

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が利用者一人ひとりに丁寧に向き合い、要望等の把握に努めることで、利用者満足が高い状態を実現している <p>今回実施した利用者調査の結果では、事業所に対する総合的な感想として、昨年に続き回答者の9割以上が満足と答えていることから、利用者の満足度は高い水準にあると推察される。中でも評価が高かったのは、利用者の気持ちの尊重、職員の接遇、利用者の状況や要望の把握等の項目で、職員が利用者一人ひとりに丁寧に向き合い、要望等の把握に努めることで信頼を得ている様子がうかがえる。安定した職員体制の中で、対人援助の基本スキルの定着が図られていることの表れと見ることができる。</p> <ul style="list-style-type: none">・支援に必要な情報を集約し、活用する仕組みを整えることで、サービスの向上につなげている <p>利用者や家族、在宅サービス事業者、関係機関等と電話や訪問等で連絡調整した経過の記録については法人が独自開発したシステムによって管理している。各担当者はその日のうちに記録を入力し、退社時に帳票を印刷して共通のファイルに綴じている。システム上の制約を現場の工夫によって乗り越え、情報共有のスピードを高めて、サービスの質の維持・向上を図る仕組みを整えている。また、利用者の幅広いニーズに対応するために必要となる地域の社会資源情報について、各担当者が収集した情報をファイリングし、全体で共有してケアプランに活かしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・長時間労働が常態化しないよう、職員には所定労働時間内に業務を終えることを前提とした働き方を求め、安定した体制を実現している <p>「最も困っている人々の命と暮らしを守る」との法人理念のもと、対応が困難な社会的貧困者や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掲げ、年中無休で営業している。職員が毎日交代で勤務する中、事業所では、職員がハーンアウトすることなく、長く働き続けることがサービスの質の保障につながるの考えから、利用者・家族との連絡調整や自宅訪問を含め、所定労働時間内に業務を終えることを前提に予定を調整するよう職員に求めている。ここ数年来、安定した職員体制のもとで、地域のセーフティネットの一翼を担っている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・手本となる職員の仕事の組み立て方やアセスメントにおける着眼点などを学び、組織内で共有する取り組みを進めることが期待される <p>管理者、主任ケアマネジャー及び2名の担当者が相互に連携しながら、専門職としてそれぞれの業務を担っている。管理者は組織力を高めるために情報共有の仕組みの整備に力を入れ、記録のファイリングの統一化等を進めている。その一方、ケアマネジメントのスキルについては職員間で多少のばらつきがあることが職員による自己評価や利用</p>
--

者調査の結果からもうかがえる。今後、ケース検討会議等を通じて、手本となる職員の仕事の組み立て方やアセスメントにおける着眼点などを学び、組織内で共有する取り組みを進めることが期待される。

- ・事業所の特長を外部に積極的にアピールしながら、営業活動により力を入れて取り組むことが期待される

訪問調査の際、事業所からは困難事例に対応するために受け入れ件数を抑えているとの説明があった。しかし、法人では稼働率を「施設力の地域サービスへの還元度」と位置づけ、年度の事業計画にも稼働率の向上を目標に謳っている。市内で最初に開設した特別養護老人ホームに併設された事業所であり、知名度は高い。また、関係機関との緊密な連携体制が構築されている点も強みとなっていることは確かであるが、その反面、事業所の特長を外部に積極的にアピールする姿勢が弱い面が見受けられる。今後は営業活動により力を入れて取り組むことが期待される。

- ・医療依存度の高い利用者の増加にともない、医療との連携をより一層強化して、職員が予後予測の力を高めていくことが期待される

利用者宅への毎月の訪問をアセスメントの機会ととらえ、本人と家族の状況を確認し、変化を把握して、ケアプランの見直しの必要性を内部で検討している。さらに必要に応じてサービス担当者会議を開催し、関係者からの情報を集約・分析して、ケアプランを見直している。最近の傾向として医療依存度の高い利用者が増えてきており、事業所では利用者の状態変化を予測して早期対応につなげる力を職員一人ひとりが身につけることを課題と位置づけている。そのためにも、今後、医療との連携をより一層強化し、専門的な知識の定着を図ることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・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

54/96

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	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	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	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	88.0%		いいえ : 0.0%	5.0% 5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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	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	90.0%		いいえ : 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%	どちらともいえない : 3.0%	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%		いいえ : 3.0%	16.0% 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">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。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。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。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。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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・業務分析を行い、業務に必要なスキルを自己覚知することでスキルの底上げに繋げるよう努めています <p>職員の入れ替えにより新たなケアマネも加わったことから、人材育成や全体的なスキルアップを図りサービスの標準化に取り組んでいます。業務水準を確保するための業務要領書や手引書等で業務の手順が明確化されており、業務チェックシート等で利用者支援の管理等も行われています。これらの仕組みに加え、ケアマネに必要な業務を例えば「介護保険の理解」「ケアマネジメントのプロセス」「医療との連携」などに分析し、5段階で自己評価し、毎年実施することで前年からの変化や個々の強み弱みを自己覚知し、スキルの底上げに繋げるよう努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・事例検討会や情報共有の仕組みによりチーム内及び在宅チームとの連携体制が強化され、チームケアの充実に繋がっています <p>朝夕のミーティングや毎週の事例検討会・チーム会議を通じて、各職員のケアプランや利用者対応等に対する気づきなどを意見交換することで、より客観的な判断や評価基準などの視点の共有を図るとともに、チーム内で利用者情報が共有され問い合わせや相談等をスムーズにしています。また、統一したファイリングの仕組みのほか、ITシステムによる情報の蓄積と共有の仕組みができたことで、事業所内だけでなく併設事業部との情報共有がスムーズになり、在宅チーム全体で利用者を支える情報共有と連携が強化され、チームケアの充実に繋がっています。</p> <ul style="list-style-type: none">・さらなる改善が望まれる点・業務課題に対する取り組みを個々のケアマネが役割を持って遂行することで業務への責務を果たしていく仕組みが期待されます <p>居宅介護支援事業所として、「多職種との連携強化」や「自立支援につながるケアマネジメントの実践」「専門職としての知識と技術の習得」「職場環境の整備」などを事業課題にあげ、具体的な行動計画や目標設定をして課題達成に向けて取り組んでいます。一方ケアマネの入れ替えなどにより経験値からくる意識のバラツキも課題になってい</p>
--

ます。今後同一方向を向いて業務課題を推進していくためには、個々のケアマネが業務課題に対する役割を分担し、達成状況を確認するなど自覚を持って遂行することで業務への責務を果たしていく事が期待されます。

・ アセスメントを充実することで利用者の意向や家族の思いが、より反映された個性のあるケアプランの作成が期待されます

情報を蓄積・共有するITソフトの変更でアセスメントの記録方法の見直しがされ、利用者の生活状況や身体状況、生活歴等は詳細に記録できますが、以前に比べて利用者のその人らしさや意向、家族の思いを十分に理解するための情報を把握する点では課題があると思われます。各職員がそれぞれ工夫をして記録する等していますが、利用者・家族の意向や利用者の望む生活像、希望、趣味、生きがい等を把握するために必要と思われる情報を職員間で定義した上で、情報を把握してアセスメントの充実を図り、ケアプランの個別性を高め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

84/236

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%	7.0%	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	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	80.0%	16.0%	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	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	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	84.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	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%	9.0%	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	88.0%	10.0%	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	89.0%	9.0%	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	59.0%	15.0%	9.0%	15.0%

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）	1) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、本人のみでなく家族も安心して暮らせることを役割とする。 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。 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。 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。 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。

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ネットの役割を果たすことを使命に掲げ、関係機関との連携体制を構築して、利用者のニーズに応えている

当事業所は1993年より事業を開始した市立の特別養護老人ホームを中心とする高齢者複合施設の中に併設されている。「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、地域の在宅高齢者のセーフティネットの役割を果たすことを使命とし、年中無休で営業している。夜間帯も電話による相談体制を整えている。地域包括支援センターや市の所管部署、保健所、医療機関等の関係機関とは日常的に連絡を取り合い、担当者同士が顔の見える関係を構築して、サービスを必要とする利用者のニーズに応えている。

・チームによるケアマネジメントの体制を整え、業務の可視化を推進する中で、法令遵守の強化と職員のスキルの向上に取り組んでいる

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体制を整えている。各担当者が単独で業務にあたるのではなく、週1回の事業所内の会議でケース検討を行い、チームによるケアマネジメントを推進している。支援経過について情報を共有し意見交換を図ることで相互に視野を広げるとともに、業務の可視化と抱え込みの防止に取り組んでいる。運営基準等、法令遵守に向けた業務点検に加え、利用者の自立支援の視点から適切なケアマネジメントが行われているかを相互に確認し、事業所全体でケアマネジャーのスキルアップを図っている。

・職員が利用者一人ひとりに丁寧に向き合い、要望等の把握に努めることで、利用者満足が高い状態を実現している

今回実施した利用者調査の結果では、事業所のサービスに対する総合的な感想として、回答者の9割以上が満足と答えていることから、利用者の満足度は高い水準にあると推察される。中でも評価が高かったのは、利用者の状況や要望の把握、個人の尊厳の尊重等に関する項目で、職員が利用者一人ひとりに丁寧に向き合い、要望等の把握に努めることで信頼を得ている様子がうかがえる。この結果は、職員同士が業務を通じて気づきを共有し、相互に高め合う関係性を構築する中で、対人援助職の基本スキルが定着していることの表れと見ることができる。

さらなる改善が望まれる点

・医療依存度の高い利用者の増加にともない、医療との連携をより一層強化して、職員が予後予測の力を高めていく

ことが期待される

利用者宅への毎月の訪問をアセスメントの機会ととらえ、本人と家族の状況を確認し、変化を把握して、ケアプランの見直しの必要性を内部で検討している。さらに必要に応じてサービス担当者会議を開催し、関係者からの情報を集約・分析して、ケアプランを見直している。最近の傾向として医療依存度の高い利用者が増えてきており、事業所では利用者の状態変化を予測して早期対応につなげる力を職員一人ひとりが身につけることを課題と位置づけている。そのためにも、今後、医療との連携をより一層強化し、専門的な知識の定着を図ることが望まれる。

・職員の業務負担の軽減に向け、各種記録の統合を進めることで業務の効率化を実現することが期待される

法人統一のアセスメントシートやモニタリング記録などの様式を整え、利用者のニーズとその変化の把握に役立っている。アセスメントシートは利用者の日常生活の状態を感覚的な領域を含め可視化することで困りごとを抽出することにねらいを置いており、市の意向も踏まえて課題整理の項目を調整する方向で検討を進めている。日々の支援経過記録は法人が独自に開発したシステムで管理している。職員の業務負担の軽減が課題となる中、今後は各種記録の統合を進めることで業務の効率化を実現することが期待される。

・業務のマンネリ化の克服に向け、まずは基本に立ち返り、問題点を明らかにしたうえで、継続的な改善に取り組むことが期待される

ケアプランの見直しの際は原則として利用者の自宅に在宅サービス事業所の担当者を集めて会議を開くことになっているものの、実際には電話やファクスでの照会や報告を受けることも少なくない。また、サービス担当者会議の要点を新しいケアプランとともに当日中に作成し、各在宅サービス事業所に送ることを目指しているが、未だに会議の数日後になることが多い。事業所では、昨年度の事業報告の中で、業務のマンネリ化の克服を課題の一つにあげている。まずは基本に立ち返り、問題の所在を明らかにしたうえで、継続的な改善に取り組むことが期待される。

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。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。最長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。

・職員が2人一組でモニタリングを実施し、チームによるケアマネジメントを推進している

ケアプランの妥当性を評価するためのモニタリングを毎月1回以上ペースで実施している。当事業所では、担当者が単独でケアマネ業務にあたるのではなく、チームによるチェック体制を整え、モニタリングは職員が2人一組でペアになり、相互に記載内容を確認している。法令遵守に向けた業務点検に加え、利用者の自立支援の視点から適切なケアマネジメントが行われているかを相互に確認する中で、質の向上を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/112

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：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	86.0%		8.0%	5.0%
		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	84.0%		9.0%	5.0%
		いいえ：0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%	
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%		9.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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：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	89.0%		9.0%	
		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	87.0%		8.0%	
		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	73.0%		17.0%	
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%	