

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">・事業所独自のモニタリングシートは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・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。このため利用者の生活全般について、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。アセスメントシートは毎年、全員で意見を出し見直されている。・短い時間であっても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・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。利用者に関する情報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利用者訪問などで不在の時でも問い合わせがあっても、迅速に対応できる。月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。・広報誌・情報紙は毎号、ホームページに全文掲載しており、拡大して読むことができ高齢者には見やすくなっている・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、季節に応じたテーマを特集している。これらは利用者・家族・地域に配布している。広報誌・情報紙は毎号、ホームページに全文掲載しており、拡大して読むことができ高齢者には見やすくなっている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・近年の地震や洪水などは他人ごとではなくなっており、地域を熟知したケアマネジャーからの危険箇所などの提言を進めていきたい・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。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。

近年の地震や洪水などは他人ごとではなくなっている。地域を熟知し、自転車で駆け回っているケアマネジャーが身近に把握した危険箇所などの提言を行政に行っていきたい。

- ・利用満足度は高いが、同じような質問や回数に負担感が見受けられる。独自アンケート内容の改善を期待したい

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。利用者や家族からの回答率は高く、98パーセントの利用者が大変満足と満足を答えている。なかにはアンケートに答えることが「何回もあるのでめんどくさい」などと負担感を訴える利用者もいる。アンケートの実施時期や回数、毎月の対面から問題を把握するなど改善が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・西東京市主催の「地域包括ケアのしくみづくり 多職種連携」に協力

日頃から各市や地域包括支援センター等と連携は良好で、利用者のニーズに速やかに対応ができています。西東京市主催の「地域包括ケアのしくみづくり 多職種連携」に参加し、地域の医師・歯科医師・看護師・理学療法士なども100名近くが参加しており、今後の協働がしやすくなった。

- ・職員の言動から利用者の気持ちを傷つけないか日々言動・行動を振り返っている

定期的開催される月1回のケアマネ会議、毎日のミーティングなどの際には、職員の言動などにより利用者の気持ちを傷つけるようなことがないか話し合い、日々の言動・行動を振り返る機会を設けている。必要に応じて関係サービス提供事業者との情報共有や地域包括支援センター、市など関係機関への相談・報告をして連携を密にとる体制をとっている。相談・苦情などがあつた際には必ず報告書を作成し、改善を検討している。

- ・利用者の要望とケアマネジャーの意見が異なる時はできる限り利用者の希望を尊重する

利用者の要望とケアマネジャーが抽出したニーズが異なる時は、サービス担当者会議で関係者の意見を聞き、できる限り利用者・家族の希望を尊重し同意を得るように努めている。居宅サービス計画は利用者・家族の要望を取り入れて、利用者が望む生活に向けて作成するものとしている。利用者と家族の意向が異なる場合は、ケアマネジャーが双方の意見を確認した上で訪問して話し合い、サービス担当者会議で専門職の意見も聞きながら検討する。安定した在宅生活が長く続けられるよう、サービス途中においても改善策を提案するように心がけている。

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	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	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%	
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%		6.0%	
		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%		6.0%	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	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	89.0%		8.0%	
		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	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	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%	
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	87.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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)人間の尊重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

・情報共有と研修などにより職員のスキルアップを図り、更に業務改善を実施するなどして組織全体の質の向上に常に取り組んでいる

事業所の理念・方針に基づき、利用者や家族の「その人らしさ」を尊重し、生活歴や意向・要望などの聞き取りを丁寧に行っている。また、アセスメントの手法を改善し、研修などで学習し、習熟度を高め、現在は初回からリ・アセスメントシートを使用するなど、より良いアセスメントを目指している。こうして得られた利用者情報は会議等で職員に共有される。事業所では同行訪問による0JTの他、所内・外研修への参加を積極的に呼びかけ、介護支援専門員のスキルアップを実現し、事業所全体のサービスの質の向上に常に取り組んでいる。

・相談しやすい職場環境を作り人材育成を行っている

個別面接や居宅共有会議などで改善への意見があった場合には話し合いにて改善策を作成し、職員が課題を持ったときにも意見や改善策を提案できる環境づくりをしている。現在、定期的な研修により介護専門員の質のレベルアップに取り組んでいる。また東京都リ・アセスメントシートを使ったケアマネジメントの研修も継続して行っており、職員のスキルアップに努めている。そして、そのために所内では風通しが良く相談しやすい関係を作り、利用者に関する情報共有をより密度の高いものにして、職員全員が利用者を支援することに努めている。

・定例会議は必要な情報確認と情報共有が行われるだけでなく、ケースの検討や様々な課題に応じた研修も行っている

当事業所での会議は毎日行われるものと、毎週火曜日に開催されるものそして月1回行われるものがある。いずれも情報の共有を目的にしており、それにより円滑な業務の進行が行われている。また月1回の共有会議は実際のケースなどを取り上げて意見交換や検討が行われており、情報共有の場でもあり同時に様々な内容を工夫した研修の場でもある。なお、当法人は複合施設であり地域包括センターを含めたデイサービス、訪問介護、訪問看護などの事業所がありそれぞれの連携や交流が密であるため他事業所の職員が相互に啓発できる環境になっている。

さらなる改善が望まれる点

・新人の入社に伴うサービスの質の標準化、特に医療知識面の育成を強化したい。

医療依存度の高い利用者のケアプラン作成を得意とする事業所であることが当事業所の特長であるので、医療機関からの直接の利用者紹介案件も多い。今までの実績から、新人についてもっと医療知識や医療連携を学べる機会を多く作る必要があると管理者は考えている。医療職でなくても、医療知識を身につける事で着眼点も変わって来し、

その事でさらにニーズを開拓するアセスメント力や提案力、更に医療職との連携力もついてくる。新人の医療知識の習得を今後の重点課題とし医療対応力強化に期待したい。

・苦情や事故などの発生を防ぎ利用者の強い信頼を育てるためにも職員のより一層のアセスメント力の向上が望まれる

今回の利用者アンケート調査ではほとんどの回答が好意的なものであった。感謝の言葉や信頼のコメントが多く、当事業所への利用者の評価は非常に高いと思われる。ただ、数は少ないにしても、昨年発生した事故については、「いずれもアセスメント力不足、他事業所との情報共有不足から起きたもの」と報告されている。苦情や事故の発生を防ぎ、「選ばれる事業所」になるためにも、職員のアセスメント能力の向上は必要である。研修やOJTを通じて、職員が面談技術やコミュニケーション技術などをさらにスキルアップ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

・成功事例を皆で共有する事で各々が今後のケアマネジメントに活かしている

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にて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る事で担当者が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、遣り甲斐のある仕事が続けられている。

・介護支援専門員のスキルアップと質の高いケアマネジメント

事業所では職員の資質として「研修・研鑽に励み、自ら専門性を高める向上心と優れたコミュニケーション能力」を求めている。毎月テーマを決めて所内研修を行い、外部研修についても積極的に参加を促している。同時に毎週の居宅共有会議を通して東京都のり・アセスメントシートを使ったケアマネジメント手法の習得のための研修を継続して行っている。職員に内部・外部の研修への参加を積極的に呼びかけ、介護支援専門員のスキルアップを常に目指している。

・本人のプランである事を大切に考え、その為にアセスメント力の強化に取り組んでいる

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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

98/212

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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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	90.0%		5.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	87.0%		6.0%	5.0%
		いいえ：1.0%		
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：4.0%	いいえ：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	82.0%		5.0%	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	87.0%			10.0%
	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	83.0%		5.0%	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	83.0%		5.0%	11.0%
		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%			14.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	63.0%		18.0%	15.0%
		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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	支援サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目12番25号パスレル保谷2階
事業所電話番号	042-424-1215

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) 利用者と家族のニーズを的確に捉え、自立支援、重度化防止の視点を持ちケアマネジメントを行います。2) 法令遵守のもと、個人情報の保護に留意し、情報提供及び情報開示、ならびに説明責任を果たします。3) 地域から信頼され選択される為、自己の仕事の振り返りを大切にし、事業所のレベルアップを図ります。4) 専門研修、ケアマネ交流会等に積極的に参加し、地域の情報収集に努めます。5) 関係機関との連携を通して、チームでの支援を提供します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・介護支援専門員に求められる公平中立な立場でサービス提供事業者を選択している

当事業所の運営法人は生協活動を通して幅広く地域に貢献してきている。地域での支え合いの方針のもと、介護保険関係はもとより多様な事業を展開している。その中には訪問介護や通所介護サービスも名を連ねている。介護保険サービス利用の要として、介護支援専門員には公平中立な立場で、介護サービス提供事業者を選択し利用者に提案することが求められている。当事業所では適切なアセスメントに基づき豊富な介護サービス提供事業者に関する情報から、より利用者の課題解決が可能になるかを重要な視点として、サービス提供事業者の選択を提案している

- ・介護支援専門員はそれぞれの専門性を互いに活用し合い利用者支援に取り組んでいる

事業所所属の介護支援専門員はそれぞれのバックグラウンド（管理栄養士、社会福祉士、介護福祉士）を活用した多角的な視点で利用者状況を的確に捉え、居宅サービス計画に反映させている。また、複数（7人）の介護支援専門員は、担当利用者について毎週のミーティングで情報交換をする。さらに各介護支援専門員が作成する居宅サービス計画を始め、利用者に関する情報はPCで一元管理している。その為利用者等からの問い合わせに担当者不在でも対応が可能である。加えて交代で24時間オンコール体制を敷いている等の取組が利用者の信頼感を増している。

さらなる改善が望まれる点

- ・当事業所らしさを生かした事業所業務の文書化が期待されている

事業所業務の標準化を図る手立ての一つに「マニュアル作成」がある。居宅サービス計画作成に関して、市販の専門書を活用して、運営基準通りの手続きを踏み適切に作成している。また介護支援専門員に求められる利用者への介護保険制度の説明は、自治体が発行している書籍に依拠している。ただし、新規依頼を受けた際の利用者訪問の手順や信頼を得るための接遇、モニタリングの根拠としての支援記録のあり方など「当事業所らしさ」を生かした文書化が望ましい。今まで培ってきた知見を基に文書化する作業は、職員の更なる育成効果が期待できる。

- ・居宅サービス計画書は適切に作成されているが外部に向けた発信の際、責任の所在を明確にしておく必要がある

介護支援専門員は豊富な知識を生かし収集したアセスメント情報から適切に課題分析をしている。抽出した生活課題は、居宅サービス計画に反映させている。計画作成時には、利用者、家族、サービス提供事業者、医療関係者等、幅広く招集した職種でサービス担当者会議を開催し、支援の適切性について具体的に検討している。作成した計画書は、利用者、家族に説明し同意を得たのち、関係者に配付される。しかし計画書は本来、事業所の責任において発信すべき文書である。計画書を公文書としての一面を鑑みたとき、管理者の役割の明確化が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事例検討を定期的に積み重ねるなど介護支援専門員の質の向上に取り組んでいる

当事業所では介護支援専門員の質の向上に積極的に取り組んでいる。特に事例検討に力点を置き、所内では年2回実施のほか、自治体の「圏域別事例検討会」に毎回、事例を提出している。取り上げる事例は支援困難者が多いものの、支援の経緯をまとめることに意義がある。検討会の参加者から示唆に富んだ意見も期待できるが、それ以上に支援を客観的に振り返る中で、さまざまな気づきを得られる。気づきは介護支援専門員としての役割の重さとともに、次の支援に活かされる。それはとりもなおさず介護支援専門員としての専門性・経験値を高める事に繋がる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

89/119

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	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	94.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	89.0%		6.0%	
		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	92.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	82.0%		7.0%	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%		6.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%		7.0%	
		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	73.0%		15.0%	8.0%
		いいえ：2.0%		