの併設施設とともに活動したり、関係先への働きかけによって、一定の認知をされていることから相談件数も維持レベルにありますが、状況の変化等によりこのままの状況が続くとは限らないリスクもあります。今後に向けて、居宅介護事業者の存在意義の原点に立ち返り、地域ケアマネ会議等への参加により情報を収集し、地域包括支援センター、リハビリ病院等への定期的な訪問を行うことで、施設の認知度と信頼性の向上を図ることが望まれます。

**・併設事業部と協力して、自立支援型ケアマネジメント実現のための資質向上に取り組むことが望まれます**

事業計画に自立支援型ケアマネジメント実現のための資質向上を掲げて、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、特養施設の相談員や専門職と自立支援を目指す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。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/56

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. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	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%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	75.0%	20.0%	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	86.0%	6.0%	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	96.0%	3.0%	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	93.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	89.0%	6.0%	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	82.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 3.0%

# 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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	居宅介護支援センター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号（在宅介護支援センター中央本町）
事業所電話番号	03-3880-0008

## 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

### ・個々人の情報を一括したファイル、週1回の会議、毎朝の打合せで情報を共有している

緊急連絡表、基本情報シート、アセスメント表、居宅サービス計画、サービス担当者会議録、モニタリング表、経過記録、サービス提供事業所からの報告書、電話・FAX連絡メモ、往診医療機関からの診療レポート、訪問歯科医療機関からの居宅指導報告書、その他個々の利用者に関する情報は一括して個人ファイルに綴じてあり、どの職員でも必要時に閲覧できる。週に1回、全ケアマネが参加して居宅介護支援事業所定例会議を行っており、居宅会議録に記録している。毎朝のミーティングで口頭で申し送った内容は、経過記録に記載している。

### ・生活歴、趣味、好きなことに配慮して、居宅サービス計画を作成し、見直している

利用者の意思の尊重に関しては、例えば訪問介護事業所の都合でヘルパーの交代をしようとした時、交代しないで欲しいという要望が利用者から出た場合、入浴介助などの場合は利用者の意向を尊重している。利用者の価値観や生活習慣への配慮に関しては、初回の訪問面接等の機会に生活歴、趣味や好きなことを尋ねて、基本情報シートに記載しており、居宅サービス計画の作成、その後のサービス実施状況のモニタリング、要望・状態の再把握、計画の見直しにあたって考慮している。

### ・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

特別養護老人ホーム、通所介護事業所、訪問介護事業所を併設する複合施設内に設置されており、各事業とは連携を図りながら、サービスの選択が円滑にできるようにしている。区内の介護保険事業所の情報誌「ハートページ」にも情報を掲載誌、幅広い広報に努めている。地域包括支援センターには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、円滑に在宅生活が継続できるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・支援の基本的考え方は、パンフレット契約書、重要事項説明書に明記することが望まれる

居宅サービス計画作成にあたっての基本的考え方は、運営規定、及び東京都介護サービス情報公表システムの[運営方針]、[介護サービス提供内容に関する特色]の項に記載されているが、パンフレット、ホームページの居宅介護支

援センターの箇所、契約書や重要事項説明書にも明示することが望まれる。支援の基本的考え方と合わせて、介護支援の仕事とは何かを分かり易い表現、大きめの字で説明する利用案内なども設けることも検討されたい。

・ **各種望まれる媒体には重要なサービス情報を分かりやすく掲載することを検討されたい**

パンフレットは、A4 + A4の1/3の横長用紙の両面に、併設の5サービスと合併で印刷し4つ折りしたもので、居宅介護支援センターに関する表記はA4の1/6のスペースに過ぎないが、イラスト入りで簡潔にサービス内容を伝え、電話番号だけは目立つ色で大書きしてある。法人のホームページにも、併設サービスと合併で掲載し、同じ簡潔な説明だけ書かれている。さらに重要な案件である「緊急時連絡できる体制をとっている」についてもパンフレット、ホームページにも記載す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

・ **契約時等に、要望、利用したいサービス、心身・家族・住居状況、趣味等を聴取している**

契約時等に利用者・家族等から、何がしたいか、何ができないか、どのようなサービスを利用したいかを傾聴し、介護保険制度のパンフレット等を使ってサービスの説明・提案をしている。聴取できる範囲で、主訴・要望、要介護認定状況、病歴、利用しているサービス、家族・住居・福祉用具の状況、生活歴、趣味・好きなこと、情報活用状況、経済状況、医療保険の種類、障害者手帳所持状況を尋ね、基本情報シートに記入し、健康状態、ADL、IADL、コミュニケーション状況、認知と行動、介護力、社会交流について尋ね、アセスメント表に記入している。

・ **感染症、肺炎、消毒、認知症等について内部研修を実施し、外部の研修にも参加している**

3か月に1回感染症、肺炎、消毒、認知症対応等のテーマで内部研修をおこない、認知症、感染症等の外部研修にも参加している。ノロウイルス対策の実習も行っている。一人ひとりの職員に対しては、日々の業務の中で相談にのり、助言・指導しているほか、毎日の朝礼の後30分位、安全に配慮した支援の方法、支援の困難な利用者に対する支援の方法等について話し合い、助言をし合っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/39

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%	7.0%	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%	11.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	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は信頼できるか	76.0%	7.0%	11.0%	いいえ : 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	7.0%	3.0%	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はわかりやすいか	76.0%	19.0%	3.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	7.0%	3.0%	いいえ : 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	42.0%	42.0%	11.0%	3.0%

# 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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5838-1386

## 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)「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)「ふれあいワールド」による行動指針を提唱 4)私達は、「介護のライブラリアン」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

### ・地域の人々や病院等からも信頼され、居宅介護支援の新規依頼が増えている

前回の介護保険の改正では、医療連携加算が付けられることになったが、事業所では、以前から、利用者が入院している病院からの問い合わせがあった場合には、必要な情報を提供したり、退院に際しての院内で開かれるカンファレンスへの参加依頼に応じて利用者の状況を把握した上で、支援を継続してきた。そこで、これらのかかわりが、病院等から信頼され、居宅介護支援の新規依頼も増えている。また、最近では、従前のリピーターからの再要請や、利用者や家族による紹介ケースも増えてきており、地域の居宅介護支援事業所としての役割を構築しつつある。

### ・利用に至るまでの、相談・助言内容を経過記録として残す仕組みがある

地域とのかかわりの中から、病院の相談員を通じた利用相談が増えており、すぐに利用者とならない方もいるため、「相談/ケアプラン依頼票」を作成して、相談内容を記録している。この帳票は、利用者の基本情報や現在の置かれている環境（自宅・施設・病院など）からの情報を得て、初期の段階での利用者及び家族の主訴や意向を記載できる。また、担当者を女性が男性をうかがいチェックをするようにもなっている。相談者の中には、そのまま利用者となる方と、しばらく相談期間が続く方もおり、支援につながらない方の経過記録としての役割を担っている。

### ・同じ地域で働く他の事業所と定期的に会議を行い連携を高めている

管理者は、同じ地域で働く他の事業所をお誘いして、定期的に会議を行ってきた。会議では、旬の介護保険情報や、この地域の特性に合わせた保健・医療・介護の情報交換をする中で、今年度は、新たに参加する事業所の仲間を増やすことができた。事業所が増えたことで、さらに会議の内容が充実して、お互いに、ひとつの事業所だけでは解決できない事柄も、他の事業所の参加者からの意見を聞くことで、介護支援専門員としての視野を広げることができている。そこで、今後もこの会議を継続し、さらなる横のつながりを強めたいと考えている。

さらなる改善が望まれる点

### ・国や都が示している新たな帳票についての理解を深めつつある

事業所では、アセスメントシートのバージョンアップを適宜行っている。利用者情報は、身体機能面だけではなく

、認知面や精神面での評価項目を追加するなど細部にわたり情報を得ることができるようにしている。また、国が推奨している課題整理総括表を導入し、利用者の先を見通した支援ができるようにしている。今後は、東京都が「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」で示した「リ・アセスメントシート」の使用方法も学び、結果として、保険者と地域にないサービスの構築ができるとよいと考えている。

・ **計画の見直しの可否の判断ができる基準を設けようと考えている**

国は、ケアプランに位置づけたサービスに付いて、短期目標に対する達成の度合いを評価することでより効果的なケアプランの見直しに資することを目的に「評価表」を示している。この評価表では、目標の達成の度合いの基準を5段階で示し、どの段階(良くて悪くても)にある場合には計画を見直すという規定を設けている。そこで、事業所のモニタリングシートも、どの段階になったら計画を見直すようにするのか、その判断基準を明確にしようと考えている。

・ **非常事態(エマージェンシーフロー)を想定した、マニュアル作成が必要ではないかと模索している**

利用者の情報収集を行うときには、その人らしい支援を行うために、日常生活動作や健康状態ばかりではなく、どこで生まれ、どのような人生を過ごしてきたのか、その時々思い出に残っている出来事などをうかがっている。アセスメントシートには、家族構成や生活歴、1日の暮らし方や週間スケジュールなどを記載できるスペースを設け、各担当者が必要な情報を漏らさず聞くことができるようにしている。今後は、ひとり暮らしの高齢者も増えることから、非常事態(エマージェンシーフロー)を想定したマニュアル作成が必要ではないかと模索している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **「相談/ケアプラン依頼票」という帳票を作り、対応した内容を記録している**

新規の相談者の中には、そのまま利用者となる方と、しばらく相談期間が続く方もいる。そこで管理者は改めて、「相談/ケアプラン依頼票」という帳票を作成した。この帳票は、利用者の基本情報や、現在の置かれている環境(自宅・施設・病院など)について記入できるようになっている。また、初期の段階での利用者及び家族の主訴や意向を記載している。そして、利用者から居宅介護支援の依頼がある場合には、事業所の特徴や担当者を女性が男性を選択できる可能性を伝え、希望を把握している。

・ **関係機関と連携して支援が困難とされている利用者の支援を多く引き受けている**

事業所では、高齢者虐待、人格障害、介護者における放置(ネグレクト)など、いわゆる支援が困難とされている事例を多く引き受けている。このような事例は、事業所が独自で対応することは難しいため、必要に応じて、区介護保険課及び福祉事務所、高齢養護及び権利擁護センターなどと連携を図り、成功事例へと結びつけてきた実績によるものである。

・ **モニタリングシートは他の介護支援専門員も閲覧する仕組みになっている**

居宅サービス計画における援助目標の達成度を定期的に把握するために、事業所にはモニタリングシートがある。担当者は、毎月のモニタリング時には、利用者の状態の変化や新たな困りごとが発生していないかを把握し、支援経過記録に残している。その上で、短期目標の期間の終了時期には、モニタリングシートを使用して、短期目標の達成の度合いについて把握し、新しい課題の有無や計画を変更する必要性について検討している。このモニタリングシートは、他の介護支援専門員も閲覧する仕組みになっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/100

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 : 0.0%
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 : 1.0%	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	85.0%		いいえ : 0.0%	7.0% 7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	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	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%





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

## 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) 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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5) 出会い、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。</li> </ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>様々な情報を共有することで、利用者の支援に不足が生じないように配慮している</b>                  事業所では、毎週1回は会議を開催し、情報共有を図るとともに研修を行っている。会議では、厚労省から示される「介護保険情報」の最新情報を確認し、旬の情報を共有している。また、足立区開催の連絡会や、区内で開催されるケアマネ部会へ参加するなどし、居宅介護支援のみならず様々な情報を共有することで、利用者の支援に不足が生じないように配慮している。研修では、他の職員が参加した研修内容を共有したり、自ら学んだ内容を発表をするなど、一人ひとりが相互にお互いの技術を高め合っている。</li> <li>・ <b>居宅介護支援のサービスが地域に浸透し、利用者数が増加している</b>                  事業所では、地域包括支援センターや保険者、あるいは病院などと連携して、経済的虐待や自己ネグレクト、身寄りのない一人暮らしの高齢者など、いわゆる「支援困難者」の支援を行ってきた。それらの支援方法が地域包括支援センターや医療機関などに評価され、また、利用者間の口コミによる新規の利用依頼が増え、利用者数が増加している。今後も、これまでの経験の中で培った人脈を頼りに、地域に根付いた支援を継続したいと考えている。</li> <li>・ <b>他事業所の職員とかかわりながら、相互に支援に必要な知識や技術を高め合っている</b>                  他事業所との連携を着実に進め、学びを深め、支援の質の向上を図っている。地域ネットワークの会議に継続して参加し、勉強会や他の事業所の介護支援専門員との情報交換を行っている。総合支援事業についての勉強会では、今後の新たなサービスの構築についての話を伺うなどした。また、主任介護支援専門員は、主任ケアマネ連絡会に参加して、実習生に対する研修の企画方法などについて情報を共有している。このように、事業所内だけではなく、他の事業所の職員とかかわりながら、相互に支援に必要な知識や技術を高め合っている。</li> </ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>新たな研修内容について一人ひとりの介護支援専門員が理解を深め、誰もが指導できるようにしていく</b>                  今年度より介護支援専門員の研修体系が変わり、主任介護支援専門員を配置し事業所加算をとっている事業所では、実務研修を受講している実習生を受け入れることになった。そこで、現在は実習の相談は来ていないが、既存のマ</li> </ul>
--

マニュアルなどを整理して、より良い実習を提供できるようにしたいと考えている。また、現在実習生が学んでいる「リ・アセスメント支援シート」の作成方法について、一人ひとりの介護支援専門員が理解を深め、誰もが指導できるようにしたいと考えている。新たな研修内容について全職員が理解を深めていくことを課題としている。

・利用者情報の蓄積を踏まえ、ファイリングの方法を見直し、綴じ方の統一を図っていくことを課題としている

各介護支援専門員は、長年勤務する中で、それぞれの利用者の情報も増え、利用者ファイルが分厚くなっている。加えて、利用しやすいようにファイリング方法を各自が変えており、綴じ方もそれぞれとなってきた。そこで、在宅部門のマネージャーは、再度、ファイリングの方法について職員間で協議し、統一した綴じ方にしたいと考えている。また、サービス提供事業所による実績報告等のFAX用紙の取り扱いのルールを決めて、利用者ファイルを整備したいと考えている。支援に関わるこうした情報の管理方法を改めて整えていくことを課題としている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・虐待や生活に困窮している利用者を見つけた場合には救済できるように支援している

事業所が所在する地域にも、すでに支援が困難な状況にある高齢者が生活している。虐待にあたり生活に困窮したりしている利用者を見つけた場合には、地域包括支援センターに相談したり、行政の指示を仰いで緊急措置につなげたりするなどしている。そして、支援の振り返りを行いながら対応マニュアルを構築している。また、定例会議などを通して、担当者が適切な言動や対応をできるように、介護支援専門員としての心構えを再確認している。こうした取り組みを通して、常に利用者の尊厳と安全を保持する支援を行っている。

・相談援助により、相違する意見をすり合わせられるように支援している

新たに導入となった介護業務支援ソフトのアセスメント項目には、「解決が必要な課題」を記入する欄がある。そこで、介護支援専門員は、この欄を利用して、現在の状況の中で生活するにあたっての利用者の困りごとや要望、家族の困りごとや要望、それに対する介護支援専門員の意見を記入するなどの支援を行っている。そして、利用者と家族の要望に相違があった場合には、相談援助によって、お互いの意見をすり合わせられるように支援している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/60

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%			
	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	80.0%	17.0%			
	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	85.0%	8.0%	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	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	80.0%	8.0%	8.0%		
	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	85.0%		8.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%		8.0%		
	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	71.0%	20.0%	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%	5.0%	5.0%		
	いいえ：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	60.0%	20.0%	8.0%	11.0%	

# 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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名称	指定居宅介護支援事業所川口
事業所所在地	東京都八王子市川口町1543番養護老人ホーム 新浅川園内
事業所電話番号	042-654-7027

## 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)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

### ・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いる

ケアプランの作成にあたっては、利用者や家族の意向に沿って調整することを心がけており、必要に応じてサービス提供事業所の責任者などから直接説明してもらい、サービスを組み込むことにしている。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を心がけており、モニタリング訪問時に確認したり、サービス提供事業所からの情報で検証することになっている。今回行った利用者調査の、「ケアプランに組み込まれたサービス内容について満足しているか」の設問に関しては高い満足度が得られており適切な調整がなされていることがうかがえる。

### ・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

各種の高齢福祉サービスを提供している法人内に位置していることから、さまざまな問い合わせを受けた際には丁寧に対応することになっている。必要に応じて地域包括支援センターや入所系施設の相談員につなげたりして、在宅サービスネットワークの中心的な役割を果たしている。また、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。利用希望者や家族の希望に合わせて、来所や訪問など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。

### ・事業所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

日々の申し送りをはじめ利用者情報伝達会を週1回開催して、利用者・家族の状況や変化、各担当者の対応や疑問事項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に記載され適切に管理されている。法人内の在宅福祉センター連絡会では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、参考になるような情報収集にも取り組んでいる。さらに地域ケアマネジャー交流会や民生委員懇談会等に参画してさまざまな社会資源、介護保険外サービスの情報収集等、日常の支援に役立っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・ケアマネジャー個々のアセスメント力の向上が期待される

アセスメントは、利用開始時をはじめ、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ている。また、利用者情報伝達会などを通じて、必要とするアセスメント情報をさらに詳しく把握する必要性などの指導にも取り組んでいる。さらにアセスメントシートを「作り込む」という意識を必要とする書式も見受けられた。ケアマネジャー一人ひとりの情報把握力をさらに向上させることが、適切なアセスメント作りにつながるため、スキルアップを図る取り組みが期待される

**・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。利用開始時をはじめ必要に応じて、介護保険サービスで「できること」、「できないこと」について利用者や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もらっている。その際には各種のインフォーマ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、さら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。

**・さらに利用者満足度の高いサービス提供を目指している**

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。職員自己評価においても評価項目に関する理解度や認識度が高いことが確認できている。また、事業所では、「収支バランスの向上」、「職員の知識・能力・技術の向上」を図り、さらに質の高いサービス提供を目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・各種のマニュアルを定期的に見直し業務の標準化に取り組んでいる**

業務を推進するための各種のマニュアルを設けており、事業所として標準化した支援が提供できるようにしている。マニュアルは業務基準 ~ 、その他として情報の保護、権利擁護など4項目に分類されており、分かりやすくまとめられている。また、毎年6月にマニュアルを見直すことにしており、常に最新の業務手順をフォローできるようにしている。さらに八王子市のケアマネジャーガイドラインを職員一人ひとりが持参して確認できるようにしたり、市の自己点検マニュアルに沿って定期的に自己点検に取り組み、標準化を推進している。

**・常に様々なニーズに対しては法人全体でバックアップすることを心がけている**

生活上の課題や老老介護をはじめ、介護力不足などが疑われる困難ケースも担当している。それらの対応としては、在宅福祉センター連絡会などで共有し、法人としてバックアップすることに取り組んでいる。また、生活保護受給者や一人暮らしの利用者などへの対応については、市の担当課や地域包括支援センターと連携して支援している。行政の権利擁護事業で金銭管理を依頼したり、保健師の訪問を依頼、さらに緊急性のある場合には施設に緊急入所するなど、行政と連携を図りながら、利用者が安全で安心できる環境整備に取り組んでいる。

**・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、聞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っている。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/利用者総数

23/30

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	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	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%
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	73.0%		8.0%	17.0%
			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	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%
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	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%
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 : 4.0%	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	69.0%		13.0%	17.0%
			いいえ : 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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズ富士見相談センター
事業所所在地	東京都立川市富士見町6丁目15番4号
事業所電話番号	042-526-1353

## 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)ひとつは全てのために、全てはひとつのために 2)利用者の視点に立った恵比寿会 3)地域に発信する恵比寿会 4)豊かな人格形成を育む恵比寿会 5)確実な財政基盤に基づく事業推進を目指す恵比寿会

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジメントの向上させることを目的に職員間で業務手順や自己評価することでサービス改善が図られています

居宅支援事業所として利用者の本位のサービス提供の充実を目指したケアマネジメント力の向上に力を入れて取り組んでいます。相談受付から必要な業務について一連のプロセスと目的を明確にした手順書の作成と法令順守に沿った自己評価や必要な知識・情報共有の均質化など盛り込んでいます。法人内の居宅支援事業所と事例検討や帳票類の改善・見直し、合同研修を行っています。ケアマネージャとしての実務・役割について振り返る仕組みにより、利用者の個々のケースに応じた柔軟で適切な利用者本位のサービス提供がされていると評価できます。

・地域にとって信頼される相談窓口としての役割や地域貢献活動を中心となって企画し地域づくりに努めています

事業計画に地域貢献活動の目的と具体的な取り組みを位置付け、地域貢献活動を中心となって企画し地域づくりに努めています。一例として、法人全体で取り組んでいる秋祭りや併設の施設での衣類販売会などチラシを作って地域の方でも参加できるように活動したり、地域の福祉サークルと栄養や認知症予防の取り組みや地域の住まいについて講座の開催など地域の特性に沿った課題について福祉関係事業所や様々な団体と連携した取り組みを実施しています。地域のおまつりに相談コーナーを設けて参加するなど、積極的に顔を知ってもらう活動を展開しています。

・事業部のビジョンやコンセプトを管理者とリーダー層が協力して検討・策定を通じて共有し、課題展開を促進しています

法人の組織価値観の浸透とビジョンを実現するために、全事業部の管理層が研修会等で経営に必要なマネジメントを学びながら、法人のビジョンに基づいて各事業部のビジョンと年度方針を策定し、各事業部の事業計画の振り返りを協働して実施することで価値観の共有化を図っています。事業部内では、毎月の勉強会で職員自身が基本方針から行動目標を考えて行動するように促すとともに、管理層は、職員自らが事業部方針に沿って利用者対応を考え提供できるようにフォローにあたるなど、事業部間と部内で価値観を浸透させ事業課題の展開を促進しています。

さらなる改善が望まれる点

・業務マニュアルにビジョン・コンセプトの視点を入れ込むとともに、現在のケアマネジメントを相応しい状態にしていく取り組みが望まれます

業務マニュアルには詳細に業務手順が明示されていますが、事業所ビジョンの利用者支援の方針やサービスの考え方を業務手順入れ込むことで、実際のケアプラン策定からケアマネジメントをコンセプトの利用者の望む生活を実現

するものへの進展が必要と思われます。そのためには、例えば利用者の望む在宅生活に良性の成果を導く計画を策定する重要ポイントをマニュアルに明文化し、実際のケアマネジメントに取り込むようにマニュアルを基に定期的に振り返る機会と、法人内の同一事業部とも目指すケアマネジメントの推進をしていくことが望まれます。

・事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討することが望まれます

利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業経営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が事業経営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有することが期待されます。

・法人の理念とビジョン実現の観点から、ケアプランの質の向上のみならず個々の職員を中長期的に育成する仕組みの構築が期待されます

法人の使命に基づいた人材育成を目的に、法人内の目的別研修に参加するとともに、事業経営に必要なマネジメント力向上の研修にも適時職員を参加させています。また、事業課題であるケアマネジメント力向上についても、事業所内外の研修会への参加などで業務能力を高めるように努めています。今後、職員の安定的確保とその人材育成は必要不可欠であり、個々の職員の中長期的育成計画が期待されます。また、事業所内と地域における主任ケアマネの役割と機能は、より一層求められることから、スキルを発揮する体制を強化する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

該当データがありませんでした。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/87

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	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	94.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	83.0%		14.0%	
		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	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%	
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%		7.0%	
		いいえ：3.0%	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	88.0%		7.0%	
		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	88.0%		7.0%	
		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	88.0%		5.0%	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	83.0%		9.0%	7.0%
		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%		22.0%	7.0%
		いいえ：3.0%		

# 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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズ羽衣相談センター
事業所所在地	東京都立川市羽衣町1丁目12番18号
事業所電話番号	042-523-5612

## 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)ひとつは全てのために、全てはひとつのために 2)利用者の視点に立った恵比寿会 3)地域に発信する恵比寿会 4)豊かな人格形成を育む恵比寿会 5)確実な財政基盤に基づく事業推進を目指す恵比寿会

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアプランを達成させるために必要な情報を地域ケア会議で得たり、医療機関に提供するなどの取り組みに力を入れています

ケアプラン作成に当たり、本人・家族から意向を聞き取り、フェイスシート作成やアセスメントを行い、生活上の課題を抽出し、解決に向けたプラン作成をしています。課題に対しパターン化したサービスの提供ではなく、様々な角度からの支援の実現を心がけています。包括支援センターとは常に情報は共有しており、各地域の地域ケア会議には必ず参加して地域の情報収集や提供を行っています。他事業者や医療機関・施設とも連携を取り合い、カンフェレンス参加や情報提供を徹底し、利用者にとって在宅生活を継続できるケアプランの達成に力を入れています。

・地域にとって信頼される相談窓口としての役割を果たすために、地域貢献や難しい生活課題を支援するように努めています

地域包括支援を推進しており、毎月「認知症高齢者を抱える家族の集い」を主催し、170数回の実施をしました。地域ケア会議と2カ月に1回の小地域ケア会議があり、高齢者介護・福祉・医療に関わるあらゆる業種・職種・民生委員・社会福祉協議会・市役所等の担当者との情報交換し、地域住民を支える地域の相談窓口としての役割を担っています。また、地域包括支援センターや市役所、民生委員等の要請により、身寄りのない単身者や身体疾患等で緊急支援を要する人、権利擁護の問題を抱える人等の難しい生活課題の人を受け入れ、地域に貢献しています。

・事業部のビジョンやコンセプトを管理者とリーダー層が協力して検討・策定を通じて共有し、課題展開を促進しています

法人の組織価値観の浸透とビジョンを実現するために、全事業部の管理層が研修会等で経営に必要なマネジメントを学びながら、法人のビジョンに基づいて各事業部のビジョンと年度方針を策定し、各事業部の事業計画の振り返りを協働して実施することで価値観の共有化を図っています。事業部内では、毎月の勉強会で職員自身が基本方針から行動目標を考えて行動するように促すとともに、管理層は、職員自らが事業部方針に沿って利用者対応を考え提供できるようにフォローにあたるなど、事業部間と部内で価値観を浸透させ事業課題の展開を促進しています。

さらなる改善が望まれる点

・業務マニュアルにビジョン・コンセプトの視点を入れ込むとともに、ケアマネジメント情報を適切に管理・運用する仕組みの構築が望まれます

業務マニュアルの改訂によって、詳細に業務手順が明示されていますが、事業所ビジョンの利用者支援の方針やサ

ービスの考え方を業務手順入れ込むことで、実際のケアプラン策定からケアマネジメントをコンセプトの利用者のライフストーリーを実現するものに進展させることが必要と思われます。そのためには、例えば利用者の在宅生活が良性的成果に結びつける計画を策定する重要ポイントをマニュアル内に明文化するとともに、実際のケアマネジメント情報を分野ごとにファイリング管理し、全職員で目指すケアマネジメントの推進をしていくことが望まれます。

・ **ビジョン・コンセプトの観点からケアプランの質の向上を図るためには、各職員のスキルを高める育成の仕組みづくりが必要と思われます**

思いを受け止める・ライフストーリーのお手伝いを実践するために、アセスメント能力を向上させる能力要件として、問いかげの仕方や利用者の思いを引き出す力、気づきなどを高めることが求められます。事例検討を通じて、個々の職員がもっている成功事例や法人内の事業所や専門職の事例等を共有することでアセスメント方法や課題の抽出、コミュニケーション力の向上につながると思います。例えば業務マニュアルのポイントづくりとケアマネジメントに必要な情報収集と管理方法等を全員で検討するなど、基本的スキルアップの仕組み作りが期待されます。

・ **事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を見る情報管理を現場視点も考慮して検討することが望まれます**

利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業経営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が事業経営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有する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

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/94

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：3.0%	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	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. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	93.0%		5.0%	
	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	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%	
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	84.0%		10.0%	5.0%
	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：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：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	89.0%		6.0%	
	いいえ：0.0%	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	68.0%		8.0%	5.0%
				17.0%

# 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホーム指定居宅介護支援事業所
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
事業所電話番号	0422-20-0857

## 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）	法人理念『誠の心』  倫理綱領 「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。 「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。 「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。 「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、互いを活かしあう職場にします。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービス担当者会議には関係者の参加を促し、総合的な支援に繋がるよう努めている 利用者のニーズに合わせてサービス担当者会議で協議している。会議には利用者・家族の参加はもちろんのこと、主治医など医療関係者の出席も積極的に声をかけている。会議は必要に応じ柔軟に開催している。さらに、緊急の場合など関係者への招集は迅速に行っている。虐待ケースの対応に力を入れており、専門的知識も必要になることから、積極的に外部研修にも参加している。</li><li>・毎朝のミーティングやネットワークを活用し、職員間での情報共有を深めている 前日にあった出来事や担当する利用者に関する情報共有の場として、毎朝のミーティングを充実させ、内容を業務日誌に記録している。その日の職員間の動きの他、担当しているケースで疑問が生じた事や解決に向けて悩んだ事等を上司から指示を受ける場にもなっている。共有する情報はネットワーク上の掲示板にも掲載されており、職員がお互いに情報を共有しやすい体制が整えられている。</li><li>・羞恥心への配慮や、利用者・家族の意向を尊重した対応に努めている 羞恥心に配慮した対応としては利用者、家族の意向に応じて、同性、または異性の担当職員を選んで対応している。特に排泄や入浴などの事柄は日常の会話や各サービス事業所からの情報、家族からの情報で柔軟に対応できるように配慮している。利用者の自立支援に資することや生活するうえで必要な事柄であっても利用者やご家族が「ノー」と答えた場合は無理強いせず、課題として持ち越して対応するようにしている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・介護支援専門員として自信をさらに高めていきたいと考えている 事業計画において、ケアマネジメント力の向上を重点課題として掲げている。職員勉強会の実施、毎朝のミーティングでの情報交換、外部研修への積極的な参加、在宅介護支援センター事例検討会への参加などにより、育成を図つ</li></ul>
--

ている。今後もこれらを継続し、介護支援専門員として自信をさらに高めていきたいと考えている。

・ **外出時に災害が発生した場合の対応方法を明確にしていきたいと考えている**

利用者の安全の確保・向上を図るため、各種の手順書を作成し、そのなかで役割分担を明確にしている。感染症及び食中毒予防指針や事故発生防止のための指針を策定しグループウェアを通じて情報の共有化を図っている。職員は外出することが多いが、外出時に災害が発生した場合の対応方法を明確にしていきたいと考えている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **施設行事であるさつき祭では相談ブースを設け、情報提供・相談に応じている**

地域住民の方に事業所の役割を理解していただけるよう、施設行事であるさつき祭では相談ブースを設け、情報提供・相談に応じている。その際には、広報誌の配布、施設見学会等を行い、親しみやすく役に立つ事業所として活用いただけるよう広くアピールしている。併設する在宅介護支援センターや地域包括支援センター、地域の居宅介護支援事業所等との連携を図る中心的な役割を担っている。

・ **利用者や職員の安全確保について、手順書や研修などを通じて意識を高めている**

感染症及び食中毒予防指針や事故発生防止のための指針を策定しグループウェアを通じて情報の共有化を図っている。協力医療機関や主治医との連携に最善の努力をしている。職員は外出することが多いが、これまで移動中の事故は発生していない。職員は、感染症予防の研修に参加するとともに、流行前には予防注射の接種、流行時にはマスクの着用をしている。

・ **利用者の言いたいことを言葉や態度・状況から的確に把握できる力を磨いている**

毎朝8時半から1時間ほど情報交換と共に勉強会を継続している。利用者の変化など日々の情報共有は欠かせない。特に意見を言い出しにくい利用者のための援助技術を磨いている。支援に生かせるよう、今年度はファシリテーター研修を受けている。利用者が思ったことを遠慮なく発言できる場を提供できる技術として学んでいる。また気が付いた点や感じたこともアセスメント表に漏れなく記載するようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

6/15

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%	0.0%	0.0%
	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	33.0%	50.0%	16.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
	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	66.0%	16.0%	16.0%	0.0%
	どちらともいえない：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66.0%	16.0%	16.0%	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%	16.0%	0.0%	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	50.0%	50.0%	0.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	50.0%	33.0%	16.0%	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。</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「利用者に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たす。</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めます**

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めます。

### **・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めます**

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れます。

### **・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れます。

## **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%	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%	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%	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%	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%	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%		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%	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%	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%	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%	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%		

# 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	有限会社つつじ
事業所名称	つつじが丘介護支援センター
事業所所在地	東京都昭島市つつじが丘3丁目5番6号113号室
事業所電話番号	042-500-5441

## 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) 看護、介護が連携して利用者様のケアを行えるよう安心して快適なプラン作りができる。 2) 24時間・365日緊急体制である。 3) 団地のショッピングセンター内にあり、地域と密着した生活圏域にある。 4) 看護、介護サービスが併設しており、予防的支援から看取りまでを支援します。 5) ご本人、ご家族の意思、生活スタイルを尊重します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の状態に応じた迅速な対応で、安定した在宅生活を継続する包括的支援を実施している

併設する訪問看護、訪問介護、通所介護の事業所と毎日昼礼及び連絡会を開き、他職種間で利用者の支援方法の検討が行われている。利用者の変化をその日のうちに把握することができるので、昼礼で改善策と今後の具体的な支援方法を話し合い、午後には各サービス提供事業者と協力して実行できる。利用者の支援で困ったことも含めて、担当者から利用者の生活状況や体調の最新情報を得て把握している。夜間・休日は併設の他事業所と協力して4事業所共通の緊急連絡網があり、利用者・家族からの連絡を常に受けられる体制がある。

### ・看取りケアなど医療依存度の高い利用者にも、医療職と連携して在宅療養を支援している

ケアマネジャーの基礎資格が福祉・医療の多職種にわたり、多面的視点で利用者をとらえて適切なケアプランを作成できる。職員同士が気軽に相談できる関係があり、訪問看護事業所が併設しているので医療職と連携がとりやすい。看護師のアドバイスや月例研修等でケアマネジャーが医療の知識、アセスメント力を習得できる環境がある。看取りケアも各サービス提供事業者と連携して取り組んでいる。訪問診療をする開業医や緩和ケア専門クリニックと協力体制があり、必要に応じて往診や外来診療にケアマネジャーが同行して直接意見を伺っている。

### ・地域のインフォーマルな社会資源も活用して、地域に密着した効果的な支援を実現している

事業開始当初から地域連携を重視し、地域の一員として行政機関、医療・福祉関係者、自治会や近隣の方と交流を深めていた。その結果、利用者の支援に地域の理解を得て、インフォーマルサービス、ボランティア活動をケアプランに盛り込み、利用者に効果的な支援を実現している。配食・家事代行・各種ボランティア等を利用するケースが多く、地域には「見守り隊」という自主的活動がある。サービス担当者会議に地域の関係者が出席して、医療・福祉の専門職と情報交換を行い連携している。地域に密着し利用者の身近にあるサポートが活用されている。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域包括ケアシステムの構築への寄与

事業所の近隣は高齢化による独居・老々介護が地域の課題で、自治会・民生委員・警察・消防・郵便局・商店街等と協力して地域を支えることを目指し取り組んでいる。緩和ケア専門クリニック、地域の訪問診療ができる医師とも協力し、地域福祉ネットワーク、在宅ネットワークに加わって、地域で暮らす利用者を支援してきた実績がある。人々の尊厳を守り希望する生活が送れるためには地域包括ケアシステムの構築が必要である。事業所がこれまでの実践

によって得た人脈や専門知識などを活かし、ケアシステムの整備に貢献されることを期待する。

・ **利用者の生活の質を高めるために、医療・介護サービス等の適切なマネジメント力の向上**

利用者の尊厳ある生活のために、利用者本位のケアプラン作成とサービスの提供に努めている。今年度は新職員が加入しOJT（業務を体験しながらの訓練）を実施している。新人職員は担当ケアマネジャーに同行し、新規利用者との契約からケアプラン作成、モニタリング等を順に学び、技術の向上に努めている。職員の基礎資格が様々で、専門性を活かし多面的視点のアセスメントで適切なケアプランを作成できる。新職員も含めてアセスメント力、マネジメント力を向上する取り組みが継続することを期待する。この機会に業務手引きの見直しも必要と考えている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **地域活動・交流に積極的に参加し、専門性を活かして地域に貢献する取り組み**

地域住民として地域活動に積極的に参加し、自治会・民生委員・シニアクラブ・警察・郵便局・商店街等と交流を深めている。専門性を活かして地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から自治会・民生委員・消防・警察等と緊急時の対応を協議し、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わった。また、地域の在宅ネットワークや福祉ネットワークに参加し、在宅緩和ケア専門クリニック等とも連携を図り、広い人脈やネットワークを構築している。これらの取り組みが在宅介護を支えるコミュニティの形成に繋がると期待できる。

・ **利用者・家族のライフスタイルを尊重し尊厳ある生活を実現する取り組み**

事業所の方針は「利用者の尊厳ある生活を第一にサポートする」で、年度目標は「尊厳ある自立した利用者の生活を支援する」「利用者本位のサービスとサポートを組み立てる」「利用者の生活の質を高める」を目指している。介護予防を含む自立支援から緩和ケア等の医療依存度が高い方まで受け入れて、在宅生活の継続の実現に取り組んでいる。ケアプランは利用者・家族それぞれの意向を確認して意見を取り入れる。介護者である家族のライフスタイルも尊重して、介護を一人で抱え込まないように家族の負担の軽減をケアプランに盛り込んでいる。

・ **地域の身近な人・もの等の社会資源を活用して効果的なケアプランを作成する取り組み**

平成15年の事業開始から地域連携を重視し、地域の一員として行政機関、医療・福祉関係者、自治会や近隣の方と交流を深めていた。その結果、利用者の在宅支援に地域の理解を得て、インフォーマルサービス、ボランティア活動をケアプランに盛り込み、利用者にも効果的な支援を実現している。サービス担当者会議に地域の関係者が出席して、医療・福祉の専門職と一緒に情報交換や連携を実施している。地域に密着し利用者の身近にあるサポートを活用している。事業所も24時間365日体制で利用者・家族に対応している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

128/150

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 : 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	90.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	6.0%
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%	どちらともいえない : 3.0%	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 : 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	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%
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 : 0.0%
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 : 3.0%	いいえ : 1.0%	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	90.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
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 : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%	16.0%

# 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	社会福祉法人同胞互助会
事業所名称	居宅介護支援センター愛全園
事業所所在地	東京都昭島市田中町2丁目25番3号
事業所電話番号	042-541-2911

## 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)人権と尊厳の尊重 2)個別の介護・医療サービス 3)真実の瞬間の重視 4)精鋭のプロ集団 5)開かれた福祉拠点

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者一人ひとりの思いを大切に、一緒に問題解決をするように心がけている

居宅サービス計画作成にあたっての基本的な考え方や方法は契約書に明記しており、口頭でも利用者・家族が理解できるように丁寧な説明をしている。利用者・家族と共に考え、共に悩み、一緒に問題解決していけるように利用者支援にあっている。利用者と家族の意見が異なる場合は、家族の同席のもとで計画作成の説明をし、より多くの情報を提供できるようにしている。計画作成には時間をかけて調整をし、家族の意向だけに偏ることのないようにしている。利用者はアンケートの「サービス内容に関する満足度」についても高い評価が得られている。

### ・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。

### ・「開かれた福祉拠点」を目指し地域や関係機関とネットワーク作りに取り組んでいる

事業所をはじめ複合施設全体として「開かれた福祉拠点」になることを目指しており、地域や関係機関とネットワーク作りに取り組んでいる。地域包括支援センター主催のもとに定期的開催されている「地域ケア会議」には、医師、自治会役員（会長や事務局長）なども参加し、地域の様々な課題を検討することに取り組んでいる。また、地域連絡会では、地域包括支援センターの職員が外部から講師を招聘し啓発に取り組んでいる。それらの機会を通じて、特に地域として重点課題である「認証症の理解と対応」の啓発活動に力を入れている。

さらなる改善が望まれる点

### ・専門性の高いケアプランを目指している

ケアプランは原則半年で更新することにしており、さらに職員や利用者等からの意見や提案が反映できるよう週一回の事例検討会の中でも個別ケアプランの課題を共有している。事例検討会には在宅センター長（特養の園長）も出席し、「課題の処理から課題を解決するケアプラン作り」や「医療的な支援を視野に入れた専門性の高いケアプラン作り」などの視点を絞り込んだ指導助言を行い事業の方向性を示唆している。事例検討会をはじめサービス向上委員

会などを通じて、職員の幅広いスキルの向上を目指している。

**・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市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、地域の避難場所や市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、下膳を手伝うなど、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

**・経営層は各種の委員会や会議に出席して施設運営をリードしている**

事業所は特別養護老人ホームなどの入所系施設や各種の在宅サービスを併設する複合施設内に位置しており、事業計画書には複合施設全体の組織図を明示し、会議や委員会、職員の役割などを明記している。経営層は各部署のミーティングや委員会に出席して、経営層自らの役割と責任を再確認することに努めている。経営層は、法令遵守、苦情対応、近隣との関係、関係機関との連携などの役割を責任をもって遂行している。また、事業所内で毎週1回開催されている事例検討会には施設長が出席し指導助言を行っている。

**・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**

ケアプランをはじめ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「事例検討会」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、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り、互いの距離の近いなか、随時情報交換を行い利用者の情報を把握している。さらにPC介護支援ソフトの導入により、各職員の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。

**・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共に情報共有を行っている。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/利用者総数

96/170

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	81.0%	15.0%		
	いいえ：3.0% 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	75.0%	20.0%		
	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	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%	16.0%	8.0%	
	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	86.0%	12.0%		
	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	88.0%	10.0%		
	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	77.0%	17.0%		
	いいえ：2.0% 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	88.0%	8.0%		
	いいえ：1.0% 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	54.0%	18.0%	13.0%	13.0%

# 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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	ケアステーションハピネス昭和の森
事業所所在地	東京都昭島市拝島町4036番14号
事業所電話番号	042-519-8320

## 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．お一人おひとりに向き合った援助 2．最期までその人らしい暮らしを援助するケア 3．地域に根差した施設づくり

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・サービス提供事業所のモニタリング、自らのモニタリングを重ね必要に応じて計画を更新している

各担当者は、自らが行うモニタリングと、サービス提供事業所によるモニタリングの結果を踏まえ、利用者の状態の変化に応じ居宅サービス計画の見直しを行っている。当地域にあるサービス提供事業所は、モニタリングを行いその結果を介護支援専門員へ報告する仕組みを定着させており、報告書は記述が丁寧で情報がつかみやすい。担当者は、報告から利用中止や休んで利用しなかったサービスなどを把握した上で、利用者の気持ちや行動の変化などを見極めつつ、必要なフォローを行い、居宅サービス計画の変更を行っている。

### ・退院後の在宅生活を支えるために、医療機関との情報共有を図っている

介護支援専門員は、利用者の支援にあたり、主治医との連携を図ろうと努めている。また、都が退院支援マニュアルを作成し、その利用を幅広く周知していることを受け、このマニュアルを事業所に整備している。各担当者は、入院した利用者について必要な情報を速やかにまとめ、医療機関へ提供している。さらに、利用者が医療機関を退院する際には、医療相談室と連携を図り、病院内で行われる退院前カンファレンスに参加して、在宅生活に戻ることについて留意する点などについて情報を得た上で、退院後の在宅生活を支えるために必要な計画を作成している。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・段階に応じた基準に則り、目標の達成の度合いを視覚化していく

各担当者は、自らが行うモニタリングとサービス提供事業所によるモニタリングの結果を踏まえ、利用者の状態の変化に応じ、居宅サービス計画の見直しを行っている。サービス提供事業所から提供される報告書は、丁寧に記載されているが、帳票が統一されていない。今後は、評価を効果的に行うために、国が示す「評価表」を用いてモニタリング結果を整理し、利用者のしていることやできてきたこと、できそうなことなどを具体的に示して、段階に応じた基準に則り、目標の達成の度合いを視覚化していくことを課題としている。

### ・記録物の綴じ方や支援経過記録の記載方法の統一を図っていく

法人では、介護ソフトを導入して、統一された手順に沿って介護支援専門員が居宅サービス計画を作成できるようにしている。基本台帳の綴じ方については概ね統一されているが、サービス事業所からくるFAX用紙などの取り扱いについてルールがないため、用紙が蓄積され情報が分かりにくい状況にある。また、支援経過記録を記載する手順が各担当者に一任され統一性に欠ける。今後は、計画の作成過程においてしていることを記録に残すことや、日々の支援経過記録の残し方についてのルール作りを行っていくことを課題としている。

.

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### **・地域福祉ネットワークに入会して、様々情報を得て利用者に提供している**

事業所は、市の地域福祉ネットワークに入会し、地域の情報を共有している。居宅部会では、2ヵ月に1回会議を開催し、居宅介護支援に関する情報や総合支援事業の内容などについて情報交換を行っている。また、年に2回は多職種共同の全体会を開催し、各サービスからの情報提供を行ったり、お互いのスキルアップのための勉強会などを実施している。ネットワークにはホームページがあり、すべての活動を公開している。介護支援専門員は、今後もネットワークで開催される会議や勉強会に参加して、知識・技術の向上を図ろうと考えている。<BR><BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/42

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	89.0%	10.0%		
	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%	10.0%		
	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	89.0%	5.0%	5.0%	
	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	47.0%	15.0%	36.0%	
	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	52.0%	10.0%	36.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	47.0%	15.0%	36.0%	
	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	57.0%	5.0%	36.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	57.0%	21.0%	21.0%	
	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	52.0%	15.0%	10.0%	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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
事業所電話番号	03-5438-1011

## 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) ゆとりと安心の、そのひとらしい生活支援 2) 地域貢献をし、地域に根づく支援体制。 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の提供 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

### ・利用者サービス提供事業者の適切な関係作りに力を入れている

毎月モニタリング訪問を実施しており、「ケアプランに沿ったサービスが提供されているか」、「サービスに関する満足度」などの確認に取り組んでいる。必要に応じてサービス提供時に実際の介護の場をを観察することで、ケアプランの主旨に沿ったサービスが提供されているかを確認している。また、利用者や家族の希望によってサービス提供事業者を変更した場合には、事業所へ正確な情報を提供することを基本としている。利用者や家族が安心して各種のサービスが受けられるようにケアマネジャーの役割を果たしている。

### ・サービス提供事業者との連携を図りながらケアプラン作りや見直しに取り組んでいる

各サービス提供事業所からは、それぞれの介護計画書を提出してもらうことにしており、サービスが開始する際にはケアプランに沿った計画策定になっているかを確認している。また、毎月サービス実績を確認する際には各事業所と連絡を取り合い利用者情報を把握している。さらに、利用者やサービス事業者の了解を得て、実際の介護場面の観察にも取り組んでいる。サービス担当者会議の開催や通院に同行することで、ケアプランの見直し時の情報収集に努めており、相談援助業務については、利用者調査からも高い満足度が聞かれている。

### ・居宅会議を定期的に関催し円滑な事業所運営に取り組んでいる

朝夕の申し送りをはじめ、週1回開催されている居宅会議によって業務内容を検討する仕組みが整っている。会議では、利用者個々の課題を抽出して協議したり、困難事例を検討して、検証することに取り組んでいる。本年夏期には訪問リハビリのプラン作りを適切に行うため、訪問リハビリの担当者を講師として招聘し勉強する機会を居宅会議の中で設けている。さらに、医療機関や市が主催する研修に参加したり、ケアマネ連絡会で「メンタルヘルス」を学ぶ機会を得て資質の向上に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・ケアマネジャーとしての調整力を向上させることが期待される

利用者と家族、利用者とサービス提供事業者との意見・意向・要望が異なる場合など、調整が必要な場合には介入することとしている。その際には、「相互の意見を傾聴する」、「サービス提供事業者からのヒアリングを行う」などを柱としている。ただし、利用者調査の自由意見欄には、「トラブルが生じたときだけの対応になっている」、「ケアマネジャーとのコミュニケーション不足を感じる」、「積極的なアドバイスやアイデアを期待する」などの声も

聞かれている。サービス提供事業所との連携を図りながら、調整力を向上させることが必要とされる。

**・各サービス提供事業所からの情報収集に関するルール作りを検討されたい**

各サービス提供事業所とは毎月1回連絡を取り合い、利用者情報を共有化している。月次の訪問回数などを確認する給付管理時に行われることが多く、電話や事業者ごとの書式により連絡されている。各事業者からの書式による報告書は個人台帳にファイルされており、経過が確認しやすいように管理されている。また、電話連絡については経過記録に転記され、齟齬のないモニタリングに取り組んでいる。さらに、サービス提供事業所のモニタリングについても書式を送付してもらうなどのルール作りを検討されたい。

**・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。自由意見欄にも、「いつも笑顔での訪問」、「丁寧な説明」、「利用者や家族の希望に沿ったサービスの調整」などに関しての高い満足度が聞かれている。事業所の真摯な対応がうかがえる。さらに、「利用者及び家族の意向」（主訴）を詳しく把握したり、短期目標の達成度を意識したモニタリングに取り組むなどに注力し、適切に在宅生活が継続できるようなケアプラン作りが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・総合福祉施設全体として地域への情報発信がなされている**

現在、常勤のケアマネジャー2名体制で71名のケアプランを作成しており、事業所の近隣に居住する地域住民を対象とした、地域密着型のサービスを展開している。通所介護、訪問介護、短期入所生活介護など各種の在宅サービスを併設していることから、既存の利用者からの紹介や情報収集のために事業所を訪れる家族もいることが報告されている。また地域の事業者連絡会への参加や地域包括支援センターなどを通じた情報提供にも取り組んでいる。地域包括支援センターからの紹介が9割、医療機関からが1割になっている。

**・意見や要望に関しては迅速に対処することを心がけている**

毎月実施しているモニタリング訪問の際に、意向や要望の把握に取り組んでいる。傾聴した内容は支援経過記録に落とし込み、できる限り迅速に回答することに努めている。日々の申し送りや定例の居宅会議においても検証し、担当ケアマネジャーが一人で抱え込まないようにしている。また、サービス提供事業者への要望事項については、電話や書式を用いて連絡し、必要に応じて同行訪問によって回答することになっている。利用者や家族の意向を尊重し、サービスの向上につなげる適切なマネジメントが確立している。

**・介護保険外の各種の情報も提供して援助して、円滑な在宅生活の支援に取り組んでいる**

利用者の所得によっては自己負担が減額になる場合があることを踏まえ、利用開始時には年金などの収入状況についても把握することになっている。高齢者を対象とする介護保険外サービスの情報も提供することを心がけている。オムツの支給、緊急通報システム、ふれあい収集（ごみ）、徘徊探知機、配食サービスなどが代表とされており、多くの利用者が申し込んでいることが報告されている。また、将来的に特別養護老人ホームなどの入居を希望している場合には、情報提供するとともに申し込みを支援することにも対応している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/44

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 : 4.0%	いいえ : 0.0%	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%		8.0%	
	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	84.0%		12.0%	
	いいえ : 4.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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	84.0%		8.0%	
	いいえ : 4.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%		12.0%	
	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	68.0%	8.0%	24.0%	
		いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	8.0%	24.0%	
		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	48.0%	16.0%	36.0%	
		いいえ : 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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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</p>
--



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）	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%

# 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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

## 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)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

- ・「自己決定の尊重」を基本理念とし、本人の望む生活ができるよう支援している

「自己決定の尊重」を基本理念に掲げている。今の困りごとや悩みごとを解決することだけでなく、「リ・アセスメント支援シート」を使って、本人の最優先課題を見つけ出している。また、訪問介護、デイサービス、ショートスティなどの在宅サービス提供事業者を選択する際、利用者の自己決定を最も大切に、幾つかの事業所の情報を提供し、最終的な選択権は利用者・家族に委ねるようにしている。

- ・利用者・家族、在宅サービス事業者、医療機関との情報共有を図り、本人・家族にとって安心できる生活を支えている

病院退院に向けた事例では、ケアマネジャーは病院でのカンファレンスに参加し、医師、理学療法士、作業療法士、看護師などと情報交換したり、本人・家族それぞれの思いも確認している。また、サービス変更時は、サービス担当者会議を開催し、在宅サービス事業者と情報交換・共有している。関係者と話し合い、利用者の状態を的確に把握し、解決に向けた優先順位を判断し、本人・家族にとって最適な解決策となるよう丁寧な調整を行っている。

- ・「リ・アセスメント支援シート」を使って、利用者全体を理解し、ニーズや問題点を明確にしている

「リ・アセスメント支援シート」（アセスメントシート）を使って、利用者・家族それぞれの「～したい」という希望や意向を把握している。このアセスメントシートを使うことで、利用者や家族と向き合い、利用者全体を理解し、本人・家族それぞれのニーズや問題点を明確にしている。課題解決に向けての協働体制を整えるため、この「リ・アセスメント支援シート」を在宅サービス事業者などの関係機関に配布し、情報共有している

さらなる改善が望まれる点

- ・高齢者複合施設のメリットを活かした取り組みを行ない、それを利用者サービスに活かすことを期待する

併設のデイサービスとの情報交換は密に行っている。しかし、併設の特別養護老人ホームはショートスティの利用をストップしているため、現在、連携しているケースはない。一方、まりも園全体で主任会議を開催しているが、当事業所の職員は利用者からの電話・自宅訪問などの理由で参加できていない状況である。高齢者複合施設のメリットを活かした取り組みを行ない、利用者サービスに活かすことを期待する。

- ・保有する専門知識を地域に還元していくことを期待する

併設事業所と協働し、当事業所の保有する専門性を活かした介護セミナーを検討している。ケアマネジャーは介護保険制度や社会資源などについて豊富な知識をもっている。また、高齢者のニーズや地域課題の把握を幅広く行うと

ともに、ケアマネジメントに対する理解を高めていくことがケアマネジャーに求められている。このため、まだ介護保険サービスを利用していない人々も含めて、その専門知識を地域に還元していくことを期待する。

**・今後も、引き続き、専門知識・スキルの向上や新たな社会資源の発掘に取り組んでいかれることを期待する**

今年度、入職した職員に対して、主任が必要な研修を推薦し、小平市ケアプラン研修に参加し、「リ・アセスメント支援シートの作成」について学んでいる。一方、利用者の抱えている課題は多様化複雑化している。そのため、ケアマネジャー2名で常に情報交換し、適切な支援について検討している。今後も、引き続き、専門知識・スキルの向上や新たな社会資源の発掘に取り組んでいか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

**・問題が発生した時に、すぐに自宅を訪問し、フットワーク良く対応している**

利用者の自宅訪問時、廃棄物の処理に困っているときは、ケアマネジャーが直接市役所担当部署に連絡し、代行申請などを行っている。利用者個々の「居宅介護支援経過」（ケース記録）を読みと、問題が発生した時、本人・家族が連絡をした際に、すぐに自宅を訪問し、実際の利用者の生活状況を把握し、フットワーク良く対応している。特に独居の利用者に対しては日常生活での疑問点なども何でも気軽に話してもらい、安心して生活できるよう支援している。

**・医療職と顔の見える関係づくりに努め、計画に反映している**

利用者の多くは何らかの疾病をもち、病院・クリニックに通院している。ケアマネジャーは、通院に同行したり、訪問診療・訪問看護の際、自宅を訪問し、直接主治医・看護師との話し合いの場を設けている。日頃から医療従事者と顔の見える関係づくりに努め、主治医・看護師からのアドバイスを心得てサービス内容を変更したり、新たなサービスの導入につなげたりしている。

**・関係者で情報共有し、本人・家族の思いも汲み取り、解決策を考えている**

病院退院に向け、ケアマネジャーは病院でのカンファレンスに参加し、本人の現状の状態を確認している。その際、本人に関わる医師、理学療法士、作業療法士、看護師などから情報提供を受け、家族の思いも確認している。家族の不安にも寄り添い、関係者で情報共有し、解決策を考え、退所後の生活へ円滑に移れるよう、必要な支援を行なっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/51

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. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	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%
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 : 3.0%	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 : 0.0%	いいえ : 3.0%	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	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	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	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%
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	80.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	16.0%

# 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	社会福祉法人白十字会
事業所名称	白十字あおば相談センター
事業所所在地	東京都東村山市青葉町2丁目5番1号
事業所電話番号	042-393-3883

## 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）	個人の尊重、自由、平等、基本的人権の保障に留意した支援を行う 心身の状況に応じて可能な限り、自立した生活が営めるよう援助する 利用者の意思、人格を尊重し公正中立な立場でサービス調整を行う 住み慣れた地域のなかで、生きがいを持った暮らしができるようにする 福祉、医療の総合的サービスの提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・担当のケアマネジャーが不在時でも利用者、事業者からの問い合わせに対応し信頼を得ている

ケアマネジャーが担当するケースについては、管理者が各ケアマネジャーの担当件数や、経験年数等を考慮して、ケース担当者を決めている。ケースについてはタイムリーに情報共有をしているため、担当ケアマネジャーが不在時でも、利用者・家族やサービス提供事業者からの問い合わせに、連絡を受けたケアマネジャーが対応している。そのため、サービス提供事業者からは、何度も連絡する手間が省ける等の声が聞かれている。また、利用者調査では、担当以外の方も良く対応してくれている等のコメントがあり信頼を得られている。

### ・地域交流を通して事業所周知に取り組んでいることから、地域に根付いた事業所となっている

事業所は商店街の一角にあり、気軽に相談でき、職員が地域住民から声を掛けられるなど地域に根付いた事業所となっている。市役所やサロン、関係機関などにパンフレットを置き情報提供するほか、自治会に加入して情報を発信している。介護予防大作戦への協力や月一回の茶話会を開催し、地域住民との連携や親睦が深まっている。また、食事会、餅つき大会、夏祭りに参加し、福祉、介護に関して身近に聞ける事業所を目指して取り組んでいる。多様なサービス提供事業者の情報などを収集して、公正な立場で地域住民に情報提供を行っている。

### ・次回訪問予定カードを作成し効率的に訪問できるよう取り組んでいる

介護保険法令に従って、訪問によるモニタリングで利用者および家族等との面接は概ね3か月から6か月毎に行われる、短期目標達成状況の評価、再アセスメント、サービス担当者会議の開催等煩雑なケアマネジャー業務の中、毎月の定期訪問がスムーズに行えるよう、次回訪問予定カードを作成している。カードには、訪問予定の日時、事業所名、担当者名、電話番号が記載されており、利用者・家族が訪問日を確認出来る等、効率的に訪問出来るよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・年間を通して取り組んでいる職員研修の報告会をその都度実施し成果が更に共有されるよう期待したい

利用者が安心して生き活きと可能な限り在宅で自立した日常生活を支援出来るよう、職員一人ひとりの育成に向けて法人内外の研修を事業計画に組み入れて職員研修に取り組んでいる。職員は新任者研修から高齢者支援に関する幅広い専門的な研修へ上司のコメントを得ながら年間を通して取り組む個別研修計画書を策定して熱心に取り組んでいる。研修受講後は職員会議で研修報告を行い内容を確認し合う仕組みになっているが、現状の報告会は日常業務に追われ受講記録状態に留まっている。多忙な中でも研修の熱が冷めない内に報告会がなされるよう期待したい。

**・小人数の話し合い中心の運営体制であるが、管理者たる主任ケアマネジャーがマネジメントに取り組みやすいよう職務分掌を明示しておきたい**

当施設は利用者調査でチームワークの良さについて好評価を得ており、管理者である主任ケアマネジャーは職員との話し合いを中心にチームワーク第一で業務運営している。今年度から市のケアプラン点検方式の運用が始まり、主任ケアマネジャーには包括センター職員と同じ立場のスーパーバイザーとして所属ケアマネジャーのケアプランを点検支援する指導的立場が求められている。小人数でもお互いの役割を理解しあって良好なチームワークに馴染むよう指定事業所としての管理者・職員体制の職務分掌を明示しておきたい。

**・介護にも予防サービスにも応えられる相談窓口を目指して利用者とサービス提供の適合情報を定期的に蓄積する体制作りを工夫したい**

利用者の意向には、ケアマネジャーが訪問時に利用者や家族と接する際に把握するよう取り組んでおり、日頃はケアプラン点検やケースファイルチェックシートなどの業務を通して取り組んでいる。ケアプランに組み込んだ個々のサービス種別に対する利用者の満足状況を相談センターとして時系列的に把握するよう定期的にアンケートを行い、各利用者に応じたサービス提供の関連性を図るデータを蓄積してサービス調整やサービス提供事業者への情報に反映させ、地域の介護相談窓口として相談者に一か所で応えられるよう事業に活かす体制づくりを工夫したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・適切な居宅サービス計画が作成されているか主任ケアマネジャーが点検している**

ケアマネジャーが利用者及び家族に面接し、生活全般の解決すべき課題や意向を確認して作成された居宅サービス計画書は、利用者の望む生活が反映され、その人らしさが見え、幸せになれる居宅サービス計画書となっているが、主任ケアマネジャーが点検している。また、グループ内の居宅介護支援事業所と月一回開催している合同連絡会では、ケアプラン点検や事例研修、居宅サービス計画作成にあたっての留意事項等の確認等、適切な居宅サービス計画書作成に取り組んでいる。

**・利用者の意向を確認する独自の課題分析シートを活用して望む生活像の把握をしている**

利用者、家族の意向を確認するため、面接を重ねてアセスメントし独自のシートに記録している。シートには意向、目標、状況、家族の介護力、住宅環境などのほか、身体状況を確認し生活動作項目ごとに課題を抽出している。面接時には、自宅の状況、生活歴の確認、趣味、介護者の状況、考え方、性格などを踏まえ、専門職として課題の抽出を行い、利用者のサービスに対する意向を受け止め、その人らしい生活に向けたプランを作成している。

**・在宅生活の継続に向け、サービス提供事業者、医療、自治体と連携しながら支援している**

利用者の状況をサービス提供事業者と共有するため、アセスメントした内容を家族に再度確認しケアプランを作成している。サービス担当者会議では、ケアプランの原案を本人、家族、サービス提供事業者に提示し、専門的な見地から意見を求めている。在宅生活の継続に向け、主治医と情報交換しながら支援するほか、退院時には、医師、リハビリ、相談員などとカンファレンスして必要な情報を収集し、サービスを調整しながら担当者会議を行っている。また、虐待事例、支援拒否などでは自治体や地域包括支援センターに相談し連携しながら支援を行っている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/102

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 : 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	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	85.0%		9.0%	
	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	90.0%		6.0%	
	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は信頼できるか	75.0%		12.0%	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	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 3.0%	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	85.0%		7.0%	6.0%
	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	87.0%		7.0%	
	いいえ : 1.0%	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	85.0%		6.0%	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	71.0%		10.0%	7.0%
			9.0%	

# 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	社会福祉法人白十字会
事業所名称	白十字八国苑相談センター
事業所所在地	東京都東村山市諏訪町2丁目26番1号白十字ホーム内
事業所電話番号	042-390-4761

## 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）	個人の尊重、自由、平等、基本的人権の保障に留意した支援を行う 心身の状況に応じて可能な限り、自立した生活が営めるよう援助する 利用者の意思、人格を尊重し公正中立な立場でサービス調整を行う 住み慣れた地域のなかで、生きがいを持った暮らしができるようにする 福祉、医療の総合的サービスの提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・居宅介護支援事業所でありながら高齢者の食事会やボランティアの茶話会をバックアップするなど地域貢献に取り組んでいる

事業所は、地域のボランティア活動や年一回の食事会の手伝いをしている。事業所がバックアップして、ボランティア中心の茶話会が実施されているほか、食事会に参加し親睦を深めている。茶話会は、準備だけ事業所が行い月1回定期的に開催している。仲間同士のお話会で、地域の要介護者が利用している。今では介護タクシーがボランティアとして送迎しており、口腔ケア、リハビリなどの講習にも参加している。出前出張で行ったオレオレ詐欺では、地域の人で満員になるほどの盛況振りで、居宅介護支援事業所でありながら地域貢献に取り組んでいる。

・利用者と家族の意見が異なる場合、短期の居宅サービス計画で可能性を確認し調整を図っている

利用者との意見が異なった場合は、利用者の望む生活を支え、家族との意見の違いがどこにあるか等を聞き取っている。必要に応じてサービス担当者会議を開催し、サービス提供事業者等関係者にも意見を求め、ケアマネジャーとしての意見も伝え、利用者や家族の意見を協議し検討を行っている。そして、まずは短期の居宅サービス計画書を作成し、実施した結果から可能性を確認し調整を図る等、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、在宅生活を支援している。

・ケアマネジャーがサービス計画書や重要事項説明書など利用者・家族と声を出して読み合い利用者の意思を大切にして主体性を共有している

ケアマネジャーは利用者宅への訪問時に、本人・家族の状態や微妙な変化、介護保険やケアプラン作成などに必要な事項など、面談の時には顔を見合い相手の表情からも意向を読み取って理解を共有し、安心な生活につながるニーズを把握している。契約書・重要事項説明書・ケアプランなどの説明では、職員が声を出して読み、同意を確認した後、署名捺印を取交わしている。ともすれば忘れがちになりやすいことなどへの再確認など、現場での基本的な取り組みに注力していることは満足回答85%という良好な利用者調査結果に反映している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者・家族やサービス提供事業者と個々人の事情を前提にして連携業務を図る業務の特性を考慮した職場環境の改善確保を望みたい

当相談センターの事務所は、白十字ホームグループの他の事業所と混在するフロア環境になっている。利用者やサービス事業所等と電話による業務連携が多い業務の特性から、ケアマネジャーは周囲の騒音や他の部署が交わして

いる声などの会話中への入り込みに気配りを要し、外部とのコミュニケーションのブレーキになっている。フロア全体の書類等も未整備で、情報の管理は確保されているが今後は混在や洩れにつながる危険性もある。職員が業務で交わすためのコミュニケーションも円滑に行える環境の改善に向け、組織への働きかけを望みたい。

・訪問先での時間管理体制作りを更に進めたい

ケアマネジャー業務には、介護保険法で少なくとも月一回利用者宅を訪問して、利用者及びその家族に面接し、モニタリングを行う事となっている。そこでは常に丁寧な聞き取り、傾聴を心掛けているため、時間の調整が難しく、次の訪問時間に遅れ、連絡が出来ない状況が発生する事もある。利用者調査でも訪問時間の遅れに対するコメントもある。このことから、訪問先でのアクシデント等も含め、事業所の方から担当ケアマネジャーに連絡を取り、状況把握に努める等訪問先での時間管理の体制作りを更に進めたい。

・居宅支援事業に関わる業務の手引書「業務の流れ」を拡張進化させ運営全般に用いる総合業務マニュアル体系の構築を図って行きたい

居宅支援事業を適正・着実に運営するための定型業務は、所長手づくりで業務マニュアルとして策定した「業務の流れ(一か月)」が運営規定の下で基幹マニュアルとして運用されている。業務の流れには日頃の仕事の確認場所が示され、仕事の品質が確保されるよう工夫されている。定型書類や公式文書などは原本を整えてコピー利用する仕組みで行われドキュメント管理がなされている。現行の素材を基に様式・タイトル・時期・表現などを標準化して整備し、研修や面接など業務のTPOを意識したマニュアル体系の構築を図って行きたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・身近な介護福祉の相談員として専門性を活かし地域活動で情報提供している

事業所は、在宅介護者の支援を目標に地域交流に参加し、地域住民が気軽に相談できるよう親睦を深めている。身近な介護福祉の相談員として、さくら祭り、菖蒲祭り、地域産業祭、観光イベントに参加し、健康相談、介護相談の対応を行なっている。また、月1回地域の茶話会や老人クラブの勉強会から講師を依頼され、介護保険の説明や介護福祉の質問に答えるなど、専門性を活かして情報提供している。福祉サービスの内容、福祉用具の負担金など情報提供しており、包括支援センターに繋がったケースがあるなど身近な相談員としての役目を果たしている。

・利用者の命を守ることを第一に考え医療と連携しながら安全な在宅生活を支援している

在宅生活の継続に向け、退院前に医師、リハビリ、相談員とのカンファレンスに参加し、必要な情報を退院退所表にまとめてアセスメントした内容を家族からも確認している。サービス担当者会議ではケアプランの原案を提示し、事業者の専門的な観点で意見を求めるほか、状況により、医師、リハビリなどから専門的な意見、アドバイスを受けている。利用者の命を守ることを第一に考え、入退院時の情報提供、情報収集は勿論、介護認定の区分変更や更新時では生活状況などの情報を提供するなど、医療と連携しながら安全な在宅生活を支援している。

・利用者が「ノー」と言える機会を設け、利用者の意思を尊重する対応に取り組んでいる

ケアマネジャー業務は、利用者の担当制となっている。基本相談窓口が一つであり、信頼関係のもと、在宅支援が行われている。利用者にとって相談窓口が担当者だけと思われていることから、当事業所では利用者が自身の思いを伝えられない事がないように工夫している。責任者が初回訪問(契約時等)時の同行やサービス担当者会議に出席する等、担当者以外にも相談しやすいように顔の見える関係づくりを行い、二つの窓口を作ることで、利用者が「ノー」と言える機会を設け、利用者の意思を尊重した対応に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/147

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：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	90.0%		5.0%	
	いいえ：2.0%	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	77.0%		12.0%	5.0%
		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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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	81.0%		9.0%	7.0%
		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：2.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%		11.0%	
	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	87.0%		9.0%	
	いいえ：1.0%	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	85.0%		9.0%	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	57.0%		22.0%	14.0%
		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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	0424-62-1206

## 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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・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

・関係する各事業者等と顔の見える関係を築くことにより、利用者・家族の状況や要望に対応した適切な支援につなげている

担当する利用者の初回利用時に同行する等により事業所の特徴を具体的に把握するよう努めている。また、受診の際に同行する等日常的に主治医等医療関係者との連携も重視している。自治体等の連絡会や研修にもこまめに参加して情報収集を行っており、関係する事業者等と顔の見える関係を築くことを心掛けている。利用者・家族の状況や要望に的確に対応し、在宅生活を継続するための適切な支援につなげることにより、利用者・家族から信頼感を得ている。利用者調査でも各項目で高い評価がなされている。

・在宅介護支援においては家族支援も重要と認識し、家族の不安感・負担感の軽減を意識しながら、家族の介護力も考慮した支援を行っている

事業所では在宅介護支援においては、利用者支援だけでなく、家族支援もケアマネジャーの重要な役割と認識している。訪問時には利用者だけでなく家族の状況や要望についても丁寧に話を伺い、利用者の状況や在宅時の介護における注意点等を丁寧に説明して理解を得るようにしている。利用者がその人らしく在宅生活を継続できるよう、家族の介護力も含めて状況の変化を予測したうえで、家族の不安感や負担感の軽減を常に意識しながら、支援内容を検討している。

・ケアマネジャーは黒子であり、支援チームのコーディネーターであると認識し、事業所内のケアマネジャーが協力しながら支援を行っている

事業所にはケアマネジャーが6人おり、経験の長いケアマネジャーも複数いるため、調整が困難な事例があるような場合にも、ケアマネジャー間で問題点を共有し、事業所内のカンファレンスで検討し、適切な支援につなげることができる体制となっている。また、事業所ではケアマネジャーは黒子であり、利用者・家族の在宅生活を支援するチームのコーディネーターであると認識しており、それぞれのケアマネジャーはサービス提供事業者と連携を図り、事業者が達成感を得られるよう成功経験を共有しながら、チームが円滑に動くよう意識して支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

・時間内での業務終了に向け、優先順位を考え、自身の業務を更にマネジメントしていくことが望まれる

重度化や在宅でのターミナル支援等ケアマネジャーが利用者に係わる時間が増えている。主治医等との連携強化や正確な利用者の医療情報把握のため、利用者を受診同行することも多い。利用者や家族、主治医等の都合に合わせ、

時間外勤務で動かなければいけないこともあるが、ケアマネジャー自身も時間内で業務が終了できるように優先順位を考え、自身の業務をさらにマネジメントしていくことが望まれる。

・利用者支援チームのコーディネーター役としても更に力を付けて行かれることが期待される

当事業所は重度の認知症やターミナルの支援等、困難ケースを多く抱えており、ケアマネジャー一人ひとりの観察力や判断力、臨機応変な対応を求められるケースが増えている。緑寿園としても職員の能力向上に力を入れているが、事業所でも訪問時でのOJTやケアマネカンファレンスでの情報交換・共有、虐待事例検討会等様々な方法・機会でも能力向上を図っている。困難ケース等での利用者支援チームのコーディネーター役としての役割も如何なく発揮できるよう、さらに継続して自己研鑽等も含め、能力向上に取り組んで行かれることを期待している。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・担当ケアマネジャー不在時でも必要な対応が出来るよう情報交換・共有を図っている

IT化をすすめて、利用者情報は全てランで繋がっており、担当ケアマネジャーが不在でも緊急性を判断し、必要な対応が迅速に出来るよう体制を整えている。週1回開催のケアマネカンファレンスにはケアマネジャー全員が参加し、情報の交換や共有を図っている。また処遇困難なケースや利用者の急変、状態が変化しているケース、家族の変化が予想されるケース等では担当ケアマネジャーより報告・相談を受け、ベテランケアマネジャーがアドバイスしたり、対応方法の検討・確認を行っている。

・在宅での利用者の安全確保に向け、様々な取り組みを行っている

独居や高齢者夫婦世帯の場合には特に、火災報知器や緊急通報等の代行申請を行って設置する等、また体調変化等に緊急体制が取れるサービスを導入し、サービス提供事業所等関係事業所とこまめに情報交換しながら、利用者の安全確保に努めている。地震等の災害発生に備えては事前に利用者や家族と話し合ったり、サービス提供事業者等の支援チームで対応の検討・確認や共有を図っている。感染症に対しては、利用者の感染症発生に際し、主治医や関係機関への連絡や情報提供、受診同行等迅速に必要な処置や対応が取れるようにしている。

・在宅介護支援においては医療との連携が重要と考え、主治医等との関係構築に努めている

事業所では在宅介護支援を円滑に進めるためには医療機関との連携強化が重要であると考えている。病院から帰宅した利用者の在宅でのターミナルケア支援も増加傾向にあり、認知症の利用者の薬の管理などはケアマネジャーが医療面での必要事項を把握していないと適切な支援につなげることが難しい。新規の利用者を担当する際には主治医に挨拶に行ったり、その後も必要に応じて受診に同行して主治医と直接やり取りすることにより利用者の現在の状況等を把握しながら支援を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/110

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	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	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	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%
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	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%
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	90.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	7.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	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	80.0%	いいえ : 1.0%	12.0%	5.0%

# 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

## 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) 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) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>地域支援事業として関係各市が開催する各種事業に積極的に参画している</b> 日頃から各市や地域包括支援センター等と連携は良く、利用者のニーズに速やかに対応ができています。近隣三市共同研究事業を実施しており、当ケアマネジャーもこの事例研究会に関わり、認知症高齢者とその家族への支援にあたるためケアマネジメントの質の向上をめざしている。</li><li>・ <b>サービスの向上を目指し、関係各市の連絡会や研修会への参加とともに、法人が推進する活動にも参加している</b> 相談援助技術やケアマネジメントの質の向上を目指し、地域の事業者分科会・連絡会、地区別ケース検討会、近隣三市との運営協議会などかわり、推進している。全ケアマネ職員が分担して参加し、業務に必要な知識と情報を得ている。都・市が主催する研修会には必ず一人は参加している。施設全体としてサービスの向上を目指した課題に取り組むQC（クオリティ・コントロール）活動が推進されており、当該事業所の職員も参加している。</li><li>・ <b>利用者と家族の要望が異なる時はケアプランの見直しとともに利用者に応じた事業者の選定に努めている</b> 利用者と家族の要望が異なる時はケアプランの見直しとともに、状況によってはサービス内容の再確認をしたり、担当者の交替を検討することもある。数々の課題を抱えるケースの中で、通所サービスの利用に伴い問題が改善した事例がある。この場合、利用者の特質や希望を徹底的に探り、見学も勧め、納得できる事業所探しを行い決定している。担当ケアマネジャーも見学に同行して事業者の特徴をつかみ、利用者に応じた事業者の選定に努めた成果となっている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>ハザードマップや防災手帳などの情報資料を関係機関から迅速に収集していきたい</b> 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。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。事業所として地震や洪水などの災害対策に向けて、市や都・国が作成しているハザードマップや防災手帳などを整備し始めている。まだ1市のみとなっており、関係する他市の資料も収集していきたい。</li><li>・ <b>アンケート調査は高い回答率だが、負担を感じている利用者・家族の訴えもあり今後は何らかの配慮が望まれる</b> サービス途中に発生した疑問点や苦情は遠慮なくケアマネジャーに申し出てほしいことを訪問時に利用者・家族に伝えている。事業所として、第三者評価機関のアンケートや事業所独自のアンケートを年1回ずつ実施している。利</li></ul>
--



用者や家族からの回答率は高いが、なかには記入することに負担感を訴える利用者もいる。アンケート質問内容を検討したり、毎月の対面から問題を把握するなど何らかの配慮が望まれる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・情報誌はライフアドバイスとしての役割を担っており、読みやすく編集している

複合施設全体として、季刊広報誌と年8回発行する情報紙があり、利用者・家族・地域に配布している。季刊広報誌は事業ごとの行事予定と報告、サービスの紹介、各種お知らせなどを掲載している。情報紙は高齢者が健康で安全に過ごすための健康管理情報、暮らしのヒント等を取り上げる。ライフアドバイスとしての役割をになっており、今年の9月号は「防災」をテーマに特集している。広報誌・情報紙は毎号、ホームページに全文掲載しており、いつでもどこからでも読むことができる。

### ・新規利用者や変化があった利用者の情報はパソコン内の掲示板に書き込んで周知している

利用者に関する情報・計画・経過記録は全てパソコンに入力しているため、担当の介護支援専門員が不在の時でも確認できる。パソコン内の掲示板に、新規利用者や変化があった利用者の情報は書き込んで周知している。掲示板は常に更新しており、各自が毎日確認している。毎日正午にミーティングを開き、現在の利用者の様子、支援の動向を報告している。業務日誌、週1回のケアマネ会議と事例検討会と研修会でも、利用者個々の状況と支援内容を報告している。担当ケアマネジャーが不在時に、利用者からの問い合わせがあっても、迅速に対応できる。

### ・利用者の変化は毎月の訪問で継続的にモニタリングすることで把握することができる

利用者の生活全般について、短期・長期目標に対する実施状況の確認、意見・要望の有無、ニーズの充足度などを毎月モニタリングしている。モニタリングの内容は「月次訪問記録」に書き込み、アセスメントシートと居宅サービス計画書に落とし込むことができる。一枚の用紙に6か月間の記録ができるため、利用者の変化がよくわかり、さらに現状とアセスメント内容、居宅サービス計画を照らし合わせて評価するため、利用者・家族の問題点や課題を発見しやすい。工夫されたアセスメントシートは適宜見直され、より使いやすいものとしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/130

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	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%
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 : 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	89.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	6.0%
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 : 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	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	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	70.0%		いいえ : 3.0%	16.0% 9.0%

# 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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	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
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号社会福祉法人東京老人ホーム
事業所電話番号	0424-67-2794

## 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) 利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め「その人らしさ」を尊重した支援 2) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援 3) 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」が保証される 4) 地域社会への貢献

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・当事業所としての営業戦略をもち、地域から選ばれる事業所を目指している

地域から選ばれる事業所を目指して当事業所はいくつかの課題を掲げている。事業所全体で利用者を支援していく共通認識を持ち管理者と職員の連携を強化すること。行政、地域包括支援センター、医療関係者、その他関係機関との連携を積極的に行うこと。地域に信頼される事業所を目指し、地域の中のインフォーマルな支援も積極的に受け入れることを実践している。特徴的なことは事業所長が進んで行政や地域包括ケアシステムとともに考える姿勢で交流を深めていることで着実に当事業所の地域への浸透が図られていることである。

### ・利用者に関することや業務上の困りごとなどの情報を共有する場が定期的に設けられることで職員間のコンセンサスが図れている

毎朝行われるミーティング及び日報により状態変化などや連絡が入った利用者の情報、その他連絡事項を事業所全体で共有している。また毎週1回行われる管理者とケアマネジャー全員が参加する居宅共有会議で気になる利用者の事や業務での困りごとを相談できる場が設けられており、自分の担当でない利用者に対しても事業所全体で把握及び援助方針の検討を行っている。事業所の同じ専門職から助言を受け事ができ担当者一人で悩まずに気軽に相談や報告ができる職場環境をつくる事で職員の動機付けが向上され、やり甲斐のある仕事が続けられている。

### ・利用者の権利を守り、個人の意思を尊重する為の取り組みがされている

専門職のニーズだけを押しつけるのではなく、個人の尊厳（プライドの尊重）・自由に関してしっかり配慮することを常に心がけるよう職員全員に周知している。例えば認知症等の進行により理解力や判断力が低下してしまい、本人の意思をなかなか汲み取りにくい場合でも、利用者の歴史、生活歴、価値観、生活習慣、思い出などを家族等から聞き出し、意向を引き出す工夫をしている。アセスメントした内容を事業所内で共有し、援助方針等を検討することで、利用者の視点に立った支援が行えるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・職員の働きかけで利用者が前向きに変化した等の利用者調査の感想を分析し毎年蓄積して好事例集として読み継がれることを期待したい

利用者調査は、利用者総数212名、回答者110名の実施状況であった。27名の総合自由意見がありケアマネジャーの対応に満足するものが多かった。その中で特に心温まる話として、「母は元来人見知りであったがケアマネジャーと出会い心を開くようになり勧められてデイサービスに出向くようになった。娘としてはまさかという驚き

で一杯になった」。良い話で改善点とは言えないが、事業所としてなぜこのようなことが実現できたのか、それぞれの要因などを分析してまとめ、毎年2, 3点ずつ増やして、好事例集として使われることを期待したい。

・緊急時など、何処にどの書類が綴じられているかが一目瞭然に分かるように個人ファイルのファイリングの方法の更なる工夫を期待したい

ケアマネジメントプロセスにおいては様々な様式の書類が必要とされており、頻繁に更新するものから月単位で更新するものなどがあり、煩雑になる程帳票類が多い業種である。当事業所でも必要書類はしっかり保管され、綴じる順番も決められていたが、日常的な出し入れや緊急対応時やケアプラン自己点検時に書類の有無の確認を行う際には、各項目毎にインデックスをつけるなど、より見やすく書類検索の効率化を図ることで更なる業務省力化に期待したい。

・マニュアルの整備はかなり進んでおり充実しているが誰もが見やすく、見たいところをすぐに抽出できるように体系化されることを期待したい

現管理者着任に伴いマニュアルの内容が新たに見直され、着任後半年余りでここまで整備された実績は絶え間ない努力の賜物と言える。また現状に則らない内容や不明な点や疑問に感じる意見が出た場合は皆で改善するようにしている。整備されたマニュアルは管理者が定期的に点検し、所内でも相互に点検する仕組みがあり、年に1回は必ず更新するなどの取り組みがあり内容はかなり充実している。せっかく充実したマニュアルなので、目次やページ数をつけて誰もが見やすく、見たいところをすぐに探せるようにする事で更に充実度が増すと思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・法人の地域貢献の思いを発信し、地域の利用者にサービスを提供して交流を深めている

当法人は地域とともに歩む福祉法人として地域との交流を深めるいくつかの行事を開催している。講演会や地域高齢者のスタッフが運営するカフェの支援等法人の努力も実り法人の存在が地域に浸透し参加者も増加している。他方在宅サービスの最前線では、地域の利用者から選ばれる事業所を目指して凌ぎを削っている。利用者数が多ければ地域の信頼も比例しているともみられるので当事業所を含めて真剣な対応をしている。法人の地域密着の方針と現場でサービスという形で特色を出している在宅サービス事業所は地域密着の要となっている。

・人材育成の為に仕組みが確立されていて質の向上に成果が出ている

居宅ケアマネマニュアル等各種マニュアルの充当の他に、毎週の共有会議やテーマを決めて行う月1回の研修、行政等が行う外部研修参加促進など研修が充実されてる。また個別面談や居宅全体会議で通常の業務改善に関する意見交換や職員それぞれが抱える課題について事業所全体で検討できるよう相談しやすい環境を設けている。またケアマネジャーの個別スキルチェックを作成し、定期的な評価をし、足りないスキルなどがあれば管理者が同行訪問したり、個別の育成計画を作成しフォローアップすることで業務の水準確保だけでなく質の向上を実践している。

・リ・アセスメントシートを導入し今後は全利用者への活用と定着を目指している。

管理者が職員の「アセスメント力」「聞き取る力」の向上を目指し、リ・アセスメント支援シートの活用を開始した。この様式では状態像に伴う原因の究明や利用者、家族、各専門職の意向や判断の確認ができ、根拠ある課題抽出につなげる事ができる為、全利用者への活用を決め、現在、全利用者に移行中である。その事で今まで以上に利用者の状態や強みや困りごと、それぞれに対する意向を細かく聞き取ることができ、課題への根拠付を高めることができる。それを基にケアプランへ反映することでより自立支援に向けたケアプランになっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

110/212

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%	5.0%	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	84.0%	10.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	79.0%	15.0%	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	90.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	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は信頼できるか	78.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない : 4.0%	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%	7.0%	7.0%	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	82.0%	9.0%	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	79.0%	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	59.0%	23.0%	13.0%	いいえ : 3.0%

# 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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目6番2号社会福祉法人都心会保谷苑
事業所電話番号	042-439-7221

## 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）	<p>1) 福祉の心を持って安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。</p> <p>2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。</p> <p>3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。</p> <p>4) 職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。</p> <p>5) 職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・認知症等利用者には独自のシートで丁寧な聞き取りや場面観察などして課題を整理し、プランに反映させる真摯な取り組みが展開されています

認知症等利用者には、事業所独自のアセスメントシートを活用して、生活歴や身体面・認識面・行動面、長年の習慣等から利用者の生活の全体像を捉え、利用者が望む生活の把握に努めています。さらに、リ・アセスメント支援シートを活用して事業所独自に今まで以上に「利用者の思い」「家族の思い」を踏まえて利用者像がより明確になるよう実用的なシートづくりに取り組んでいます。事業所独自のシートで丁寧な聞き取りや確認しづらい場合は場面観察して課題を整理し、居宅サービス計画に反映させていく真摯な取り組みが展開されています。

・利用者の希望や思いを最大限尊重して支援していくことを大切に、チームアプローチで取り組んでいます

事業所では、主任介護支援専門員を配置し、特定事業所として地域の中で果たすべき役割を自覚して居宅サービス計画を立案・調整を行っています。地域の中で支援が困難と思われる事例であっても、医療ソーシャルワーカー、各サービス提供事業者、地域包括支援センター等多職種と連携することで利用者が抱える様々なニーズに効果的に応えられるように図っています。法人理念を基に、利用者の思いを最大限尊重して支援していくことを大切にしてチームアプローチで取り組み、地域の中での支援者としての力量を構築し、利用者の生活を支えています。

・災害、事故、感染症など利用者を取り巻くリスクを、組織一丸となり安全対策を図っています

事故や感染症の予防対策には、情報収集と情報提供が大切と感じており、理事長から他の施設での事故や、感染症等の事例や取り組みの情報提供や指導を受けています。さらに運営会議、事故防止対策、安全衛生、感染症対策等の各委員会でも会議を開き、対策と予防策を策定しています。また、災害時においても、災害対策基本法による避難行動要支援者個別計画作成に事業所として協力しています。さらに、災害以外の緊急時でも、リスクマネジメント委員会で防災マニュアルや感染症対策マニュアルを整備し、利用者の安全確保に関して標準化を図っています。

さらなる改善が望まれる点

・実務に即した事業所独自の新たなアセスメントシートの完成が待たれています

利用者の望む生活像の把握のため、独自のアセスメントシートやリ・アセスメントシート等活用・工夫をしています。利用者の思いを汲み取り、具体的にどのような生活を望むのかなどニーズを適確に把握して、居宅サービス計画の立案・調整を行っています。ただし、毎回のアセスメント時でのシート使用には、労力と時間を費やしているため、現在では、リ・アセスメント支援シートの考えを基にして事業所独自のアセスメントシートの再編に取りかかっています。実務に即した事業所独自の新たなアセスメントシートの完成が待たれています。

・苦情解決の仕組みに関しては、年間通して行われることを期待します

苦情解決の仕組みについて、施設は利用開始時に詳しく利用者へ説明を行っています。利用者アンケートの内容で苦情解決の仕組みに関する質問においては、非該当も含め全体の33%の方がどちらともいえない、いいえと回答されています。利用開始時の利用者へ向けての説明責任は充分行っていますが、利用者の特性を考慮し、年度の途中においても定期的に苦情解決に向けての仕組みを告知されることを期待します。

・退院予定の利用者に関する医療機関との連携にさらに努めていかれることに期待します

退院予定の利用者に関しては、担当介護支援専門員は、主治医やリハビリ専門職等からの情報提供を受けて利用者の病状や身体機能等を把握しています。さらに、退院カンファレンス開催を病院へ要請し、退院後の在宅生活を支援するため、在宅復帰に向けた環境調整やサービス調整を行っています。一方、病院によっては、情報提供に消極的なところもあることから、どのような利用者においても退院情報が得られるように病院との連携にさらに努めていかれることに期待します。

## 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シートを使用し、利用者の生活の全体像をとらえています

施設では、事業所独自のアセスメントシートを使用しています。このアセスメントシートは利用者の生活歴や身体面、認識面、行動面、長年の習慣などが容易に把握できる作りになっています。また、今年度から「リ・アセスメント支援シート」についても法人内外研修等に参加し、シートを活用することで利用者の生活像を把握しています。利用者すべてに対応できるアセスメントシートの作成を施設は望んでおり、更なる改善に取り組んでいます。

・多角的な支援が必要な利用者には、チームアプローチによる支援を行っています

要介護認定の更新や区分変更の際には、サービス担当者会議を必ず開催し、関係者から意見を収集しています。担当者会議では利用者の情報共有をするとともに、抱える課題について様々な職種・立場からの専門的意見を取り入れ、より具体的な居宅サービス計画書となるように図っています。多角的な支援が必要な利用者の中には、行政・地域包括支援センター・社会福祉協議会・医療ソーシャルワーカー・サービス提供事業者等関係機関の職員も参加して多職種によるサービス担当者会議を開催し、チームアプローチによる支援を行っています。

・毎月のモニタリング時にはプランの援助目標毎に利用者と家族の満足度を確認しています

毎月の訪問によるモニタリングの際には、居宅サービス計画の目標ごとに利用者と家族の満足度を確認しています。確認する中で、サービス提供事業者の具体的なサービス内容について利用者や家族の思いを把握しています。サービス事業者とは、電話・FAX等で利用者の変化の把握・確認など情報交換を行っています。事業所では、これらの関わりを通じて利用者・家族とサービス提供事業者の関係が良好であるかを把握しており、モニタリングの内容は、利用者や家族の言葉を含めて詳細にモニタリング表や経過記録に記録しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/120

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	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	87.0%		12.0%	
	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	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	80.0%		6.0%	12.0%
	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%		6.0%	
	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%		7.0%	
	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	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%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%		10.0%	
	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%		22.0%	7.0%
		いいえ：3.0%		



# 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	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

## 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) 利用者に深い共感を持つ 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切に 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る 5) 地域の方々に感謝する

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・支援経過記録の書き方を統一して、支援の内容・方法を理解しやすいように残している

事業所では介護ソフトを用いて利用者情報を共有している。それらの情報を、紙媒体としても、利用者ごとのファイルに綴じて各介護支援専門員が管理している。介護支援専門員が残す支援経過記録には、一定の書き方のルールがあり、支援内容、関係者からの意見、介護支援専門員の判断、利用者・家族の要望などを記載できるようになっている。各介護支援専門員は、このルールに則り記録を丁寧に残しており、支援経過記録を読むことで利用者と家族の意向をすり合わせている様子や、利用者の状態の変化の推移を把握することができる。

### ・個別性の原則や、利用者の意欲の向上を意識したケアプランの作成を行っている

介護支援専門員は、居宅サービス計画書(1)の、「利用者家族の生活に対する意向」欄を記入する時に、利用者はもちろん、家族については、(夫)(娘)(息子)などの続柄を明確にして、誰の意向なのかが分かるようにしている。また、「総合的な援助の方針」欄には、「生活全般の解決すべき課題」にあがった事柄に対する方針を明記している。さらに、居宅サービス計画書(2)のサービス担当欄には、本人や家族が取り組んだことなども明記している。全体として、介護支援専門員が利用者の意欲の向上を意識した計画作成を行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者ファイルの綴じ方を統一して、お互いの支援状況を把握しやすくしていく

事業所では、利用者の支援をするために、個別のファイルを作成している。ファイルには、居宅サービス計画作成に必要な帳票はもちろん、毎月サービス事業所から送付される実績報告なども保管されており、ファイルが一杯になってしまう。そのため、毎年ファイルの整理を行い、過去の帳票を抜き取り、他の保管庫で管理している。管理者は、帳票をまとめる段階で、ファイルの綴じ方が介護支援専門員によって違うことに気づいた。今後は、ファイルの綴じ方を統一し、介護支援専門員同士が、お互いの支援状況を把握しやすくしていくことを課題としている。

### ・サービス事業所からの報告等を整理する工夫を行っていく

事業所では、利用者の状態や環境の変化を把握できるよう、統一したモニタリング様式がある。介護支援専門員は

定期的にモニタリングを行い、その経過を記録に残している。一方国は、「課題整理総括表・評価表の活用の手引き」を出し、これらの帳票を使用することを推奨している。この評価表は、各サービス提供事業所より、「短期目標に対する達成の度合いを評価」して頂くことを目的としている。管理者は、サービス提供事業所から個別に送られてくる報告内容を一覧に整理したいと考えている。評価表の導入を含め、工夫していくことを課題としている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・関係機関と連携して在宅復帰に向けた支援を行っている

利用者が介護保険施設や医療機関を退所・退院する際には、事前に利用者、家族、施設や医療機関の関係者と面談し、利用者の状況を確認している。そして、近々に退所や退院の可能性があることが確認できた場合には、施設や病院で開催されるカンファレンスに参加し、関係機関と連携して在宅復帰に向けた支援を行っている。その際、主治医等に、訪問看護や訪問リハビリなど、医療系のサービスの必要性についても相談し、サービス依頼に必要な指示を出して頂いている。また、医療機器の取り扱い方法についても説明を受けられるように支援している。

### ・地域包括支援センターと連携して、利用者の身の安全を確保する手立てを講じている

介護支援専門員は、支援の開始に際して利用者宅を訪問して実施するアセスメントや情報収集や、継続して支援している利用者宅の定期訪問などを通して、虐待などが疑われるケースを発見した際には、地域包括支援センターに相談している。地域包括支援センターでは、担当の介護支援専門員に同行訪問を行い、事実確認をした上で、家族等の支援も行いつつ、地域ケア会議などを開催して、利用者の身の安全を確保する手立てを講じている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/56

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	88.0%	8.0%	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	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	88.0%	5.0%	5.0%	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	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	86.0%	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	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	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%		
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%	16.0%	8.0%	11.0%	

# 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネジメントセンターたいとう
事業所所在地	東京都台東区台東1丁目25番5号台東複合施設
事業所電話番号	03-3834-4495

## 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)運営理念 相手の立場で見る・聴く・考える 2)運営理念 相手の笑顔・自分の笑顔 3)運営理念 その人がその人らしく生きること 4)使命 社会福祉法人は、制度の有無にかかわらず、すべての社会的弱者を積極的に受入れ、手を差し伸べ、社会に安心を提供しなければならない。 5)使命 社会福祉法人は、事業継続のために必要な収益を確保しながらも、非営利の姿勢を貫かなければならない。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・ニーズに沿って的確なケアプラン作りに取り組んでいる

サービス担当者会議は、新たなサービスを導入する際や介護保険の更新時には必ず開催されており、PCソフトによる議事録も適切に保管されている。退院時なども医療関係者を交えたカンファレンスに出席し、サービス担当者会議において情報を提供する流れが定着している。重度の利用者や困難ケースが比較的多いことから、朝礼や居宅会議などの場を通じて共有し、「迅速な対応」、「必要とするサービスの導入」、「サービス提供事業所との連絡体制の充実」などに力を入れている。

### ・利用開始時には意向や要望を丁寧に傾聴してサービスを調整することに力を入れている

利用者の意向によっては、サービス提供事業者を変更して、代わりの事業所を探すことができる。居宅介護支援事業所も同様であることから、利用者と家族の調整役としても、利用者の意向を大切にケアプランを作成し説明と同意を得ている。その際には、「相互の意見を傾聴する」、「利用者・家族を交えた話し合いの場を設ける」、「サービス提供事業者からのヒアリングを行う」などを柱として、家族任せにしないことを原則としている。また、結論を急がず、時間をかけて調整していくことを大切にしている。

### ・不満や要望への対応は利用者から高い満足度を得ている

利用者調査の、「介護支援専門員に要望や不満は言いやすく、真摯に対応してくれるか」の設問に関しては、「はい」が79.5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「良く調べた上で説明と内容を伝えてくれます」、「用事ができた時、作業の変更の申し入れを快く受け付けてくれている」という声が聞かれた。利用者・家族とサービス提供事業者との関係については、定期訪問時に聞き取りを行っている。必要な場合は、サービス提供事業者に状況確認を行いながら、利用者・家族とサービス提供事業者の関係作りに努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・モニタリング力を向上させケアプランの質の向上を目指している

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・家族からの聞き取りを始め、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、地域包括支援センターや行政、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・意見要望を丁寧に聴き取り、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、適切な目標設定を目指している。

**・長期目標を達成するためのケアマネジメントが期待される**

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。さらに自立支援に向けて、特に長期目標の達成を意識したケアプラン作りやサービス提供事業者のモチベーションを向上させることが期待される。

**・緊急時の支援体制を日頃から取り決めておくことを検討されたい**

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、災害時に必要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。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・様々なニーズに対応できるように幅広い情報提供に努めている**

個別のケアプラン作成にあたっては、様々な在宅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社協などの情報も提供している。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。

**・利用者の情報を様々な方法で把握する取り組みを行っている**

各種のサービス利用時、病院受診時の同行など、モニタリング訪問以外にも利用者情報を把握する機会を設けている。また、理解力が低下した利用者に関しては家族の要望に耳を傾けたり、要支援の利用者に関しては、しっかりと本人から意見を受けられるように、関わり方の工夫を行っている。これらの情報を課題抽出につなげるようケース記録、モニタリングシートに記録化している。各種の相談援助業務は、利用者調査の結果からも、高い満足度が聞かれている。

**・関係機関や関係者との連携を図りながら支援することに取り組んでいる**

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、家族や民生委員、行政の担当ワーカー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。独居者や認知症の周辺症状などが分かった際には、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/利用者総数

30/71

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	86.0%	10.0%	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	80.0%	20.0%	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	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	76.0%	10.0%	13.0%	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	93.0%	6.0%	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	80.0%	6.0%	13.0%	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	73.0%	13.0%	10.0%	いいえ : 3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	13.0%	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	60.0%	16.0%	6.0%	16.0%

# 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	介護サポートまつがや
事業所所在地	東京都台東区松が谷4丁目4番3号
事業所電話番号	03-5828-6036

## 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)利用者の尊厳と人権擁護 2)利用者の快適な居住環境の維持と適切なサービスの提供 3)地域福祉貢献の充実 4)危険管理体制の確立、個人情報保護の徹底 5)職員の人材育成

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・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見ている。複合施設内の定例係長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。その際に、サービス利用に不安を持ったり、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。

### ・居宅サービス計画・経過記録はパソコンで共有し、会議により全利用者像を把握している

個々の利用者の居宅サービス計画の内容や、経過記録は、パソコンの介護用ソフトに入力しており、全てのケアマネジャーが共有している。毎朝のミーティング、毎週・毎月の定例会議、必要時の所内会議を開催して、どの職員も全ての利用者像を把握できるようにし、サービス提供にあたっての留意事項の伝達を行っている。ある職員が職員自己評価の自由意見で、「朝のミーティングで、担当でない職員にも分かり易く伝えられたことにより、担当ケアマネジャーが不在の場合でも、適切な対応が行えた」と、述べている。

さらなる改善が望まれる点

### ・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を充実させ、職員のスキルアップを目指している。

**・ケアプラン第1表の作り込みを検討されたい**

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。

**・事業所を紹介するパンフレットなどの媒体を設けることを検討されたい**

ホームページには介護サポートまつがやの項を設け、窓口の写真も大きく掲載している。冒頭で、居宅サービス計画の作成・サービス提供事業所との連絡調整の2つの主な仕事を紹介するほか、地域包括支援センターと連携し支援が困難なケースにも対応する旨、個人情報保護に留意する旨表明している。居宅介護支援事業所としてのパンフレットは作成していない。併設のケアハウス・高齢者在宅サービスセンターそれぞれのパンフレットに、併設施設として名称のみ掲載している。居宅介護支援事業所としての支援内容を紹介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

**・日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている**

利用者や家族とは、毎月のモニタリング訪問を通じて日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている。また、現在の利用者の介護度の平均は2.2になっていることから、コミュニケーションが図れる利用者が多く、日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている。今回行った利用者調査の、「意向や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問についても、「はい」が81.4%、「どちらともいえない」が2.3%、「無回答・非該当」が16.3%であり、大変高い満足度であった。

**・10マニュアルを作成し、年度当初に事業所内会議で検討し、必要に応じて改定している**

緊急災害時対応、プライバシー保護、相談苦情対応、接遇、認知症、行方不明対応、高齢者虐待対応、事故・ひやりはっと、感染症対応、夏季対策の10マニュアルを作成している。マニュアルは年度当初に事業所内会議で確認し、必要時また新しい情報があつた時に随時改定している。事業所内に居宅介護支援専門員業務の手引き、Q&Aハンドブックを設置してあり、活用している。介護保険法の改正に合わせて、年に1回行う20問の利用者満足度調査の結果、事例検討の内容を考慮して事業所内会議で検討し、見直しを行っている。

**・利用者の状態や要望の変化に対応し、居宅サービス計画の見直し・変更を行っている**

居宅支援計画の短期目標終了時（作成から6か月後）に行った再アセスメントで把握した、利用者の状態や要望の変化に対応し、居宅サービス計画の見直し・変更を行っている。緊急な利用者の状態や要望の変化時には、居宅支援計画の緊急な見直し・変更を行っている。それぞれのケースの検討をしている。介護支援専門員は3人体制で居宅介護支援会議を通して基本情報や支援経過を共有して利用者を支援できる体制があり、担当者が不在時や緊急対応に必要な場合でも支援ができる体制を取っている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/95

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	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
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 : 2.0%	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	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	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%
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 : 4.0%	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	83.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	11.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	16.0%
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	58.0%	20.0%	16.0%	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	医療法人社団英恵会
事業所名称	医療法人社団英恵会居宅介護支援事業所はなえ
事業所所在地	東京都台東区西浅草3丁目17番1号浅草ビューホテル1階 ショッピングアーケード
事業所電話番号	03-5827-2713

## 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)まごころのこもったケアの提供 2)安全なケアの提供 3)安心なケアの提供 4)テラーメイドのケアの提供 5)包括的なケアの提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・医療ニーズの高い利用者を担当するケースもあり、医師や看護師と連携して安心して在宅生活が送れるよう支援しています

クリニックを母体とする当事業所は、居宅介護支援事業所の他に、訪問看護ステーション、訪問介護ステーションを併設しています。クリニックからの紹介を受け、医療ニーズの高い利用者を担当するケースも多く、医師や訪問看護ステーションの看護師と連携して、自宅で看取することも少なくありません。退院を見据えたカンファレンスを病院の医療連携室と連携して行い、利用者の情報提供を受けたり、在宅に戻る際の急な対応を迫られるケースもあります。医療対応に強みを見出した事業所として、利用者や家族が安心して在宅生活を送れるよう支援しています。

・サービス担当者会議を通して、目標に対する進捗状況の報告や課題を受け、利用者や家族の意向を基にサービスの追加や変更につなげます

ケアプランを見直す際に行うサービス担当者会議を開催する際は、各サービス提供事業所の代表として職員に参加してもらい、サービス提供事業所からケアプランの目標に対する進捗状況（取り組み状況や達成状況）やサービス提供における課題（サービス内容や提供時間、福祉用具の選定が適切かどうか）の報告を行い、利用者や家族の意向や要望を踏まえて、サービスの追加や変更などの提案を話し合う場として機能しています。皆が集まる場できちんとサービス内容について討議し、見直しができるように努めています。

・自立支援につながるよう、事業所の基本理念に沿ったテラーメイドのケアの提供に努めています

「"まごころ"のこもったケア、"質"の高いケア、"安心"のケア」を事業所の基本理念として、利用者や家族一人ひとりの意向を基にテラーメイドのケアの提供を心掛けています。ケアプランのサービス内容はクリニックからの紹介で担当するケースも多いため、医療内容が中心になりがちです。しかし、利用者一人ひとりの生活課題をアセスメントを通して把握し、あえて期間中に達成できそうな水準（レベル）の目標を設定し、サービス提供事業所と連携しながら成功体験を積み上げながら徐々に自立につながるような支援を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・地域の中で事業所の存在感を示せるよう、事業所に関する情報を地域で手に取れる取組みの検討が期待されます

地域包括支援センターから医療ニーズの高い利用者の紹介をクリニックで受け、在宅介護サービスを提供する流れがあるため、集中減算になっています。ケアマネジャーは地域の利用者のケアマネジメントも検討したいと考えてお

り、地域で公平・中立な事業所として他事業所とも連携をしたいと考えています。現在、居宅介護支援事業所の紹介パンフレットなどの作成はありませんので、地域の中で事業所の存在感を示していけるよう地域包括支援センターや関係機関等で事業所についての情報を手に取れる取組みを検討していくことが期待されます。

・緊急時に備え、利用者や家族等のキーパーソンの連絡先を一元管理し、速やかに連絡対応できる情報管理の工夫が期待されます

介護度に関係なく独居利用者を対象に、地震や災害等の緊急時に救助者が適切な対応を行えるよう、冷蔵庫に薬や保険証、訪問看護からの医療的処置に関する情報を保管し、駆けつけた際に確認できる取組みを区主導で行っています。東日本大震災があった際は、事業所と併設している訪問看護ステーションの看護師とで、利用者の安否を確認しました。現在、利用者や家族等のキーパーソンへの連絡先は、個別ファイルで管理されている状況なので、緊急時に備え、一覧表にするなど、緊急時に速やかに連絡対応が取れるような情報管理の工夫が期待されます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/56

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%	5.0%	8.0%	どちらともいえない：2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	83.0%	5.0%	8.0%	いいえ：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	69.0%	16.0%	5.0%	8.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	75.0%	5.0%	8.0%	11.0%
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	69.0%	8.0%	22.0%	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%	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	83.0%	13.0%	いいえ：2.0%	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	80.0%	13.0%	いいえ：2.0%	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	75.0%	11.0%	5.0%	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	61.0%	16.0%	5.0%	16.0%

# 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。これらを身に着けておけば、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開催さ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%	0.0%	0.0%	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%	4.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	0.0%	0.0%	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%	3.0%	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%	2.0%	0.0%	3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	2.0%	0.0%	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%	1.0%	0.0%	4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	2.0%	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%	0.0%	8.0%	11.0%
			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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	いけよんの郷ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区池袋4丁目25番10号
事業所電話番号	03-3986-0907

## 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・活用を図る。 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

### ・各種の会議体と委員会が情報共有に役立っています

当施設内の6つの事業所を縦断する会議体としては職員会議、主任会議、防災対策会議、給食会議、在宅サービス会議等の会議体に加えて研修委員会、リスクマネジメント委員会、衛生委員会が設置され、概ね毎月開催されています。また、それぞれの事業所内部では、各事業所独自の会議体や委員会があります。居宅支援事業所には居宅会議とケアマネジメント会議の2つが常設の会議体として設置されています。特にケアマネジメント会議は毎月4回以上開催され、情報共有に役立っています。

### ・特養と地域包括支援センターを含む複合施設としての利点を活かして運営しています

当事業所は特別養護老人ホームを含む複合施設の中にあります。地域包括支援センターも設置されており、当事業所と地域包括支援センターとは連携して仕事をしています。このため、介護支援専門員としては同じ資格ですが、役割の違う立場で地域の住民を担当しています。特に地域包括支援センターと連携が取りやすいため、多少課題のある困難事例でも相談しながら引き受けることが可能になっています。特徴的な情報共有の仕組みとして情報共有シートを使用していることが挙げられます。

### ・手順中の重要点を明記した業務手順書が整備されています

当事業所で使用している各手順書の表紙には、この手順書で述べている内容に関してポイントが簡潔に記載されています。一般的に、各手順は細かなプロセスに分割できますが、その中で何が重要なのかを簡潔に表示することで注意を促す工夫です。業務マニュアルでは、会議や業務の流れ、ケアマネジメントの流れ、関係書類の説明など、新人にも分かりやすいものになっています。なお、ケアプランチェックシートは、利用予定者が利用開始直前からサービス計画が完成するまでの各段階で、当事業所の職員の仕事が漏れなく遂行できるように工夫しています。

さらなる改善が望まれる点

### ・研修の重要性を認識していますが、研修に参加するために工夫が期待されます

居宅介護支援事業所に勤務する職員は区切りのつけにくい仕事を担当しているという特徴があります。この点では当事業所も研修に参加しにくい現状があります。当複合施設としては研修の重要性を認識し研修委員会もあり活動していますが、当事業所の職員が内外の研修に参加するためには工夫が必要と思われます。

### ・事業所の電話対応に対して適切な対応が求められると思います

今回の第三者評価調査では事業所に電話が繋がらない事が何回かありました。介護支援専門員の仕事の性質上、

短時間で電話が終了する事は考えにくい事です。メールアドレスの周知も必要でしょうが、先方からのメッセージを保存して、折り返しこちらから電話をかける方法や、電話が混んでいる場合のこちらのメッセージ等にも工夫が必要と思われます。

・インターネット時代に対応する為に、パソコン（端末）台数の増加が望まれます

近年のインターネットの普及と活用は著しいものがあります。当事業所でのパソコン(端末)は4人の介護支援専門員に対して一人1台になっていません。現在のままですと、複数の利用者についての調整・記録などタイムラグが生じ、作業に支障が起り得ますので、機会をとらえて台数を増加する方向で検討することが必要でしょう。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・適切なサービス計画が作成できるように他事業所と連携を深め、研鑽を積んでいます

事業所内ではケアマネジメント会議が開催され、また併設の地域包括支援センターとの協働に加えて、地域の介護支援専門員のレベルアップを図るための懇談会などに加わっています。今後は他事業所や他職種との連携をさらに深めて、より良いサービス計画の作成と利用者支援がおこなえるように体制を強化し、地域包括ケアシステムの中で欠かせない役割を担う事を目指しています。

・災害対応マニュアルを作成するほか、事業継続計画を策定し、BCP訓練もしています

当事業所は地域の高齢者を対象とした複合施設の中にあり、地域包括支援センターと連携して業務を遂行しています。複合施設の施設長は法人本部と協働し、率先して事業継続計画を策定しその訓練も実施しています。

・安心してサービスを継続できるように配慮し、利用者満足度の高い支援を心がけています

居宅サービス計画が予定どおりに実施されているかを、定期的にモニタリングして確認し、サービス事業者からの報告等に注意を払い実施状況、達成度、満足度を確認した上で、次月の計画作成に反映させるようにしています。本人・家族等からの希望・要望をサービス提供事業者に伝えており、その際は「利用者が安心してサービスを継続できるように」を第一に考えています。こまめな訪問や気持ちを込めた話しかけで、利用者・家族等との良好な関係を作り、信頼関係を保つようにしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/100

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	91.0%	8.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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%	6.0%		
	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	87.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 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は信頼できるか	87.0%	8.0%		
	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	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%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	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	89.0%	6.0%		
	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	85.0%	8.0%	6.0%	
	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	68.0%	19.0%	8.0%	
	いいえ：4.0%			