

評価結果概要版



平成29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」の維持に最善を尽くす。2)利用者と家族&職員と法人が一体となって地域貢献に努める。3)教育重視・人材育成「研修制度強化」「意欲ある人材の確保」4)「何事も隠さない」風通しの良い組織を維持。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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・新人事制度の浸透により職員の資質向上に向けた目標設定や振り返りに繋がり、「人財」の蓄積を進めている 昨年度より新人事制度を導入し、今年度は1年間の振り返りとともにさらに実務に即した評価内容としてキャリアパスの構築を目指している。評価する側の職員も専門家による研修を受講、公平で公正な評価に繋げている。自己評価と上長評価との差異や資質向上のための目標設定には「納得」の面が顕れ、理念の実現に向けた意識の向上とともに事業所で必要とする人材を「人財」にまで押し上げている。法人では高校の新卒者も2年続けて採用、30年先を踏まえたサービスや人員体制を目指している。・傾聴と同調、さらに公正中立を基本姿勢とした支援を行っている 利用者や家族とのコミュニケーションを大切にされた支援を行っている。そのため面談時には傾聴と同調を徹底し、利用者との距離を縮め、何でも話せる関係に繋げている。ケアマネージャーは面談での本音やその内容も計画に組み入れ、利用者本位の支援を第一としている。また、公正中立をモットーとし、当法人内のサービスだけでなく利用者が一番合いそうなサービス事業者を選定している。コミュニケーションにより利用者との関係が家族の関係に近づけられている。・事業所内すべての利用者の情報を共有し、協働での支援を行っている ケアマネージャー2名体制で支援を行っているが、毎朝法人の主任も同席してミーティングを実施、さらに毎月施設長同席での会議も開催、支援内容が法人全体に周知されている。ケアマネージャーはお互いの担当する利用者の情報を共有するため、ミーティング以外にも情報を交換、毎月1名ずつお互いの担当する利用者宅を同行で訪問し利用者を知るようにしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

- ・ 2～3年間程度の中期計画の職員への周知とともに作成への参画が期待される

長期計画や中期計画は経営層間で、介護保険法の改正に合わせて作成、年度の計画に繋げているが、一般職員への周知がまだ不足しているものと思われる。そこで、2～3年間の中期計画に関しては専門各部署や各委員会等での参画による策定が期待される。修正も加えながら長いスパンでの中期計画の共有に繋がるものと思われる。

- ・ パソコンやインターネット技術の向上とともに、施設内共通の介護ソフトや各種書式形態を再構築することが期待される

事業所は介護ソフトを活用し、利用者の情報を共有している。また、施設内の責任者やリーダー層、相談員等のスケジュールはパソコン上で共有して業務や連携の効率化を図っている。そこで、施設内すべての利用者の情報をすべての職員が共有し、さらに連携した支援に繋げるため、介護ソフトの活用方法を再考することが期待される。統一化と共有化により、グループウェア等IT化の向上や、知恵の創造に繋がるものと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ ケアマネージャー間ですべての利用者の情報を共有している

事業所内での利用者個別の支援ファイルはわかり易く作成し、ケアマネージャー間で共有している。さらに、毎月1名ずつお互いの担当する利用者宅を同行で訪問し、状態の観察とともにコミュニケーションを深めている。家族や利用者の理解度も高めている。そのため、ケアマネージャー同士での相談やアドバイスが、利用者をイメージしながら可能となり、さらなる利用者に合致するサービス計画に繋がられている。

- ・ B C Pの充実や委員会活動の充実で利用者の安全確保に力を入れている

利用者の安全とともに安心で充実した生活への支援に向け、大災害時でも安定した利用者サービスが構築できるよう、BCP（事業継続計画）を万全なものとしている。さらに利用者の安全を確保するため、事故防止委員会をはじめとした多くの委員会やミーティングで検討を重ねている。災害時の避難施設としての面もあるため、在宅の利用者へも安心を提供している。

- ・ 利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、何でも話せる関係をつくっている

初回のアセスメント時から利用者や家族とのコミュニケーションを大切にしている。利用者の立場になったの傾聴と、すべてを受け入れ同調することを徹底、さらに直接の面談の機会をより多く設けている。利用者や家族の心も徐々に開かれ、頼りになる存在となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/65

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: 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	91.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	8.0%
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%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	11.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	73.0%	無回答・非該当: 0.0%	8.0%	17.0%
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%	いいえ: 0.0%	11.0%	11.0%
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	93.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	6.0%
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%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%	8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%	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	71.0%	11.0%	6.0%	11.0%

評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1216

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)家族主義 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアプランの策定・見直しにリアセメントを導入し、事業所との情報共有を密にして、利用者主体のケアプランの実現に努めています

ケアマネジャーの資質向上に関わる研修を受講して職員間で知識共有を図り、アセスメントにリアセメント方式を導入し、より利用者の潜在ニーズを引き出しやすくしています。また、利用者の心身や在宅生活の状態に応じた必要なサービスを提供するために、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するなど、独居の方や医療ニーズが高い方であっても在宅生活が継続出来るようプランニングして、必要なサービスが受けられるようにサービス事業所と協働して支援しています。

・職員間で利用者・家族の個別対応に必要な情報の収集と共有を図り、チームとして利用者支援と主要業務を遂行しています

日常業務の中でケアプランと利用者・家族の状況のほか、対応すべき事柄を職員間で相談し合い共有することで、利用者・家族からの多様な相談に協力して適時対応しています。また、利用者の意向に沿ったサービス選択がしやすいように、職員間でサービス事業所の情報を収集・整理して、利用者の個々の要望に応じて情報提供しています。この他の主要なケアマネ業務についても、職員間で役割分担を決めて業務負担に配慮したり、業務手順ごとのファイリングと基本業務を履行する管理をするなど、チームとして利用者支援と主要業務を遂行しています。

・地域の方々に施設を開放したり、地域貢献活動の充実を図ることで、地域住民同士の交流と地域と施設の関係性を強めています

地域の方々が孤立せず様々な人が集まる場として、定期的に行っている「オレンジカフェ」では、近隣の比較的元気な高齢者及び若い層が気楽に参加できるようになっていて、施設の各事業部職員が介護に関する情報や参加者同士で楽しめる活動を提供することに加え、独居の老人同士の交流の場が生まれてこの場以外の交流が始まる等地域に貢献しています。また、定期的に行われる移動図書館は、若い母親の交流の場になったり、祖父母が孫を連れて本と一緒に楽しむ等、多岐に亘る年齢層の交流の場として地域に認められています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所内の情報管理のほかに、利用者情報を出先業務で取り扱うルール等を明確化・周知することが期待されます

ケアプランを作成する上で、家族関係や経済的な事までも深く聞き取る必要性があるため、必要以上にプライバシーへの配慮がなされていないように配慮するべく、プライバシー保護に努めています。また、サービス提供事業所や外部の関係先

と個人情報を取り扱う際も、重要事項のルールに沿って行っています。今後は、日常業務に於いて、事業所内の情報管理のほかに、利用者情報を出先で取り扱う必要性があり、訪問時の携帯には個人情報を登録しない、個人ファイル情報の持ち出しルールなど、出先業務での個人情報の取り扱いルールを明確化・周知することが必要です。

・リアセスメントやケアプランの目標等に関わるポイントを現在の業務マニュアルに明文化し、ケアマネジメントに活かすことが望まれます

主要業務については、職員間の話し合いで分担や担当を決め、個人に負担が集中しないよう配慮してチームワークで業務に当たっています。ケアマネジメントの質の向上を図るために、ケアプラン策定の手引き書は作成していますが、導入したリアセスメントの目的や作成手順等の内容を反映するとともに、長期目標や短期目標設定のポイントや利用者主体のケアプラン策定のポイントなど、目指すケアマネジメントの視点を手順書に明確に示し、各ケアマネジャーのマネジメント業務の質の向上につなげる仕組みを検討することが必要と思われます。

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

29/70

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	89.0%	6.0%	いいえ : 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	75.0%	17.0%	いいえ : 3.0%	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	75.0%	17.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	75.0%	6.0%	10.0%	6.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	79.0%	6.0%	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%	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	86.0%	10.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	72.0%	17.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	13.0%	6.0%	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	58.0%	17.0%	10.0%	13.0%