

評価結果概要版



平成29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）	<ol style="list-style-type: none">1) 地域、ご利用者、ご家族にとってどんな事でも相談出来る事業となる事。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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員間の連携による利用者支援 <p>業務の一定水準を確保するため、サービスの基本事項や手順等は手引書・マニュアルで確認ができるほか、週に1度の居宅会議では、担当する利用者へのサービス内容等を各ケアマネが持ち寄り、相談や情報共有をしている。また、介護支援ソフトの導入で、利用者の個人ファイル及びサービス関連情報をいつでも見ることが出来る環境を整えており、職員間の情報共有はスムーズに行われている。これらのことで、利用者対応にあたって担当ケアマネでなくとも対応が取れる体制が構築されており、利用者調査結果でも満足以上が100%の結果となっている。・介護支援専門員として専門性を高める為の個人別育成計画<p>介護保険導入の窓口の役割も担う居宅介護支援事業所として介護支援専門員としての更なる専門性の向上を目指し、個人別の育成計画を策定している。経験年数や資格に応じ、最低限受けなければならない研修を年度単位で計画し、法人の職員育成計画として実施する内部研修や外部研修等と合わせ、様々な研修への参加がなされる様取り組んでいる。研修を重ねる事で、職員一人ひとりの意識向上を図り、利用者一人ひとりのより過ごしやすい生活へ向け現状に即した必要性のあるきめ細やかな内容でのケアプラン策定がなされるよう、力を入れて取り組んでいる。・利用者との信頼関係<p>職員には、高齢者に対して敬愛の念を持ち、尊厳と個性を尊重して笑顔で接する接遇が指導されているほか、定期的にサービスマナー研修を実施して、言動・言葉づかい等のセルフチェックが行えるよう取り組まれている。また、利用者からのサービスマナーアンケートも実施している。利用者宅を訪問する時は、気兼ねなく相談できる態度で接し、十分な時間をかけて心理的・精神的側面に寄り添って要望の聞き取りをしているほか、利用者の困りごとに関しても、積極的に解決方法の検討をしており、それらのことで信頼関係を築けるよう取り組んでいる。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none">・連絡方法を標準化する取り組み<p>サービスの基本事項や手順等は手引書・マニュアルで定められており、事業所の業務が円滑に遂行できるような体制が整えられている。連絡方法についても電話を基本としている。しかしながら、情報伝達ツールの発達にともなっ</p></p></p>
--

て、便利なSNSを使ったやり取りが行いがちであり課題となっている。介護支援事業所は福祉のコーディネーターとして関連機関や関係者と情報のやり取りをする機会も多く、安易なSNSの使用は確実な情報伝達が行われない可能性や個人情報の漏えいにも繋がることから、連絡方法を見直し統一する必要がある。

・利用者の自立支援のためのサービス提供に向けて

利用者一人ひとりのケアプランに対して、個別の課題や目標を明確に設定できるようにするため、課題分析を強化するツールとしてリ・アセスメント支援シートを取り入れた。そのことでケアプランの妥当性を言語化出来るようになったほか、居宅サービス計画の内容に整合性がとれるようになってきている。ケアプランは、利用者の自立支援のために各種サービス・サポートを導入する根拠となるものであるため、更なる利用者支援の充実に向けて、ケアプランを作成する介護支援専門員一人ひとりのケアマネジメントの質の向上を求められていると言えよう。

・業務負担の軽減（効率化）

事業所の業務においては、担当する利用者の地域を集中させて、訪問時の効率化を図ることや受け持ち件数の平準化によって業務負担が均等となるように取り組まれている。しかしながら、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。重複する書類の整理やファイリングの見直し、提供票の郵送業務の見直しなど課題を把握されていることから、改善に取り組み更なる円滑な業務遂行の出来る体制が構築され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

・地域の福祉サービスの発展に貢献できるように取り組んでいる

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して、コーディネートすることが居宅介護支援事業所の担う役割であり、問題ケースに関しても、職員全員で様々な関係者・関係機関と対応することで問題解決できるように取り組んでいる。また、自施設のケース検討会に、ケアマネ研究会ネットワークで知り合った他事業所のケアマネに声掛けして参加して貰い、事例を学べる機会とするなど、地域の福祉サービスの発展に貢献できるように取り組んでいる。

・地域に対する居宅介護支援事業所としての広報活動

居宅介護支援事業所の担う役割について地域の人に知ってもらうため、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、近隣の家庭や民生委員の所にチラシを持って訪れる等の広報活動を行っている。また、地道に病院や事業所と連携の無い他の包括支援センターに出向いて事業所をPRしている。それらのことで、事業所と連携の無い他の包括支援センターからの依頼も入るようになったほか、医療ソーシャルワーカーは、退院時の連絡をくれるようになるなど連携を図れる関係づくりが進んでいる。

・利用者の生活を医療機関との連携によってバックアップしている

医療ニーズの高い利用者に対しては、利用者が地域で生活できるような支援を心掛けている。そのため提携している医療機関からの指導を受けられる体制にあり、連携を図ることで、多角的な視点から利用者を支援している。利用者が医療機関に入院する際には、入院時医療連携シートを持参し、退院する時には、退院前カンファレンスを依頼して情報の共有を図っている。また、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げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/120

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	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	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	90.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	8.0%
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	83.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	9.0% 6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	9.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	6.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	11.0%
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%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 9.0%	29.0%



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	株式会社フロンティアの介護
事業所名称	居宅介護支援事業所すいじん
事業所所在地	東京都足立区保木間5丁目34番4号
事業所電話番号	03-6859-6465

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none"> 1) 医療・介護の事業を通して社会に貢献する。 2) 常に顧客満足度を高め、ハイクオリティのサービスを提供し続ける。 3) 職員同士たがいのことを思いやり、愛と誠意をもって行動する。 4) いかなる場合においても法令を遵守する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所は利用者や家族への要望に対して同室の訪問介護事業所、福祉用具事業所の3事業所で常に協議を行い支援している 事業所は住宅型有料老人ホームの一角に設置され、管理事務所、訪問介護事業所、福祉用具事業所があり、各事業所合同の朝礼・夕礼が行われている。利用者の居宅が同じ建物にあるため、サービス内容はプラン通りか、利用者の満足度、新たな要望等をチェックしやすい環境である。サービス提供事業者のモニタリングや家族への確認に加えて、居室を訪問してサービス提供の状況を把握することができる点は強みであり、利用者の安心につながっている。サービス担当者会議の前には、3事業所で話し合い、調整しながら開催に望んでいる。 ・若い管理者が、高い意欲を維持しながら、新しい体制づくりに取り組んでいる 施設の開設当初から活躍する若い管理者が、関係職員の応援を得ながら、共に、新しい体制づくりに取り組んでいる。ケアマネ像として、“利用者のその人らしさがあふれた計画をつくりたい”との考えを持ち、業務に向かっている。また、これまでのキャリア形成において、在宅ケアに関してきた経験をもっていることから、外部のサービス事業者と切磋琢磨し、緊張感をもって業務にあたることの価値を実感し、住宅型有料老人ホームという環境にとどまらず、周辺地域とも連携できるようになり、サービスを提供していきたいとの方針を持っている。 ・状態が急変した場合は施設、医療等と連携して対応する体制を整えて、きめ細かなケアプラン変更を行い支援を行っている 状態が急変した場合は、施設、医療等と連携し対応する体制となっている。事業所は、状態の変化に応じて目標期間を短く設定し、きめ細やかにプラン変更を行っている。床ずれ発生の際には、ヘルパーと同行し対応方法等で助言の確認を行っている。訪問診療の際、訪問看護師、薬剤師、施設長、施設看護師、ケアマネージャー等が同行訪問し、確認を行っている。看取りでは、事業所の看取り加算は取らず、施設の協力医療機関メディカルサポートクリニックとの連携で対応している。施設における医療体制の説明書を取り交わし、24時間医療体制で行っている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在宅介護を支える包括的サービスを提供できる事業者として、媒体を整備し情報発信を期待したい 本事業所は、他企業の運営施設を、住宅型有料老人ホームとして再整備した事業所に併設されている。新たな運営形態で事業を開始してわずか2年の事業所であり、これまで、ホーム内の利用者への高品質で適切なサービス提供を重視してきた。外部からの問合せもほとんどがホームの入居に関するものとなっていることもあり、ホームページやパンフレットなど、当該サービスのPRや、説明できる媒体の整備が全体に不足している。在宅介護を支える包括的
--

なサービスが提供できる強みをアピールする媒体を整備し、利用者に対し、情報提供を行ってほしい。

- ・ヒヤリハットや事故記録の作成、分析結果の共有機会を増やし、予防力を高めてほしい

ヒヤリハットおよび事故報告書の様式は、法人で整えられており、事故情報については、法人のシステム化が進められ、毎月入力した事故情報を、自動的に分析するシステムが整備されている。課題としては、事故予防の観点から重要となるヒヤリハットの記録が、利用者の日誌や支援記録などに分散している点にある。現在は、サービスの利用者がほぼホームの居住者であるため、比較的、ひやり情報などは口頭で即座に伝達されているが、これを予防につなげるには、記録先を定めて収集し定期的に分析して、その結果を共有する取り組みが求められる。

- ・ケアマネジャー間で話し合う機会が持ちにくい状況となっており、今後利用者の情報を共有できる話し合いが持てるよう期待する

業務の一定水準を図るため、本社の定期研修に参加し、研修内容を職員に周知しながら取り組んでいる。研修内容を説明し、全員に回覧してサインで確認している。本部は、利用者の顧客満足度を高め、ハイクオリティなサービス提供を行う事を方針に掲げており、事業所としても利用者の生活の幅を広げるよう支援に取り組んでいる。しかし、事業所内でケアマネジャー間の話し合いが持てない状況となっている。今後、ケアマネジャーとしての基本業務の遂行を図り、事業所内で利用者情報の共有に向けた話し合いの機会が持てるよう期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の要望から週間タイムスケジュールを見える化して支援を行っている

利用者の要望から、週間サービス計画表にホームの予定を入れて本人のスケジュールを見える化した所、家族やホーム職員等にも効果を発している。居宅サービス計画書のサービス内容は1週間のタイムスケジュール表で提供しているが、その中に食事、入浴、受診、透析、服薬等ホームの予定を入れ、分かり易い本人の週間スケジュール表を作成した。内容別のカラー刷りでA3に拡大しており、ヘルパーの時間、内容等大変分かり易く、居室に貼っている。ホームの予定やサービス内容等が見える化した事で、家族、職員にとっても効果を発した物となっている。

- ・体系的プログラムに基づく法人とも連携した内部研修への計画的実施に力をいれている

本法人は、1年前に運営を民間から引き継ぎ、居宅介護支援事業所としての運営を平成28年6月から実施している。運営主体の変化に伴い、職員体制の変動が続く中で、職員の人材育成に力を注いでいる。職員が一同に会する会議を研修と位置付け、新人に対して、業務の基本や大切にすべきことを伝えている。マネジャー級の職員は、法人が全国的に展開する体系的なプログラムの研修に毎月参加し、ケアプランの内容を開示して徹底的に議論するグループワークなどを受け、新しい知識を持ち帰っている。

- ・サービス提供当初は毎日居室を訪問し環境の変化に配慮した支援が行われている

サービス提供当初は毎日居室を訪問し、利用者との面談を行い、利用者状況の変化等を確認しながら支援を行っている。また、ヘルパーと同行するなど環境の変化に対する配慮を行っている。同室には、事業所のほか訪問介護事業所、福祉用具事業所の3事業所が設置され、この機能を活かし常に話し合い、情報の共有を図りながら支援を行っている。新規利用者には、当初1～2週間朝礼(9:00)、夕礼(16:30)にてサービスの過不足、サービス開始による利用者状況の変化などを話し合い確認を行っている。また、必要に応じて調整も行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/80

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	68.0%	25.0%	6.0%	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	68.0%	18.0%	12.0%	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%	12.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	75.0%	25.0%	0.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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%	0.0%	0.0%	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	75.0%	25.0%	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	75.0%	18.0%	6.0%	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	56.0%	18.0%	6.0%	18.0%

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域包括支援センターとの連携を図りながら地域の高齢者を支援している <p>当事業所は地域包括支援センターが併設されており、虐待ケースなどの困難事例を早急に対応しなければならない時でも包括支援センターの職員と一緒に訪問したり、相談しながらより良い解決策を見出すなどの体制が整っている。また、住宅改修や緊急通報システム導入などの介護保険外のサービス利用についても、包括支援センターの職員へ相談し、一緒に訪問するなど連携をとっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・毎月、各サービス事業者と連携を図り詳しいモニタリングを行っている <p>サービスの変更がある時や更新時、退院時にはサービス担当者会議を行い、サービスの内容について検討している。会議には本人・家族、利用しているサービス事業者の職員、ケアマネジャーが参加しているが、参加が難しい場合には照会書で返答をもらっている。毎月、サービス事業者からはモニタリング結果が送付され、ケアマネジャーも月1回訪問し、本人の言葉や気持ちを経過記録表に記載し、サービス事業者の報告と合わせて次回のケアプランに活かしている。また週1回居宅会議で利用者の状況報告をし、課題を検討しながら情報共有をしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・適切な情報提供と適切な助言で利用者からの信頼は厚い <p>利用者はほとんどが包括支援センターからの紹介であるが、以前利用していた家族からの紹介や「介護保険サービス事業者ガイドブック」を見て直接事業所へ来所される場合もある。見学時には玄関に設置している資料を参考に介護保険のサービス内容を説明している。また、利用希望者の要望をよく聞き、適切な情報提供を行っている。デイサービスを案内することもあるが、いろいろな事業所を紹介し、利用者に合ったところを選択するように助言している。利用者アンケートによると事業所の満足度は92.6%で高い数字が出ている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が望む生活像が浮き彫りなるような、アセスメントシートの工夫が期待される <p>自宅に訪問した際には住環境、生活状況などを確認している。また、家庭環境、経済状況を把握しごみ対策、緊急通報システムなどの介護保険外のサービスの必要性についても検討し、利用者・家族の意向や要望を多様性をもって検討している。ケアプランはサービスの変更時、更新時期、区分変更時に再アセスメントを行い、定期的または必要</p>

時にケアプランの見直しをしている。現在、リ・アセスメントシートと他区のアセスメントシートを参考にしながら、アセスメントを実施しているが、いろいろ検討し能率的で内容が充実したものに統一していく予定がある。

- ・災害発生時に、さらなる地域の方々との連携について具体案が提案されることが望まれる

利用者の安全確保のため、消防署、区役所及び町内会の代表者が集まる会合に出席し、災害発生時に備え地域の方々との連携を図っている。また、大規模災害対策委員会を設置し、大規模災害に備えてマニュアルの作成などを実施している。災害発生時でも地域の利用者の安否確認などを含め、どのような支援が必要となるかを地域の防災会議などで検討し、マニュアルに合わせて事業継続計画の策定が望まれる。

- ・さらに利用者満足度の高い計画書作りを目指されたい

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、ケアプランに自立支援に向けての考え方や取り組みを充実させ、高いサービス計画書作りを目指されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・サービスの実施にあたり、個人の意思を尊重している

日常の支援にあたっては、月1回の訪問時に利用者から聞き取りをし、希望、意見があればそれぞれの事業者に伝え、利用者が選択できる環境を作り、利用者の意見を尊重するようにしている。事業所の「利用者様の尊厳を重視します」、「利用者ひとりひとりを大切にします」という運営理念を週一回、職員全体で唱和し、サービスマナー委員会で決定した月間目標を毎朝全員で唱和をしたり、掲示するなどして意識づける取り組みをしている。

- ・地域の拠点として災害時対応策などの仕組みができています

連絡協議会、都、区主催の研修会や地域包括支援センター主催の勉強会へは積極的に参加している。参加後には研修報告書を提出し、情報共有をしている。施設が設置している安全衛生委員会や防災委員会、大規模災害対策会議を通じて、事故事例やインフルエンザなどの感染症対策や災害時の対応策などを共有し、地域の拠点として安全に配慮している。また、事故事例があれば施設と同様の書式で報告をし、必要があれば区へも報告をする仕組みはできている。管理者を中心として、相談・問題解決の支援を行い、困難事例など相談できる環境がある。

- ・モニタリング用紙を工夫することで業務の効率が向上している

状況の変化に応じて、アセスメントシートを使って再アセスメントをしている。短期目標の見直し時にも同様に行っている。ケアプラン見直し時期や変更になった時にはサービス担当者会議を開催しており、利用者や家族の意向にできるだけ沿うように努めている。現状のサービス提供状況を確認し、必要に応じてサービスの変更を検討している。具体的にはサービスの回数を変えたり、サービス提供事業者を変更したり、さらに新たなサービスの導入などである。ケアプランの達成度の確認はモニタリング用紙を工夫することで業務の能率が向上している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/41

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	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	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%
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: 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	81.0%		7.0%	11.0%
			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	81.0%		7.0%	11.0%
		どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 3.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%		7.0%	14.0%
		どちらともいえない: 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	51.0%	11.0%	11.0%	25.0%

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">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。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。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。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。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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の状態に応じた情報提供や相談援助によって、利用者・家族の在宅生活の安心や社会性につながっています利用者や家族の多様な状況を把握して、必要な情報を提供して抱える問題解決や意向に沿った対応をするようにしています。具体的には、利用者・家族の状況に応じた料金や減額申請などの情報を分かりやすく伝えるほか、地域のオレンジカフェや見守りキーホルダーなどの地域情報を紹介することで、例えばご夫婦でカフェに通い利用者の社会生活の幅を広げるケースにつながっています。利用者アンケートでも、職員のアドバイスや助言、利用者の状況をくみ取ってくれることを評価する声が寄せられるなど、事業所の配慮に満足している様子が見えます。・ 職員間の協力やチームワークで、利用者・家族の相談や意向に沿った利用につなげるように対応しています日常業務の中で各ケアマネジャーが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全職員で対応しています。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、全職員で多くのサービス事業所情報を収集・共有して利用者の個々の要望に応じられるようにするとともに、主要な事業所の業務についても、職員間の話し合いで分担や担当を決め、個人の業務負担に配慮しながら担当業務にあたるように協力するなど、チームワーク良く利用者支援と主要業務を遂行しています。・ 地域の高齢者が困ったときの相談先、子育て世代でも介護等に携わったときに不安なことの相談先なるように努めています近隣の地域包括支援センターが主催するオレンジカフェに参加をして、介護に関わる情報の提供を行ってしています。また、事業所が主催する翔裕園の日には、介護とは何か、介護保険を使った介護サービスの内容を含めた在宅介護に関わる情報提供、そして、重度化した時の施設情報等の案内を行ってしています。このような活動を通して、事業所の役割として、高齢者が困った時の相談、子育て世代を含めた介護する方々の相談窓口であることを地域の方々に強く印象付けています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 個別性の高い自立支援を目指すためには、ケアマネジメントの質を向上させる仕組みの構築が望まれます
--

現在、各個人でケアプランを策定しており、より自立支援の視点やニーズ即したケアプランとなっているかなど、以前は職員間で事例検討をし、ケアマネジメントの質の向上の取り組んでいました。今後は「個別性・自立支援の視点」など多角的・多面的な視点を増やしていくことで、よりケアマネジメントの質の向上が求められると思われます。サービスのマッチング性や整合性など事業所としてケアマネジメント機能の質を高める取り組みを検討し、サービスの質の向上を図ると共に職員教育等に活かしていくことが期待されます。

- ・職員間で情報管理や業務遂行の認識を共有し、計画的に業務水準の質を確保する取り組みが期待されます

現在、情報管理の効率化と適切性のためにIT化を推進していますが、個人ファイル内の契約書やアセスメント等のファイリングは個々の職員の考えによって管理されている状態があります。今後、業務の効率化や一定の基準に沿った業務の統一・標準化が必要と思われますので、必要な情報を取り出しやすい工夫や法令順守に沿った業務スケジュールを全員で認識し、ファイリングの統一化や業務スケジュール管理の徹底を図るなど組織として業務水準の質を確保していくことが期待されます。

- ・在宅の家族会を核として、広く介護に関わる情報を地域に発信する活動計画の実現に向けた取り組みが期待されます

事業所独自の活動として、年1回の家族会があり、今年は家族に対して在宅での介護に関わる情報提供として、食材メーカーの協力を得て栄養課がやわらか食の紹介したり、嚥下機能の勉強会や介護予防体操などを実施するとともに、施設の案内等を行っています。事業所として、この家族会を核として、今後事業所の利用可能性のある近隣の方々を巻き込んだ形で「介護者の会」の開催を企画していますので、広く介護に関わる情報を地域に発信する活動として計画の実現に向けた活動が期待されます。

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

50/121

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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	82.0%	8.0%	6.0%	
		いいえ：4.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	82.0%	8.0%	6.0%	
			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	80.0%	6.0%	12.0%	
		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	94.0%		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	94.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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：0.0%	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：4.0%	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	76.0%	14.0%	8.0%	
		いいえ：2.0%		

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	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">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。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。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。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。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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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実現するケアプランの充実に取り組んで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。今年度は、ケアマネジャーの資質向上に関わる研修を定期的に受講して、職員間の知識共有を図るとともに、新たなアセスメント方法としてリアセスメント方式を導入し、より利用者の潜在ニーズが抽出しやすくするなど、利用者の地域生活の継続を支援するケアプランの充実を図っています。・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、チームワーク良く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、職員間で多くのサービス事業所情報を収集・整理して、利用者の個々の要望に必要なに応じて情報提供しています。この他の事業所の主要業務についても、職員間の話し合いで分担や担当を決め、個人の業務負担に配慮しながら担当業務にあたるように協力するなど、チームワーク良く利用者支援と主要業務を遂行しています。・各ユニット、部署が掲げたワンポイントミッションを基にして、課題に対してPDCAサイクルを回しながら推進しています法人・施設方針を基にして、施設目標を達成する為に共通テーマが設定され、そのテーマに基づいた各ユニット・部署の独自目標を「ワンポイント・ミッション」として実行内容・実行計画及び達成指標が昨年度から策定されています。そして、毎月の運営会議で、行動実績と達成度について発表され、レビューを受けています。昨年度の年間総括も行われており、その目標に対するPDCAサイクルが確実に回されていると言えます。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別性の高い自立支援を目指すためには、ケアマネジメントの質を向上させる仕組みの構築が望まれます

現在、各個人でケアプランを策定しており、より自立支援の視点やニーズ即したケアプランとなっているかなどの確認は、随時職員間で話し合っている状況にあります。今後は「個別性・自立支援の視点」など多角的・多面的な視点を増やしていくことで、よりケアマネジメントの質の向上が求められると思われれます。サービスのマッチング性や整合性など事業所としてケアマネジメント機能の質を高める取り組みを検討し、例えば、職員間で事例検討を定期的を実施し、ケアマネジメントの質の向上を図ると共に職員教育等に活かしていくことが期待されます。

- ・職員間で情報管理や業務遂行の認識を共有し、計画的に業務水準の質を確保する取り組みが期待されます

現在、情報管理の効率化と適切性のためにIT化を推進していますが、個人ファイル内の契約書やアセスメント等のファイリングは個々の職員の考えによって管理されている状態があります。今後、業務の効率化や一定の基準に沿った業務の統一・標準化が必要と思われれますので、必要な情報を取り出しやすい工夫や法令順守に沿った業務スケジュールを全員で認識し、ファイリングの統一化や業務スケジュール管理の徹底を図るなど組織として業務水準の質を確保していくことが期待されます。

- ・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

地域に対する事業所の知名度をあげる情報発信は、区のホームページや介護情報誌、施設のホームページで事業所の情報を提供するとともに、併設施設との地域の方々を招いた行事等で情報提供しています。事業所としては、地域の相談窓口としての活動をさらに進めて行くことを課題として認識しています。今後は、施設の地域交流のほかに、地域包括との関係から地域のオレンジカフェに参加して地域で暮らす利用者・家族の介護相談を担うなど、在宅生活の維持と安心につながる支援を通じて、事業所の知名度を向上させるような活動の検討が望まれます。

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

36/70

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	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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	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	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	8.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	86.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%	8.0%
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%	無回答・非該当 : 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	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	8.0%
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 : 2.0%	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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	5.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	80.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 5.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	日の出指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区日ノ出町27番4号112号室
事業所電話番号	03-5813-0037

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) 人格の尊重 2) お客様一人ひとりの人生を最大限充実させるサービスの創造と提供 3) 経営基盤の確立 4) 在宅の基本である家族への支援 5) 人材育成（地域困難ケース支援、包括支援センターとの連携）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者に寄り添う支援を心がけることで利用者や家族との信頼関係を築き、在宅生活が豊かに送れるようなサービス提供につなげています

利用者との面接では傾聴を心がけ、その方の特性に応じてコミュニケーションを工夫し、利用者の好みや得意とすることを見つけています。家庭環境や、家族の状況などのアセスメントも丁寧に行い、医療機関と連携をとったり、福祉用具などの必要性の提案を行っています。アセスメントを基に複数のサービス提供事業者や介護保険以外のサービスも提示し、利用の選択の幅を広げています。利用者や家族からは、「説明が丁寧でわかりやすい」「訪問が楽しみ」、「相手に優しく接することができるようになった」など信頼関係が築かれています。

・地域の人の相談窓口になっており、トータルケアの視点でケアプランを策定し実践につなげている姿勢が浸透し高い信頼を集めています

地域包括支援センターと併設されていることもあり、団地や近隣に住む方の身近な相談先となっており来訪者も多くみられます。心身的や家庭的など、それぞれの個別事情を抱えている利用者が多く見られますが、在宅生活維持に向けた自立支援を徹底させています。地域包括支援センターや地域のサービス提供事業所はもとより、介護保険外の事業所、医療機関、社会福祉事務所等との連携の強化を図り、利用者に関する情報の収集と分析からトータルケアの視点でケアプランを策定し実践につなげている姿勢が地域に浸透しており、高い信頼を集めています。

・利用者ニーズを満たすために、サービス提供事業者に働きかけ、協力体制とともに相互のサービスの質の向上が構築されています

家庭での生活を望む利用者の中には、特別な医療を必要とする方が少なくありません。人工呼吸器をつけた方の支援にあたって自宅での痰吸入が必要になるため、ヘルパーに痰吸入の講習を受けてもらうよう訪問介護事業所に働きかけたり、障害者福祉サービスを必要とする利用者のために、障害分野でのサービス提供をしてもらうように交渉したりと、関係機関を巻き込んで利用者主体のサービス提供を行っています。このことによって、事業所相互の協力体制が強まるとともに、各々が提供するサービスの質の向上となり、利用者のニーズの充足が図られています。

さらなる改善が望まれる点

・介護保険制度の改正に伴い、新しい知識や考え方の支援方法や新サービスを、ケアプランに活かせる人材育成の仕組みの構築が期待されます

今年度職員の入替わりがあり、今までの人材育成の取り組みや同じ団地内の隣の棟の1階に設置している、同法

人の通所介護事業所との協働体制はまだ強化することができる状況にあると見受けられます。今後、介護保険制度の改正に伴い、地域包括ケアシステムの具体的な活動内容や、障がい者分野と融合した新しいサービスの開始など、これまでと違う知識や新しい考え方の支援方法や新サービスをケアプランに活かす知識が必要となってくると考えられます。それらを網羅し使いこなせる内容の人材育成の仕組みの構築が期待されます。

・利用者ニーズを、鳥瞰的に見るトータルケアの考え方でケアプランを立案する仕組みを形式知化し、発信することが期待されます

どのような心身状況であろうが、どのような複雑な生活環境であろうが、依頼されたら断ることは先ずないケアプランの立案力の高い事業所であると言えます。それは、在宅生活の維持を最優先した自立支援にあり、地域包括支援センターや在宅サービス提供事業者はもとより、医療機関、社会福祉事務所、地方公共団体や関連団体などの連携を密接に持ち、その人のニーズを鳥瞰的に見るトータルケアの考え方でケアプランを立案しています。その最大の魅力を分析・把握して形式知化し、利用者や家族、関係機関、職員に発信することが期待されます。

・地域情報を把握し、地域のサービス提供者としてのボランティアの活用を行うことで、ネットワークの幅が広がることが期待されます

区の福祉サービス提供や宅配業者の利用、医療機関、地域包括支援センターとの協働、福祉事務所からの依頼に応じ、災害時の人工呼吸器使用者の対応マニュアルの作成を行うなど、地域における様々な社会資源を取り入れてサービス提供を行ったり、「常東あんしん拡大会議」への参加など地域福祉への協力も惜しまず行っています。今後はサービス提供者として、地域住民やボランティアなどを活用することで利用者の生活の質の向上が図られ、利用者だけでなく地域で生活する人々と社会資源を結びつけるネットワークの幅が広が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

・利用者に寄り添い、真のニーズが反映しているケアプランの立案に努めています

利用者に寄り添い理解をより深め、真のニーズを把握し心身状態に適したケアプランを立案し、過不足のないサービス提供ができるよう努めています。まずは、ご利用者やご家族の話に真剣に耳を傾け、傾聴の姿勢で接することを心がけています。また、ご利用者の状況やニーズに応じて専門的な視点から、介護保険にこだわることなくいろいろなサービスの紹介に努めています。サービス担当者会議の時は、ご利用者やご家族に参加していただき、想いや要望の把握に努めています。サービス提供後は、忌憚のないご意見をうかがい、ケアプランに反映させています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/55

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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%		9.0%	
		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	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%	
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	83.0%		7.0%	7.0%
			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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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%			
	どちらともいえない：4.0%	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	90.0%		7.0%	
	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	66.0%		11.0%	19.0%
			いいえ：2.0%	

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、「介護のライフ・ランナー」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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・実績の積み重ねにより、信頼と安心を得、地域の介護プランナーとしての役割を果たしている <p>利用サービスの終了後も、必要に応じて、自宅、施設、病院等にも訪問し、利用者・家族の相談にも丁寧に応じている。他事業所や医療機関とも日々連携をとり、インフォーマルなものも含め、地域との繋がりを活かして利用者支援にあたっている。こうした着実な実績が事業所としての信頼や評判にもつながり、利用相談も増えるなど、地域の介護サービスの仲介役という立場を超越し、「介護プランナー」としての信頼を築くことが出来ている。</p> <ul style="list-style-type: none">・入退院時における支援を行う体制を明確化している <p>居宅介護支援の加算である「入院時情報連携加算」や「退院・退所加算」の取得には、入院に際し、病院等の職員に対して利用者の心身の状況や生活環境等の情報を提供することや、退院・退所し、居宅において介護サービスを利用する場合に、病院等の職員から利用者に関する必要な情報提供を受け、居宅サービス計画を作成し介護サービス利用に関する調整を行うことが必要となる。そこで、利用者の状況の変化が分かるように、医療連携加算情報提供書と他院退所情報記録書の帳票を作成し活用している。</p> <ul style="list-style-type: none">・専門家との連携により利用者の自立支援を展開している <p>事業所では、摂食・嚥下障害者に対しての利用者に対して、専門家によるアセスメントや助言を必要としたことから、「摂食リハビリテーション」の医師と連携を図ることにした。食事がうまく食べられず、介護者も食べて欲しい一心で食事介助がうまくいかず誤嚥状況があったことから、担当の介護支援専門員が「摂食障害についての助言を頂ければ」と思い病院へ問い合わせたことによって、医師や言語聴覚士の支援につながり、状況が改善した。今後も、利用者の自立に向けた支援の一つとして、摂食リハビリテーションの導入を図っていきたいと考えている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・居宅サービス計画の適正化に応える体制を整えていく <p>来年度から居宅介護支援事業所の指定は、保険者が行うこととなる。これに伴い、居宅サービス計画の適正化を図るために保険者による「ケアプランチェック」が開始される。これに先立ち東京都では、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を出している。リ・アセスメントシートはこの中にある。一方</p>
--

は、課題整理総括表を示し、居宅サービス計画作成の根拠を示せるようにしている。こうした動向を踏まえて、今後は、リ・アセスメントシートの作成法を習得し、ケアプランチェックに備えていくことを課題としている。

- ・今後も継続的に組織内での学び合いや各自の資質の向上を図っていく

前管理者がバックアップを図りつつ、現管理者にスーパービジョンの機会を提供している。現管理者は、より良い指導力を身につけるべく、まずは、全ての利用者のケースを把握することとし、自分がかかわっていない利用者に対しては、現担当者よりスーパーバイズを受け、その上で、管理者として、居宅サービス計画の適正化や支援経過記録の充実などを目指したスーパーバイズを行っていきたいと考えている。管理者として果たしていきたい役割を遂行していけるよう、今後も継続的に組織内での学び合いや各自の資質の向上を図っていくことを課題としている。

- ・経営の安定化を継続的に図っていく

管理者も新たに変わり、職員も増員し、協働して業務にあたっている。特定事業所加算の取得は継続しているが、運営状況には強化の余地を残している。また、業務連動報酬支払性の導入により、より利用者獲得のツールの確立が必要となっている。管理者は自身のケースを担当しつつ、全体の状況を把握しながら、今までのチームワークとやりがい、心を大切に、管理者として安定的な運営を図れるよう、試行錯誤を繰り返している。今後も、経営の安定化を継続的に図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

- ・利用開始か否かを問わず、相談を受け付けた時の状況を記録に残している

新規の相談を受けた場合は、「相談/ケアプラン依頼票」を活用し、利用者の基本情報や現在の置かれている環境、初期の段階での主訴や意向などについて記録している。その上で、居宅介護支援の利用依頼があった場合には、必要な説明を行い、把握した意向を踏まえた対応をとっている。なお、新規の相談を受ける場合、相談から間もなく利用開始となる場合だけでなく、しばらく相談期間が続く場合もある。事業所では、後者についても記録に残すことで、行った相談支援の事実を明確化し、その後の相談や利用開始後の対応につなげている。

- ・支援が困難な利用者の支援を多く引き受け、課題の解決に取り組んでいる

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れ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、地域包括支援センター、区介護保険課及び福祉事務所、高齢援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。今後も、地域におけるこれらの事案の早期発見に努め、少しでも早く解決ができるように取り組んでいく方針である。

- ・新たな課題の有無や計画変更の必要性について定期的に確認している

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確認し、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改」を使用して、短期目標の達成の度合いについて確認し、新たな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内容を共有する仕組みになっており、利用者一人ひとりの現在の状況を組織全体で把握し対応できる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

49/110

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	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	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	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%
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%	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	83.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	14.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	12.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	12.0%
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%	12.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	71.0%	6.0%	8.0%	14.0%

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	合同会社 Sincere-Hips
事業所名称	しっぶす居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区西竹の塚1丁目14番16号紺屋ビル201号室
事業所電話番号	03-5647-6977

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) 利用者本位 2) 公正中立 3) 自立支援 4) 連携協働 5) 法令順守

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・独立型居宅介護支援事業所として公正中立な立場でケアマネジメントの実践を行っている

独立型居宅介護支援事業所で他の介護事業は行っていないので公正中立な立場で利用者や家族の利益を最優先にケアマネジメントの実践を行っている。発足以来事業所の能力の範囲内で最善を尽くし利用者・家族と気持ちが通じ合う関係を目指すことが出来たのも独立型として機動性のある対応が出来たからと事業所は判断している。利用者の数を増やすことを目的化することなく利用者のことを第一に考える姿勢が事業所の特徴である。

- ・ご利用者やご家族に対し、提案型の姿勢を貫き、誠実な対応を心掛けている

ご利用者やご家族に対しては、絶対に敬語を使用して人生の先輩に敬意を示して誠実な対応を心掛けている。また、ご利用者の利益を最大限に尊重して、現実合わない場合やリスクが予想される場合でも、否定することはせず一緒に考えていく提案型の姿勢を貫いている。そうすることで、ご利用者やご家族から、多くの情報を聞き出すことが出来ていて、意向や要望をケアプランに反映させることに繋がっている。

- ・説明し、納得し、決めていくことの繰り返しで利用者の意思を反映したケアプランを作成している

当事業所の介護支援専門員は、利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観を理解したうえで、残された能力（強味）を活かしていく視点で課題の把握・分析を実施し、また地域のサービス提供事業者の内容や料金概要などを説明し利用するサービスを選択してもらおう等説明・納得・決定を繰り返しながらケアプランの原案を作成している。利用者同行しサービス内容の確認に立ち合う等公正中立の立場から利用者の判断に役立つ行動を共にしデータを提供している。

さらなる改善が望まれる点

- ・法人及び事業所のホームページは開設時の内容のものもあり更新が望まれる。

代表は相談業務、ケアマネージャの経験を踏まえ地域密着型の小規模事業所でしか実現できない高齢者福祉を目指して法人設立を準備した。法人は26年7月に設立され、事業所は同年9月に発足した。発足に当たりホームページを立ち上げ、法人の設立経緯、事業所の詳細、代表の高齢者福祉にかけられる理念等を紹介している。ただ、その後の経過の中で緊急に必要なものを中心に更新してきたので、現在では不要と思われる記事も残されている。代表も必要性は承知しているので発信の視点を固め更新することが期待される。

- ・24時間体制で活動中のため、様々な情報を整理・記録する事務時間の確保が望まれる

24時間体制でご利用者やご家族、各事業所へ連絡・応答することで早期対応につながり感謝されることがある反

面、事実上、ケアマネジャーが一人で頑張っている現状がある。それ故に、様々に寄せられる貴重な情報がマンパワー不足で整理・記録されずに放置される傾向が続いている。この際、情報の整理・記録の実施のために必要な事務時間を十分に確保する体制整備が望まれる。

- ・不法侵入の事件が増えているので利用者の自宅の安全について話し合うことが期待される

当事業所としては毎月必ず利用者の自宅を訪問し利用者と家族に面談しているので、機会を設けて、利用者の自宅の周辺や自宅そのものの状況を安全対策の観点から話し合ってみることも有意義かと判断される。空き巣に始まり重大犯罪まで不法侵入の事件が増え新聞・テレビを賑わしているが、住み慣れた安心・安全な自宅での在宅介護が不安なく継続されるよう不法侵入を予防する心構えと対策等を検討しておくことは安心感につながると思われる。そのような話し合いの機会を設けることも又地域密着を標榜する事業所にとっても時宜に叶っていると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・入退院など利用者の状況変化があったときは細部まで丁寧に対応している

介護支援専門員の自宅訪問による利用者の状態把握のほかに、電話やメールでサービス提供事業者から報告を受け、利用者の状態を把握している。利用者が施設へ入所したい希望がある場合には希望の施設のパンフレットを取り寄せたり、必要に応じて面接、見学に立ち会っている。病院から退院の場合は退院時カンファレンスへの参加、サマリーの請求などを行い、入院では主治医から診療情報提供書を送付してもらうこととしている。このように施設の入所や病院の入退院等利用者の状況変化にあっては、細部まで対応し利用者に安心してもらうように努めている。

- ・経験に基づくノウハウを生かしクレームの対応にあたっている

当事業所は利用者のクレームの対応にあたり経験に基づくノウハウを生かしている。各事業所の説明不足や利用者の誤解により利用者や家族が不信感を持ったりクレームにつながる場合も多いが、当事者同士を仲介したり事実誤認を修正することで双方が理解しあい関係性が維持される場合が多い。また相談や苦情があった場合は極力、その場（利用者や家族の前）で担当者に連絡するように即応し、オープンな場面の演出を心掛けている。このような対応を積み重ね少しずつ信頼を得るようになっていく。

- ・利用者の要望と専門的視点の不一致の時、リスクがなければ利用者の意向を汲んでいる

居宅サービス計画の作成は、可能な限り利用者や家族の要望を取り入れることを基本とするが、アセスメントから得た情報から介護支援専門員として望ましいと思われるサービスと利用者や家族のニーズが一致しない場合でも、専門家の視点にこだわらず利用者や家族の要望の確認も適宜行い、アセスメントや居宅サービス計画に反映させ、より状況に応じた方法や選択肢を提案している。リスクが大きくない限りは、まずは利用者の意向を取り入れ、居宅サービス計画の変更に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/17

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	84.0%	15.0%	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	76.0%	23.0%	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	84.0%	15.0%	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%	15.0%	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	84.0%	15.0%	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%	7.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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%	15.0%	7.0%	7.0%

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">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。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。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。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。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。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所体制の整備が継続していること、職員が働き続けることにより、安定した支援が継続され結果利用者の状態が安定している

現在在宅部門の管理者と居宅介護支援事業所の管理者を含め、専従の介護支援専門員6名が利用者の支援にあっている。そこで、利用者情報を共有することを目的とした会議を定期的に行い記録に残している。利用者の支援は24時間365日継続することを考慮して24時間連絡体制を確保しつつでも利用者の相談にのれるようにしている。また、併設する地域包括支援センターと連携をはかり事例検討をしたり、いわゆる支援困難な方の支援を行っている。このような体制のもと支援を継続して行ってきたことで利用者の状態が安定している。

・各職員が自主的に研修に参加しつつ、地域の事業所連絡会の集まりに参加して多角的な分野での学びを深めている

法人では、職員を育成する仕組みが整備されている。その上で、各介護支援専門員は、法定研修に参加して自分のスキルを高めている。また、主任介護支援専門員は、介護支援専門員の育成や、相談支援が求められていることから、自らファシリテーター研修に参加して自己研鑽に努めている。管理者は、認知症介護指導者養成研修に参加して認知症に関する知識や支援技術を体得している。一方では定期的に地域のサービス事業所連絡会にて他の事業所の介護支援専門員と情報交換を行うなど多角的な分野での学びを深めている。

さらなる改善が望まれる点

・介護サービス事業者連絡会に参加した内容を会議記録に残していく

地域では、有志による介護サービス事業者連絡会が開催されている。職員はこの会議に参加して、地域情報を交換している。連絡会には、介護系はもちろん医療系のサービス（リハビリや看護）などの参加もあり、医療との連携もスムーズになった。また、近頃は地域のドクターの参加もあり、お互いに顔の見える関係性による地域連携ができつつある。職員は、今後もこの連絡会に参加して、法令遵守に関することや医療連携について情報を共有したいとして

いる。今後は、こうした連絡会への参加についても、記録を残していくことを課題としている。

- ・介護支援専門員の実務研修実習生を育成するために、新たな帳票の使い方を習得していく

東京都では、「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」において示されたリ・アセスメント支援シートを導入した研修（介護支援専門員実務研修）を開始した。当事業所では、事業所加算を得ていることから、実務研修の受講者の実習を行う予定があり、リ・アセスメント支援シートの使用方法を学ぶ機会を持ち、指導者として一定のスキルを保つように努めている。ケアプランチェック機能が強化されることも受け、引き続き、リ・アセスメントシートの使用方法の習得に力を注いで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

- ・介護サービス事業者連絡会に参加し情報を共有している

地域では、有志による介護サービス事業者連絡会が開催されている。事業所でも、この会議に参加して、地域情報を交換する機会を得ることができている。この連絡会は、介護系はもちろん、医療系のサービス（リハビリや看護）などの参加もあり医療との連携もスムーズになっている。また、近頃は地域のドクターも参加するようになり、顔の見える関係性による地域連携ができつつある。職員は、今後もこの連絡会に参加して、法令遵守に関することや医療連携について情報を共有したいとしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/60

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	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	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%
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%	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	90.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	9.0%
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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	9.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	13.0%
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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	9.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	9.0%
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%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	9.0%

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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会紫磨園居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都足立区入谷3丁目3番6号
事業所電話番号	03-3857-8419

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・安全・明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに 2) 温かい心といたわりの気持ちで、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします 3) 地域の皆さんと手をつなぎ、豊かな社会づくりに貢献します 4) 親しみやすく利用者本位のサービスを提供していく 5) 社会福祉事業の長い歴史を生かし地域福祉としての役割

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・介護保険法や介護保険外サービスを組み合わせ、住み慣れた地域で自立した生活が続けられる支援 介護支援専門員は利用者が住み慣れた地域で自立した生活が継続できるようサービス支援に努めている。月1回の訪問のほか、利用者に変化があれば訪問し利用者・家族と面接し、在宅生活継続に解決すべき課題を把握して計画作成に反映している。さらに、適宜、行政の地域支援事業等の介護保険外サービスを組み合わせた支援もおこなっている。医療関係者、サービス提供事業所の相談員、看護師、薬剤師等と情報を共有し、民生委員、地域の自治会長、ボランティア等の支援などこれまで培った幅広い人的ネットワークを活用して生活支援をしている。・多問題家族や支援が困難な利用者や家族にも積極的に支援をしている 複雑な関係の家族や金銭管理ができないなどの問題を抱えた家族、アルコール依存症や精神科の治療をしている利用者、重度の障害者で常時医療ケアが必要な独居の利用者などの課題の多い利用者にも、希望した場合には在宅生活を継続する支援計画を作成している。サービス提供事業者と緊密に連携して、介護保険外の行政サービスや社会資源を活用するために、医療機関、地域包括支援センター、福祉事務所、権利擁護センター、社会福祉協議会等とも情報共有に努めている。これまでに築いた人的資源を活用して積極的に支援をしている。・地域で高齢者の生活を支える人々のネットワークを築く取り組みをしている 地域の民生委員や町会長、団地の自治会長等と連携し、毎月一回日曜日に自由に集いお茶を飲みながら話しをするサロンを法人として開いている。一人暮らしや地域と交流のない高齢者に声をかけて始まったサロンが、今年から町会の子ども会も参加し、レクリエーション内容も充実し、地域の人々の親睦と交流の場となっている。日頃から顔なじみになることで、施設への理解も深まり気軽に相談できるようになってきている。また、ボランティアの育成につながり、地域で高齢者の生活を自然に支える人々のネットワークを築く取り組みとなっている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・支援困難ケースが多く対応が難しくなる中、介護支援専門員のさらなるスキルアップを 日常業務の中でお互いに意見交換を通して介護支援専門員の資質・専門性の向上に努めている。介護支援専門員は、行政や医療機関・民間が主催する介護保険等に関わる会議・研修会・勉強会には積極的に参加し、その結果は報告会で共有し、全員のスキルアップに取り組んでいる。利用者支援の内容は個々異なり、利用者の認知症、独居、老々
--

介護、家族関係の希薄化、精神科対応など支援が複雑で難しい利用者が多くなっており、介護支援専門員のスキルアップのさらなる取り組みが期待される。

- ・事業所の特色や活動内容などを紹介するパンフレットを作成して情報発信を

法人ホームページでは、施設の紹介と事業所がおこなう相談から計画作成、サービス内容、サービスの流れなどを3か所の居宅介護支援事業所の業務を一括して紹介している。法人パンフレットや事業者ガイドブックなどに名称は載っているが、当事業者が選択されるきっかけの多くは利用者からの口コミが多い。当事業所は特養ホームやデイサービスと併設された施設であること、地域に密着したサロン活動をしていることなどの特色を紹介する簡単なリーフレットを作成するなど、積極的な情報発信が期待される。

- ・利用者の増加や変化の多い利用者に対応できる効率の良いアセスメントシートの工夫を

利用者の増加と共に、入退院が頻繁で変化の多い利用者や、支援の対応に考慮や関係機関との連携に時間を要するケースが多くなってきている。業務も多岐多様にわたり作成する書類も多くなり、事務の効率化が課題となっている。法人が導入しているパソコンシステムを活用しているが、業務の効率化のために、頻繁に使用するアセスメントシートの簡素化、記入しやすく見やすい独自のシートの工夫などが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・介護保険法等を常に確認しながら法令遵守に則り居宅サービス計画書を作成している

センターは「法令遵守に則り、根拠のある適切なサービス導入をおこなう」に特に力を入れている。介護支援専門員は、業務マニュアル、介護保険法、行政の通知文書や解釈・指導文書、関係資料等を整理し、手元に置いて常時確認しながら業務をおこなっている。不明な点があれば行政や地域包括支援センター等に確認し、法令に則って相談、居宅サービス計画を作成し提供している。センター長・主任が全体を把握し、提供内容が法令等に沿っておこなわれているか、常に注意を払い、指導・助言し、間違いがないようにしている。

- ・適格な居宅サービス計画を作成するため、職員のスキルアップ向上に取り組んでいる

利用者が自立して在宅生活を続けられるようなサービスを提供するには、居宅サービス計画が利用者のニーズに適合したものにする必要がある。訪問時に利用者の家庭環境、心身の状態を把握するとともに、利用者の意向・要望を傾聴する姿勢で聴き、その中から利用者にとって真に必要なサービスは何であるかを確認し、居宅サービス計画を作成している。介護支援専門員は、行政や医師会・民間が主催する介護保険等に関わる会議・研修会・勉強会には積極的に参加し、その結果は報告会で周知し介護支援専門員全員のスキルアップの向上に取り組んでいる。

- ・利用者や家族の要望の背景にある気持ちを大切に支援計画を作成している

利用者や家族それぞれの意見要望は、どんな背景にあるかを見極めて、心配、不安、迷う気持ちを大切にしている。毎日介護している家族の心身の負担、サービスへの過大な期待感、利用者の家族への遠慮、利用者の自己主張などを傾聴して、時間をかけて納得できるサービスを調整している。利用者を人生の先輩として敬意をもって接することに心掛けて、価値観の違いは受け入れ、一般社会常識を基準に判断しないように努めている。その人なりの生活習慣を尊重して、生活に寄り添い、日常の不便を解消するためのサービスを検討して、支援計画を作成している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/98

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	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%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
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	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%
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 : 0.0%	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	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%
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	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%
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	83.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	12.0%

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	株式会社マウンドヘルシー
事業所名称	シャリテ
事業所所在地	東京都足立区東和5丁目12番23号202号室
事業所電話番号	03-5856-2347

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)分け隔てなく人を癒やし、地球環境や人にやさしい企業を目指す。 2)地域密着で福祉、介護サービスを提供し社会に貢献する。 3)接客マナー、法令遵守で顧客満足度向上に努める。 4)社員が働きやすい職場環境を提供する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域に根ざした事業所として近隣との信頼関係を構築している <p>2名のケアマネージャー体制で事業所を運営し、2名とも地元での介護業務が長く、信頼関係を構築している。そのため、近隣住民をはじめ介護関連の事業所とも顔が広く、名前で顔が分かる人達も多い。そのため、それぞれの専門職とも早期での連携が図られている。さらにバイクや車での移動によりサービスのエリアを広く設定、多くの人達に一番合致するサービスに繋げ、安心を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none">・毎日24時間電話を受け付け、利用者や家族からの要望に早期対応で応えている <p>事業所不在時は転送電話を設定し、さらに日曜日や深夜も含め1年中24時間電話を受け付けている。そのため、休日や早朝でも連絡がとれ、緊急時での対応もスムーズに進められている。職員間の連携も図られ、利用者の情報を共有しているため、当日でも新規利用希望やサービスの変更等にも対応している。</p> <ul style="list-style-type: none">・医療との連携がなされ、各種勉強会にも積極的に参加し資質向上を図っている <p>地域包括支援センターとの連携もスムーズで、さらに医師や病院等との医療連携も構築、医療との会合にも参画し地域のあらゆる情報を共有している。成年後見制度に関する勉強会や、地域包括支援センター主催の勉強会等々、専門職やそれ以外の知識の幅を広げるため、積極的に参加している。さらに知識や連携の幅の広がりが利用者への自立支援や、利用者や家族の適した支援に繋がられている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所独自のホームページやパンフレットの充実が期待される <p>法人としてのホームページやパンフレットは作成されているが、当事業所は地域に根ざし、2名のケアマネージャーも近隣に周知されているため、名刺の工夫や看板の活用等でも多くの人達からの紹介等が多い。さらなるサービスの周知や拡大には、ホームページやパンフレットの充実が必要と思われる。事業所独自のホームページやパンフレットの充実が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none">・申し送りや話し合い等、何でも記載できる共有ノートの作成が期待される <p>当事業所はケアマネージャー二人体制のため、何時でも相談や打ち合わせを行い、利用者の情報もファイル化、すべてを共有している。その中で、相談や会議の内容のほとんどが口頭で済ましている。そこで、その内容の振り返り</p>
--

にも繋がるため、文書化が期待される。ノートの活用等から始めていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域の人達を大切に、地域の輪を広げるとともに一番合致したサービスを模索している

当地域は2名のケアマネジャーの地元であり、介護職としても長期間当地域での利用者支援を行っている。そのため顔見知りも多く、名前と顔が一致する人たちの中で、地域の輪として介護支援を広げている。職員はサービスに関する資料だけでなく、口頭での丁寧な説明に力を入れ、新規利用予定者や家族に一番合致するサービスや事業所を模索、情報を提供している。

- ・地域の医師や医療機関との交流や連携に力を入れている

医師や病院での勉強会にも参加し、各医療機関とも交流、利用者の身体だけでなく医療的な変化の早期での対応に繋げている。入院や退院、さらに緊急時での対応にまで繋げ、利用者や家族へ水面下での安心を提供している。職員の医療面での資質向上とともに医療と連携した支援が行われている。

- ・定期以外にも随時で居宅を訪問したり24時間電話で連携している

毎月の定期での訪問以外に随時での訪問を重ね、面談によるコミュニケーションの構築を図っている。さらに電話も24時間受け付け、早期での対応を心掛けている。そのため、相談しやすい関係に繋がり、利用者や家族のストレスな思いの実現や、心身の状態の変化への早期での対応に向けた計画の見直しに繋がられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/72

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%	8.0%	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	83.0%	12.0%	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	89.0%	8.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 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	73.0%	10.0%	16.0%	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%	8.0%	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	89.0%	6.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	81.0%	16.0%	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	91.0%	6.0%	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	67.0%	10.0%	6.0%	16.0%

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、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、時代の要請に応え、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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・専門的な対応が求められる利用者への適切な対応により、受け入れを可能とし、安心なケアプラン作成への取り組み <p>事業所では、様々な課題を抱える家庭介護現場を理解しながら、新規利用者の受け入れに力を入れている。特に困難な対応と高度な取り扱いを求められる精神障害者のケアマネージメントを受け入れ、専門的な対応が求められるインテークにも、粘り強く当たり、その信頼を勝ち取り、より良き在宅生活に繋がるケアプラン作成に力を入れることが出来た。また、定期的に様々に変化する法令や制度改正への対応が必修と考え、「法令勉強会議」を実施、スキルアップこそ事業所の質の向上に繋がると考える良質な取り組みを高く評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none">・施設機能の活用、医療連携の強化、職員の研鑽で、地域で暮らす困りごとを有する高齢者等に手を差し伸べ支援に繋ぐ良質な取り組みがある <p>事業所では独居、認知症、経済や住まい困窮や環境等、地域包括支援センターからの困難事例等を積極的に受け入れ、更に、相談に対してはワンストップ相談を旗印に医療相談室や保健センター等とも連携、何らかの解決支援に繋げている。経験豊かな3名のケアマネが報告・連絡・相談を徹底して利用者等の情報を共有、会議や研修で学んでスキルを向上、精神疾患を有する利用者を医療に繋げる等日々の医療連携強化に努め、入所から在宅の多様な機能をもつ複合施設の強みを活かし地域の高齢者や介護者の暮らしを支える良質な取り組みを高く評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none">・認知症、老々介護、独居の世帯など様々な生活の中でリスクを抱える利用者が安心して暮らせる情報提供と支援 <p>事業所は、認知症の利用者には老人福祉法を利用したHの紹介、難聴の方へのファックス、手すりや段差解消など住宅改修や福祉用具の提案を行い、希望があれば関係機関に繋いでいる。オレオレ詐欺やリフォーム、リサイクル詐欺など犯罪に巻き込まれていないか、確認し注意喚起をしている。老々介護、独居の世帯の約半数には緊急通報シス</p>
--

テムを導入、ボランティア、社協、シルバー人材センターなど介護保険外のサービスを紹介している。24時間職員は当番で携帯電話を持参、いつでも連絡がつく体制など、利用者の安心な暮らしの支援を高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者、家族の安心な在宅生活を継続支援するための、スキルアップへの弛まぬ取り組みの継続への実践

事業所では、様々な障がいを持ち、在宅生活を継続する利用者を受け入れている。また、年々増加する認知症患者、独居老人家庭、医療ニーズの高い利用者、老々介護家庭、虐待が疑われる介護現場、専門的な介護の受け入れ拒否など様々な社会情勢を反映した利用者の増加は、サービス提供を更に難しくしている。その様な現状を踏まえた適切な受け入れを目指した、スキルアップ、利用者、家族との信頼関係構築に繋がる接遇を含めた、コミュニケーション技術などへの弛まぬ取り組みは、良質、今後の継続した実践に期待を寄せたい。

- ・円滑な介護保険制度等の活用に繋ぐ申請代行、基本的なケアマネジメント業務の確実な取り組みに注力、更なる管理の徹底に期待を寄せたい

認定の更新や状況変化に伴う区分変更、サービス利用で受けられる居住費や食費の減免申請等の時期を把握し、遅滞なくそれらの手続きが行われるように支援、また、公的制度の還付申請、介護保険制度外のおむつ支給や緊急通報システム等の多様な福祉施策の活用に繋がる紹介や手続きの代行を行っている。毎月の職員会議でその業務の予定を確認している。更に居宅管理表シートでサービス担当者会議の開催やモニタリングの実施等ケアマネジメント業務が適切に行われているかの記録に着手、全員分の記録に時間を要しているがその充分な活用に期待したい。

- ・様々な疾患や医療的な知識、コミュニケーション能力など、今後も実践や研修の中で研鑽を積み利用者の安心な暮らしの支援に期待

事業所の利用者の半数は、一人暮らしであり認知症も多い、身体機能が低下している、家族が精神疾患であり気持ちの変化が大きい、医療的な管理が必要な利用者も多くなってきている。事業所では、どのような利用者であっても受け入れる事を基本としており、様々な困難ケースも多い。インテークの段階から、利用者・家族に応じ、言葉の使い方や情報収集も状況に合わせて、複数回に分けるなど個別の対応を行っている。様々な疾患や医療的な知識、コミュニケーション能力など、今後も実践や研修の中で研鑽を積み利用者の安心な暮らしの支援に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業所としてご利用者様やご家族と接し、個々に対応する取り組み

事業所では、新規相談後、対応可能である場合、初回訪問や担当者や利用者が困った状況になった場合、職員複数で対応し、双方が安心して在宅生活が継続できるように事業所として支援している。様々な情報は、全職員が共有し、担当者が不在であっても、あらゆる問い合わせに対応出来る事を目指している。そのため、全職員の密なコミュニケーション、情報提供、情報交流に力を入れている。

- ・全てのご利用者様を全職員が周知、支えることを目指した職員を一人にしない取り組み

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にする。対応に困った時は、同行訪問して、職員及び利用者等が安心できる状況になるよう努めている。所属メンバー全員で、全後利用者様を把握しながら、支援することに力を入れている。その為、新たなサービス利用に当たっては、インテークから、全職員が、何らかの作業などに関わりながら、把握、理解に務めている。

- ・ご利用者様を受け止め、様々な困難事例を受け入れ解決に?げる取り組み

事業所では、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 j になった事例を受け入れ、関係機関と連携を密に取り対応している。様々な困難事例を受け入れることで、信頼につなげ、事例を経験とし、事業所の財産としている。様々な課題を抱えた利用者の細かなアセスメントにより、新たな課題の発見により、より良い、日常生活を全職員が協力して解決することに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

12/30

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	91.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%	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	91.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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%
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%	16.0%	8.0%	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	100.0%		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	100.0%		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	91.0%	8.0%	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	83.0%	8.0%	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	58.0%	33.0%	8.0%	いいえ：0.0%

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	株式会社福寿
事業所名称	居宅介護支援センターえにし
事業所所在地	東京都足立区神明1丁目6番2号
事業所電話番号	03-5856-2950

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) 社是の「一期一会」をモットーにご支援します。 2) 気持ち溢れる、温かいサービスをご提供します。 3) 社員全員が上級救命を取得しています。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・主治医や各サービス事業者と連携した利用者支援を行っている

医療と介護の連携での利用者支援を大切にし、主治医へ利用者情報をオリジナル書式で報告している。ケアマネージャーから見た利用者の状況として、心身両面の状態を報告、さらに主治医からは専門的見地からの情報を収集、支援に繋げている。また、多くの協力サービス事業者へも毎年アンケートを実施し、サービス別に各事業所の特徴等をまとめ、サービス利用時に活用、利用者に合致した支援に繋げている。提案概要として書式化している。利用者の自立を視野に、当事業所が接点となる支援を行っている。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、ケアマネージャーも加わった家族を形成している

利用者や家族とは利用開始前からコミュニケーションを重ね、自然体で遠慮の垣根を低くしている。徐々に本音を漏らすことができるように、傾聴とともに会話を大切にしている。ケアマネージャーもサービス事業者の選択や利用者の思いに対する行動を早期に実施、もう一人の家族として日常生活の中での安全面での支援にも繋げている。電話だけでなく直接面談を増やし、サービス終了後もコミュニケーションを続けている。

・法人全体で専門職の専門性を活かしたセミナー講座を実施し地域に還元している

当法人は地域の在宅サービスに力を入れ、訪問介護とともに訪問看護、さらに言語聴覚士や理学療法士、作業療法士との連携した利用者支援を、ケアマネージャーがコーディネートしている。そのため、利用者の状況に応じ、各専門職からのアドバイスも得、計画作成やサービス事業者の選定にも繋がられている。この度、地域に事業所や法人の専門性を活かし、地域や介護関係者等に声を掛け、「知って得するリハビリテーション」と題したセミナーを実施している。地域包括支援センターとも協力し、さらに専門性を還元できる機会を計画している。

さらなる改善が望まれる点

・法人内で連携し、マニュアル類の再統一化に繋げることが期待される

法人は区内で訪問によるサービスを提供している。マニュアル類も統一化したものと事業所独自のものを併用、利用者サービスに繋げている。さらに利用者への支援のための書式類を詳細にし、統一化が図られている。そこで、マニュアル類も可能な限り統一化とともに再構築に繋げることが期待される。

・法人内会議の議事録のように、日常的に相談したこと等の文書化が期待される

事業者内のケアマネージャー同士は、何時でも利用者の状況を相談し、協力関係を築いている。さらに全体の情報も共有し、知識や業務の向上を図っている。その話し合いのほとんどが口頭であり、文書化されていないケースが多

い。そこで、振り返りやさらなる統一化のため、項目を決め文書化することが期待される。会議や研修の場にもなっていると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ アセスメントシートの詳細化や医師への状況報告書の書式化で情報共有化を図っている

各種帳票の見直しを実施し、利用者の情報の詳細化とともに職員間での共有化に繋げている。アセスメントでは利用者の基本情報とともに、家族や利用者の居宅での生活の様子を詳細に記載、「リ・アセスメント」としてアセスメントの度に追記して共有化している。また、医師への利用者の情報提供報告書も項目や内容を増やし、特にケアマネージャーとしての考察を記載するコメント欄を設け、詳細な記載とともに職員間で共有している。さらに、医師への情報量の増加や連携にも繋げている。

- ・ 上級救命講習を受講している

ケアマネージャー全員が上級救命講習を受講、修了書を得ている。法人では初級も含め全職員が救命講習を受講、特に経営層やケアマネージャーは上級を取得して、利用者の安全確保や緊急時の対応に繋げている。さらにケアマネージャーは居宅での利用者の安全に配慮し、地震による揺れやタンス等の転倒から利用者を守る方法を提案、実践している。

- ・ 利用者の生活状況や生活リズムを詳細に把握している

利用者を知り、一番合致した支援を提供するため、利用者や家族とのコミュニケーションから暮らしシートを作成している。利用者の基本的な生活パターンを24時間の生活の中で確認、その具体的な行動等についてを、より詳細に記載している。1日の時間ごとのパターンから1週間のパターン、さらに1ヵ月間にまでシートを広げ、利用者把握している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/45

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%	6.0%	いはいえ：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%	いはいえ：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	90.0%	9.0%	いはいえ：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	87.0%	12.0%	いはいえ：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	96.0%		どちらともいえない：3.0%	いはいえ：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%		どちらともいえない：3.0%	いはいえ：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：0.0%	いはいえ：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%	いはいえ：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：0.0%	いはいえ：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%	18.0%	6.0%	いはいえ：0.0%

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	株式会社福寿
事業所名称	居宅介護支援センターえにし弘道
事業所所在地	東京都足立区弘道2丁目13番28号1階
事業所電話番号	03-6807-2980

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) 社是の「一期一会」をモットーにご支援します。 2) 気持ち溢れる、温かいサービスをご提供します。 3) 社員全員が上級救命を取得しています。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・主治医や各サービス事業者と連携した利用者支援を行っている

医療と介護の連携での利用者支援を大切にし、主治医へ利用者情報をオリジナル書式で報告している。ケアマネージャーから見た利用者の状況として、心身両面の状態を報告、さらに主治医からは専門的見地からの情報を収集、支援に繋げている。また、多くの協力サービス事業者へも毎年アンケートを実施し、サービス別に各事業所の特徴等をまとめ、サービス利用時に活用、利用者に合致した支援に繋げている。提案概要として書式化している。利用者の自立を視野に、当事業所が接点となる支援を行っている。

- ・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、ケアマネージャーも加わった家族を形成している

利用者や家族とは利用開始前からコミュニケーションを重ね、自然体で遠慮の垣根を低くしている。徐々に本音を漏らすことができるように、傾聴とともに会話を大切にしている。ケアマネージャーもサービス事業者の選択や利用者の思いに対する行動を早期に実施、もう一人の家族として日常生活の中での安全面での支援にも繋げている。電話だけでなく直接面談を増やし、サービス終了後もコミュニケーションを続けている。

- ・法人全体で専門職の専門性を活かしたセミナー講座を実施し地域に還元している

当法人は地域の在宅サービスに力を入れ、訪問介護とともに訪問看護、さらに言語聴覚士や理学療法士、作業療法士との連携した利用者支援を、ケアマネージャーがコーディネートしている。そのため、利用者の状況に応じ、各専門職からのアドバイスも得、計画作成やサービス事業者の選定にも繋がられている。この度、地域に事業所や法人の専門性を活かし、地域や介護関係者等に声を掛け、「知って得するリハビリテーション」と題したセミナーを実施している。地域包括支援センターとも協力し、さらに専門性を還元できる機会を計画している。

さらなる改善が望まれる点

- ・法人内で連携し、マニュアル類の再統一化に繋げることが期待される

法人は区内で訪問によるサービスを提供している。マニュアル類も統一化したものと事業所独自のものを併用、利用者サービスに繋げている。さらに利用者への支援のための書式類を詳細にし、統一化が図られている。そこで、マニュアル類も可能な限り統一化とともに再構築に繋げることが期待される。

- ・法人内会議の議事録のように、日常的に相談したこと等の文書化が期待される

事業者内のケアマネージャー同士は、何時でも利用者の状況を相談し、協力関係を築いている。さらに全体の情報も共有し、知識や業務の向上を図っている。その話し合いのほとんどが口頭であり、文書化されていないケースが多

い。そこで、振り返りやさらなる統一化のため、項目を決め文書化することが期待される。会議や研修の場にもなっていると思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ アセスメントシートの詳細化や医師への状況報告書の書式化で情報共有化を図っている

各種帳票の見直しを実施し、利用者の情報の詳細化とともに職員間での共有化に繋げている。アセスメントでは利用者の基本情報とともに、家族や利用者の居宅での生活の様子を詳細に記載、「リ・アセスメント」としてアセスメントの度に追記して共有化している。また、医師への利用者の情報提供報告書も項目や内容を増やし、特にケアマネージャーとしての考察を記載するコメント欄を設け、詳細な記載とともに職員間で共有している。さらに、医師への情報量の増加や連携にも繋げている。

- ・ 上級救命講習を受講している

ケアマネージャー全員が上級救命講習を受講、修了書を得ている。法人では初級も含め全職員が救命講習を受講、特に経営層やケアマネージャーは上級を取得して、利用者の安全確保や緊急時の対応に繋げている。さらにケアマネージャーは居宅での利用者の安全に配慮し、地震による揺れやタンス等の転倒から利用者を守る方法を提案、実践している。

- ・ 利用者の生活状況や生活リズムを詳細に把握している

利用者を知り、一番合致した支援を提供するため、利用者や家族とのコミュニケーションから暮らしシートを作成している。利用者の基本的な生活パターンを24時間の生活の中で確認、その具体的な行動等についてを、より詳細に記載している。1日の時間ごとのパターンから1週間のパターン、さらに1ヵ月間にまでシートを広げ、利用者把握している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/67

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%	7.0%	0.0%	0.0%
	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	92.0%	7.0%	0.0%	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	88.0%	11.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	4.0%	4.0%
	どちらともいえない：2.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	2.0%	2.0%
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
	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	76.0%	16.0%	7.0%	0.0%
		いいえ：0.0%		

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	社会福祉法人足立邦栄会
事業所名称	デイサービスセンターさくら
事業所所在地	東京都足立区皿沼2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5691-7055

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1．利用者の個々の価値観や生活習慣に配慮し、個人の尊厳を大切にします。（個人の尊厳）2．利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービスを提供します。（利用者本位）3．利用者の意図や希望を理解し、サービス計画を作成し、サービスを提供します。（個別化）4．利用者が安心して生活ができるよう、リスクマネジメントを徹底します。（事故防止）5．法令や法人規程を遵守し、福祉サービス活動を実施します。（コンプライアンス）6．第三者による施設サービスに対する適正な評価を行い、施設運営・施設サービスに反映させます。（情報公開）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供事業所とは顔が見える関係で密な連携を図っている

訪問介護、訪問看護、通所介護、訪問リハビリ、福祉用具貸与等の居宅サービス計画書（ケアプラン）に位置付けられたサービスが開始される際は、初回サービス時に必ず担当ケアマネジャーが立ち合い、利用者本人や家族の不安軽減に努めるとともに、サービス提供事業所とサービスの詳細についての共有を図りながら連絡体制の確認をおこなっている。その後も、連絡は些細なことでも細目に行い密な連携に努め、状況変化時等にもタイムリーで迅速な対応ができるようケアチームとして信頼関係を構築している。

・併設している同法人の機関との連携により幅広い支援がおこなわれている

同法人の特別養護老人ホーム、障害者支援施設が併設され、敷地内に地域包括支援センターが運営されていることにより、緊急対応が必要なケースや医療依存度が高いケース、虐待が疑われるケース、身体障害者、知的障害者、精神障害者からの相談ケース等、多岐にわたる多様なニーズに対応し、専門担当者との連携により、幅広い支援がおこなわれている。連携が図りやすい環境は、ケアマネジャーも様々な視点からの対応力を身に着けることができ、相談力の向上にもつながっている。

・職員間の情報の共有化について様々な仕組みがある

利用者の基本情報や個人情報に関することは、システム内で管理され職員間で共有している。利用者の心身状態の変化やサービス提供事業所との連絡等の日々の情報に関しては、業務記録やケアマネジャー日誌に記録され、居宅支援事業所としての顧客件数管理やケアマネジャーの業務進捗状況に関しては、毎月の「居宅介護支援会議」において施設長、事務長も含め共有されている。また、ケアマネジャー不在の場合の電話は、事務職が電話連絡帳に記載し、情報確認ができる仕組みとなっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・ アセスメントツールの選択と活用について見直しを期待したい

アセスメントにおいて、利用者本人および家族の意向を大切に聞き取り、望む生活の把握に努めており、情報収集は細部にわたりおこなわれているが、課題分析の過程でアセスメントツールが十分に活用されていないため、ニーズの絞り込みが不十分な部分が見受けられる。法人内の介護システム変更の過渡期であり、アセスメント用紙の統一の確認と、認知症の方には一部センター方式を付け加えることや、「リ・アセスメントシート」の活用等も含めて見直しされていくことに期待したい。

- ・ 医療連携について内部研修をおこなう等、更なる工夫が望まれる

ケアマネジャーは、医療連携の重要性を十分に理解した上で、サービス担当者会議の開催や退院時カンファレンスへの参加や看護サマリーの依頼、通院時同行等の様々な方法で医療との連携を図っているが、困難な場面に直面することも多い現状である。外部研修会にも参加しているが、法人内の特別養護老人ホーム等に医療職も配置されているため、内部研修についても更なる工夫がされていくことに期待したい。

- ・ 新人育成用の分かりやすいマニュアルを作成し、より相談し易い工夫を期待したい

「居宅介護支援専門員・業務の手引き」を標準マニュアルとして活用し、「業務の流れ」で新人には説明している。なお今後、業務の流れは簡単で解説が無いので、新人向けに分かりやすく具体的なマニュアルを作成し育成ツールを整備する様に期待したい。また、困難事例などは小人数のスタッフなので毎日話し合い一人で悩まない様にチームで解決案を作成する様にし、訪問時に所長が同行し実際の対応方法を確認し必要な助言をする様にしているが、コミュニケーション経験の少ない新人に備えて日記相談などの工夫も期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ 災害に備えて連絡体制等を整備している

大災害に備えて、災害対応マニュアルを整備している。災害時避難場所マップも作成し、サービス事業者と連携し災害情報集約の役割を果たせるよう準備をおこなっている。「緊急時持ち出し用一覧」には、各利用者ごとに家族緊急連絡先と主治医等病院緊急連絡先が記載されている。また、安否確認の緊急度や優先順位の目安のために、点数で評価ができる「災害弱者危険度判定表」の作成を手掛けている。これらの備えは、同一法人の特別養護老人ホームや地域包括支援センターと連携しながら、今後さらにブラッシュアップしていく予定である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/92

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%	8.0%	0.0%	0.0%
	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	81.0%	18.0%	0.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	83.0%	10.0%	4.0%	0.0%
	いいえ：2.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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	91.0%	6.0%	2.0%	0.0%
	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	89.0%	10.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	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	85.0%	8.0%	2.0%	0.0%
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%		

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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会西綾瀬居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都足立区西綾瀬3丁目2番1号（在宅介護支援センター西綾瀬）
事業所電話番号	03-5681-7680

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、安全、明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに。 2) 温かい心と労りの気持ち、充実したサービスを一丸となってお届けします。 3) 地域の皆さんと手を繋ぎ、豊かな社会作りに貢献します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者とのコミュニケーションは障害などの特性に合わせた工夫

利用者とのコミュニケーションをとる際は、その人の特性に応じて工夫が必要であると考えており、聴覚障害の人には、区の手話通訳者を派遣してもらっている。正式な手話を習得していない人にはジェスチャーを交えてコミュニケーションを図っている。認知症により錯覚や幻覚があると思われる場合には、否定せずその人のストーリーにあわせながら対応し、必要な情報を得るようにしている。利用者調査でも「話をよく聞いてくれる」「心情をよく理解してくれる」との意見が複数あった。

- ・利用者の要望は最大限受け止め、納得を得る工夫

利用者・家族の状況の変化を理解して、その要望を最大限受け止め納得の得られる計画になるよう努力している。退院後在宅生活を送ることになった男性には、介護者の負担を軽くするため、デイサービスの利用を勧めたが、直後は本人が納得せず、訪問看護サービスと福祉用具の利用のみでスタートした。しかし、後に介護者である妻が入院することで常時介護者がいない状況となり、本人の体調の低下も自覚されたので、デイサービスの利用も納得された。このとき、決して強引に押し付けるのではなく、気持ちが変わる時を見逃さずに勧めるという方針を貫いた。

- ・医療関係者との緊密な情報交換、連携

地域の医療機関とはサービス担当者会議の出席や利用者の入退院の連絡などの情報提供を依頼している。かかりつけ医などからは薬の情報や各種検査報告書も得て、利用者の健康状態の把握に努めている。話しにくいといわれる医師や医療関係者だが、当事業所は医療相談員や看護師などとの連携から医師とも連携を取りやすい関係を作ってきた。病院で主催する退院カンファレンスにも出席して、居宅サービス計画についての検討をしたり、場合によっては、サービス提供事業者も出席してサービス担当者会議を兼ねることもできるようになっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・事業所独自のパンフレットやホームページの改善を

法人の作成するパンフレットは、写真やイラストを多用しカラフルで見やすいものになっているが、居宅介護支援事業については、所在地と電話番号のみの紹介となっている。ホームページは、法人の運営理念や沿革、法人が運営する事業、財務諸表、第三者評価の受審結果等広範な情報を提供しており、「相談」「ケアプラン」の単語で居宅介護支援事業のページに到達するが、PCに不慣れな人にとっては、使い勝手は必ずしも良好ではない。事業所では、ホームページの充実をめざしているが、事業所独自の簡易なパンフレット等の作成の検討も期待される。

・事業所独自業務のマニュアル化の検討を

事業所は、信頼できる市販の手引書を吟味して手引書として活用するほか、不足する部分についてはインターネットで検索した情報を参考にす等適正な居宅介護支援をしている。加えて法人内の三居宅介護支援事業所の連絡会において業務改善や事例検討をおこなう等業務の標準化の取り組みをしている。これらの活動の他、医療機関との連携の仕方、業務の自己点検チェックシートの活用等事業所が独自に取り組んでいる業務等について事業所独自のマニュアルとして整備し、定期的に見直すことが期待される。

・利用者の苦情要望のうち重要なものは、「苦情要望処理」としての記録を

利用者からの苦情要望については、利用者の話をよく聞き、迅速に対応しており、その経過は利用者の個別のケース記録やサービス担当者会議議事録に記録されている。利用者からの苦情要望は、事業者に非があるもの、利用者の都合によるもの、介護保険制度限界によるものなど多種多用である。苦情要望のうち、特に重要なものや介護保険制度の限界を超えるもの、事業所の業務時間を超えて24時間対応を求めるもの、不適切な介護保険制度の運用を求めるもの等については、法人の規定する苦情要望処理規定に基づいて記録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

・吟味した市販の手引書を活用し、自己点検チェックシートで業務を点検している

運営規定、重要事項説明書に適正な居宅介護支援を事業目的として明記し、職員、利用者ともに確認している。市販の手引書の中で最も信頼できるものを吟味して業務マニュアルとし、常に確認しながら業務をおこなっている。業務の確認のために「自己点検シート」で業務点検をしており、現在は、複雑なケースを選定して点検しているが将来的には、全件点検を目指している。また、法人内の3居宅介護支援事業所連絡会で事務改善や区の「介護保険苦情110番」の事例をもと研修をおこなう等の業務の標準化を図る取り組みをしている。

・スキルアップの意欲が高く、研修や自己啓発等に力を入れている

事業所は、職員に求める能力として人間性と専門性を挙げている。事業所では、都区の実施する事業説明会、法人内外の研修等業務時間内のものについては職員の業務調整をして参加できる体制をとっている。地区のケアマネジャー協会主催の研修や勉強会等時間外のものについても、職員の申請により有益なものは、参加費の補助などにより自己啓発を支援している。併設の地域包括支援センターからの紹介で複雑な問題をもつ利用者等を担当することが多く、対人援助技術や権利擁護等専門知識等の研修意欲が高く、研修のさらなる充実が必要としている。

・利用者が望む生活像が専門的視点と合致しない場合でも利用者の意向を尊重している

利用者の要望や意向を聞くうちに本人の望む生活像が分かった時には、専門的視点と一致しない場合でも、本人の納得ゆくまで押し付けることはせず代替案で見守るようにしている。入退院を繰り返し何度も救急搬送されている利用者の場合、訪問介護サービスの利用等を勧めても、本人は今まで通り自由気ままに暮らしたいとして断っていたため、納得いくまで配食サービスの利用のみで見守ることにした。また、それまでの生活歴からし好が分かった利用者の場合には、外出機会を増やすためにそのプログラムのあるデイサービス施設を探し出して納得を得た。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/64

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	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	94.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	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	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	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%
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	94.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	10.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	13.0%
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%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	10.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	10.0%
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	78.0%		いいえ : 0.0%	8.0% 13.0%

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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会新田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都足立区新田3丁目4番10号
事業所電話番号	03-3927-7021

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) 温かい心と思いやりの気持ちで、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします。 2) 地域の皆さんと手をつなぎ、豊かな社会づくりに貢献します。 3) 安心、安全、明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・重介護の利用者の在宅生活を支援している

当事業所は同じ建物内に地域包括支援センターがあり、相談の中から重度のケースの居宅介護計画の作成を依頼されることがある。地域内には在宅医療に取り組んでいる医療機関があり協力を得られているので、安心できる支援計画を立てることができる。要介護4でベッド生活をしている一人暮らしの利用者の「ずっと自宅で暮らしたい」という願いを実現するため、訪問診療医、訪問看護ステーション等医療関係者および介護保険サービス事業者のサービス提供に加えて、近所の知人の日常的な支援、遠方からの親族の定期的な訪問で生活を支えている例もある。

・利用者との関係を良好に保つため細やかな情報交換をしている

モニタリングで自宅を訪問した際など、利用者との関係が良好であることを確認している。利用者には、契約時から「事業者に言いにくい場合はケアマネに言ってください」と話しているため、訪問入浴利用者から「扱い方に不満がある」と意見を聞いた時には、すぐに過去の利用経験の中から複数の事業所を提案して選んでもらい、別の事業者に変更した。事業者に断ることは苦労があるが、事業所との関係を壊さないよう気を遣いながら話を付けている。

・利用者の気持ちに沿った支援をしている

サービス利用契約の際、居宅介護支援事業所や介護支援専門員の変更は利用者の権利であることを伝え、変更を希望する場合は伝えやすいように区の介護保険部署や地域包括支援センターに申し出ることを勧めたり、必要と思われるサービスも本人が利用を納得するまで待つ、家族間の秘密保持も尊重し、家族に伝える必要がある事項は本人の了解を得て伝える等本人の気持ちに寄り添った支援をしており、利用者からは、気持ちを理解してもらえる、押し付けがないと信頼されている。

さらなる改善が望まれる点

・都民向けに事業所独自のパンフレットの作成を

法人のパンフレットは、法人の運営理念、沿革、運営する事業の内容を写真やイラストを多用した見やすいものになっている。しかし、その中心は、規模の大きい特別養護老人ホームの紹介であり、居宅介護支援事業については、所在地のみの記載となっている。居宅介護支援事業は介護保険の利用のスタートであり、初めて介護保険を利用する都民に対して、居宅サービス計画であるケアプランや介護支援専門員であるケアマネジャー等事業所の業務をわかりやすく説明した独自のパンフレット等の広報資料の作成が望まれる。

・独自業務のマニュアルの整備、作成の検討を

事業所では、市販の介護保険業務の手引書を活用するほか、保険者の開催する説明会等で最新の情報を得て、厳密に業務をおこなっている。事業所には、介護保険外の公的サービスやインフォーマルなサービスの活用方法や医療機関との連携の方法などこれまで蓄積してきた知識、技術がある。これら事業所が開発、開拓した技法を事業所独自のマニュアルとして整備し、事業所業務の標準化とさらなる向上を期待したい。

・事業所の特質に即した業務の簡素化・軽量化に組織的な取り組みを

地域包括支援センター、小規模のデイサービスを併設する居宅介護支援事業所として、面談場所や記録の作成・保管スペース等物理的にも人員的にもタイトな中で、多くの困難ケースを担当している。定例のモニタリングのための家庭訪問で安定している利用者は少なく、訪問回数の多さ、多数のサービス提供事業者との頻繁な調整や連絡等とそのたびに詳細な記録作成と業務は複雑多岐にわたっている。連絡、記録等の業務等の軽量化は困難が伴うが何らかの組織的取り組みが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・医療機関と緊密な連携のもとに居宅生活への円滑な移行を支援している

利用者の入院中から医療機関と緊密な連携を取り、退院の時期等確認している。医療機関の退院時カンファレンスに外部の関係者の参加を認めている場合には、必ず出席し、出席が認められていない場合や退院時カンファレンスを実施しない医療機関については、医療情報の提供を求め、本人家族の意向を確認しながら、退院後の在宅生活が安定するような居宅サービス計画の準備をしている。特に、近隣の往診に積極的な医療機関や医師と連携を図り、訪問看護ステーションと合わせて、病状の重い利用者、重介護の利用者の在宅生活の継続を支援している。

・利用者の要望実現のため広く介護保険内外のサービス情報を提供している

居宅介護サービス計画作成の際には基本的な考え方を明確にして説明しているが、利用者の要望によって介護保険サービスの対象外となる場合もある。その時は、区の制度一覧や併設の包括支援センターのリスト等を参考に紹介している。また、シルバー人材センターの事業やインターネットによる情報提供も行う。通所回数を増やしたいという利用者に対して、利用限度を超えていたため区内の体操教室を紹介して喜ばれたこともある。その他、それまでに利用してきたサービス情報の蓄積もあるので、できる限り利用者の要望に応えようとしている。

・利用者の要望・状態の変化に即応して計画の検討・見直しをしている

利用者の状況、要望に変化があった場合には、サービス担当者会議を開催するが、対応を急ぐ場合には、利用者・家族の同席している場に関係者を招集し、計画の見直しを検討している。在宅生活を続けたいと願っても、障害が重くなり要介護度が増えた利用者には、サービス担当者会議において、本人の意向に沿うための方策として、障がい者手帳の見直し、体に合った車いすの支給、訪問介護時間の上乗せなどを、病状管理を担当している訪問看護事業者を交えて検討した。この場合でも、最終的な利用の判断は、本人の意向を尊重している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/65

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	94.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%	7.0%	1.0%	0.0%
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	7.0%	3.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%	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%	3.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	98.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
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%	7.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
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%	25.0%	7.0%	3.0%
		いいえ：3.0%		

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）	法人の考える「社会福祉法人の定義」の実践、とりわけ「制度の有無にかかわらず、すべての社会的弱者を受け入れ、手を差しのべ、社会に安心を提供しなければならない」ことを大切に考えています。また、質の高いサービスの提供とその担い手である人材の育成を行なうこと、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くこと、地域の中で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することも理念として掲げています。サービス提供に関しては、法人運営理念（相手の立場で見る・聴く・考える / 相手の笑顔・自分の笑顔 / その人がその人らしく生きること）の具現化に資する法人行動指針の実践を重視しています。具体的な姿勢としては、高齢者を人生の先輩として敬い、丁寧な言葉使いで接する、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なう、利用者の尊厳を守り、相手の意思を確かめ、その意思を尊重して介護を行なう、福祉専門職として利用者（特に認知症の方）のいかなる言動に対しても感情的にならず常に冷静に対応する、という4つの柱に則って利用者の支援にあたることを基本方針としています。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者や家族に信頼される事業所を目指して、利用者等の心に寄り添い、事業所全体で利用者を支える良質な実践が行なわれています <p>事業所では利用者・家族に信頼される支援の提供に努めています。電話等での相談や初回訪問では介護や暮らしの不安を抱える利用者等に丁寧に対応し、顔を合わせて親身に相談を受けることから支援を開始しています。毎月や随時の訪問に加え、サービス提供中の自宅や事業所に足を運び、受診等に同行して利用者の真の姿を観察し、思いを受け留めています。3名の職員は全利用者の状況を共有し、誰もが電話等に対応できる体制にしています。利用者調査では、親切・安心・すぐ飛んできてくれる等の感謝の言葉が寄せられ、その信頼の深さが伝わります。</p> <ul style="list-style-type: none">・法人理念の実現を念頭に、地域で暮らす困りごとを抱える高齢者に手を差しのべ、意欲的な暮らしに繋げる良質な取組みがあります <p>事業所は地域で困りごとを抱える高齢者を積極的に受け入れ、独居やセルフネグレクト、虐待や認知症、経済困窮等の様々な課題について、行政、地域包括支援センター、専門機関等と連携し、生活再建を支援しています。介護保険サービスに加え、福祉サービス、有償ボランティア等の地域資源を活用し、利用者が得意な事や好きな事を聞き、少し高い目標を持って主体的に生活に取り組むようなケアプランの作成とサービス利用に繋いでいます。緊急時には複合施設の強みを活用し、地域で当たり前にその人らしく生きることを支援する取組みが実践されています。</p> <ul style="list-style-type: none">・3名のケアマネジャーが情報共有し、質の高いケアプランに繋げるチームケアに取り組んでいます <p>3名のケアマネジャーを配置し、きめ細かな支援に繋がるように情報の共有を行なっています。事業所のデスクで日常行なわれる情報共有は、業務の相談や疑問点、不安を相談し、担当ケアマネジャーが不在の時は、いつでも他のケアマネジャーが対応できるように、利用者情報を共有しています。また、週1度のケアマネ会議では、支援方法や</p>
--

関係機関との連携の状況、地域情報等の共有、研修の振り返り等を行なっています。また、情報共有だけでなく、常に相談できる環境と関係作りを心がけ、質の高いケアプランに繋げるチームケアに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者状況を的確に把握するために導入した新アセスメントシートが生活課題の抽出に効果的に活用されることが期待されます

事業所では利用者等の望む暮らしの実現に向け、できる能力を活かし自立支援に繋がるケアプランの作成に努めています。基本台帳やアセスメント表に、心身の状況、認知症状、経済や住環境、介護者も含めた暮らしの様子、健康状態等を細かく記録し、自宅の様子や利用者の着衣、表情や活気等を観察して言葉に表現されないニーズも含めて生活課題を抽出しています。今年度は認知症行動を細分化し、項目毎に観察や検討結果を自由記入するアセスメント表の導入が行なわれ、細かな状況把握と検討によって、さらに生活課題抽出に繋がる効果が期待されます。

- ・法人で統一した書式を整えていく予定になっており、業務の効率化や活性化を図ることが期待されます

事業所では、日々利用者の思いに沿った支援を実施しています。取り組んだ支援の記録は、その日に丁寧に細かく記録されています。職員は、記録記載に時間がかかり、訪問に時間を掛けられない状況も発生し、業務負荷がかかっている状況です。現在、法人内の事業所共通で、質の向上に繋がる帳票の統一に向けた取組みが進んでいます。今年度は、ファイリングが共有され標準化が図られています。今後、業務の効率化と標準化に向け、アセスメントシート等を統一した書式に整えていく予定になっており、業務の効率化・活性化が図られることが期待できます。

- ・事業所の研修受講目標に沿って、各自が希望する内部研修や外部研修を受講できる体制が整うことに期待しています

法人の年間の研修計画では、職員が一定レベルの知識や技術の学習機会として、様々な研修が用意されています。事業所では、研修受講の個人目標を設定し、研修受講の計画を作成しています。2ヵ月に1回開催される法人の9か所のケアマネジャーが集まる横断会議や、複合施設のサービス事業所が集まる地域サービス会議では、様々な情報が共有伝達され、業務に活かせる知識の習得が行なわれています。今後、業務の活性化が図られ、事業所の研修受講目標に沿って、各自が希望する内部研修や外部研修を受講できる体制が整うことに期待しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・迅速な対応で本人の望むサービスに繋げる対応を実践しています

利用者の詳細な情報の収集に努め、要望やニーズに対して、どのようにサービスを提供ができるかを考え、計画に結び付けています。本人が求めるサービスと状況に沿ったサービスに隔たりがある場合には、できるだけ希望に沿って提供できるように働きかけを工夫し、本人の思いを尊重しています。また、利用者の身体状況や生活状況の変化が起きた時には、その都度、状況や思いを確認し、適切な支援に繋がっています。

- ・一人ひとりの居宅サービス計画は、利用者の目線に立って作成しています

利用者や家族の要望は、利用開始時に基本的な考え方や作成方法を文章で説明し同意を得ています。そのうえで、利用者と家族の要望やニーズを聞き取り、状況やサービス利用の希望を把握しています。利用者と家族の要望に相違がある場合については、それぞれの思いや目線に立ち、適切な支援に繋がられるように対応しています。また、認定調査や住宅改修の立ち会いや日々の困りごとの相談等、利用者が必要とする思いに沿って支援をしています。

- ・複合施設の利点を活かし、地域包括支援センターと密な連携を取っています

当事業所が複合施設内にある利点を活かし、様々なサービスとの連携を密に取り、利用者の利益に繋がっています。併設の地域包括支援センターとは、地域の情報に合わせて臨機応変な連携を取っています。担当する利用者の居宅サービス計画は、必要なサービスに繋げていけるように、日々、地域包括支援センターと連携を取り、会議を実施しながら支援にあたっています。また、虐待ケース等について、地域包括支援センターに直接報告し、対応策を共有していける体制を整えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/83

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：1.0%	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	87.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	9.0%
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%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	12.0%
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%	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	87.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%	7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	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	87.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	10.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	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	72.0%	いいえ：3.0%	18.0%	6.0%