

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	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

- ・東京都が提示したり・アセスメントツールを使用して居宅サービス計画を作成している

東京都では、ケアプラン点検によるケアマネジメントの質の向上を目指し、保険者と介護支援専門員が面談する機会を設けている。このときに使用するツールとして「リ・アセスメントツール」が示され、実務研修等で研修が行われている。その流れを知った管理者は、事業所にリ・アセスメントシートの導入を図り使用している。これは、区内でも先駆的な取り組みである。介護支援専門員は、リ・アセスメントツールを使用しながら、利用者・家族の困りごとや要望を明らかにして、専門職の意見をすりあわせて、居宅サービス計画を作成している。

- ・看取りケア支援を実践し、残された家族やサービス提供者を訪問しグリーフケアをしている

介護支援専門員は、利用者に看取りケアがスタートすると、主治医や訪問看護ステーションと連携を図りながら、在宅での看取りが出来るように支援している。その上で、支援が終了した時点では、家族などの相談に応じている。また、一定期間が終了した後は、再度利用者宅を訪問して、家族に新たな困りごとがないかを把握し、本人を偲ぶ機会を持っている。さらに、サービス提供事業者を訪問して労をねぎらい感謝を伝え、本人のケアを振り返る機会を持つなど、家族やサービス提供事業者に対してグリーフケアを行っている。

- ・利用者・家族が先を見通した生活が出来るように支援している

利用者・家族から施設利用の相談を受けた時には、冊子（「区の入所申込みについて」）を用いて入所するまでの経緯を説明している。そして、入所は、申込み順ではなく、入所判定基準があること、優先順位が高い順番があることなどを説明し、すぐに利用するのは難しい状況であることを説明している。その上で、利用者・家族が入所希望の申請が出来るように支援している。その際は、施設一覧表や有料老人ホームから送られてくるパンフレットなどを提供するなどして、利用者・家族が施設を選別出来るように支援している。

さらなる改善が望まれる点

- ・コピー用紙やFAX用紙の蓄積を回避するために処理方法を検討していく

介護支援専門員は、利用者の要介護認定の更新に関する手続きを代行したことを証明するために、申請用紙をコピーしている。また、サービス提供事業者からは、給付に関するやりとりやモニタリング報告の多くが、FAXなどで送られてきている。その結果、利用者ファイルはコピー用紙やFAX用紙などが収納され蓄積される傾向にある。各

介護支援専門員は、これらの手続きを行ったことやFAXを受け取ったことなどを、経過記録に記載している。今後は、これらの用紙の処理方法について検討し、一定のルール化を図っていくことを課題としている。

- ・職員の増員に伴い、事業所の管理業務や地域に視野を向けた活動を検討していく

管理者は、一般職員と同等の利用者を担当しており、業務管理は個々人の責任のもと行っている。今年度から職員が1名増員されたことを受け、マニュアルの整備・更新、利用者ファイルの整理、利用者の管理台帳の整備・更新など、管理者としての業務の展開を模索している。すでに、東京都が推奨しているリ・アセスメントシートの導入も行い、個々人の「居宅介護支援の展開」(PDCA)のレベルは高い。管理者は、今後は管理者として事業所をまとめつつ、地域に視野を向けた活動も行いたいと考えている。

- ・利用者の支援経過を追えるようにファイルの収納方法の統一を目指している

介護支援を行うためには、基本情報からアセスメント表、居宅サービス計画書、サービス担当者会議の要点、各サービス提供事業書から提示される介護計画など、様々な帳票がファイル内に蓄積される。利用者ファイルは項目ごとに種類でまとめられて保管されている。そこで、今後は、サービス担当者会議の要点、各サービス提供事業所から提示される介護計画等を居宅サービス計画の期間内で一括りとして、その期間を明記するなど、各利用者の支援経過を追えるようにファイルの収納方法の統一を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者・家族の希望や関係者の意見を記載した支援経過記録を残している

介護支援専門員が残す支援経過記録の帳票は、項目を「支援の内容」「利用者・家族の考え」「関係機関・介護支援専門員の判断」に分けている。「支援の内容」には、その時々々の支援内容を記入。その際に、利用者・家族が応じた内容や考えを、利用者及び家族の発言を「」を使用してリアルに残している。また、関係機関・介護支援専門員の判断には、関係機関からの助言を丁寧に記述し、それに対する自分の判断理由を記述するなど、その時点でのやりとりが記録を読むことでリアルに伝わって来る。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/70

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	92.0%		5.0%	
	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	89.0%		5.0%	5.0%
	いいえ：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%		5.0%	
	どちらともいえない：0.0%	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%		7.0%	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	81.0%		7.0%	10.0%
	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%		5.0%	10.0%
	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%		5.0%	13.0%
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		5.0%	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	73.0%		10.0%	15.0%
	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	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名称	目黒区社会福祉事業団東が丘ケアプランセンター
事業所所在地	東京都目黒区東が丘1丁目6番4号
事業所電話番号	03-5481-2873

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) 個人の尊厳を大切にします。 2) 地域で最も信頼され喜ばれるサービスを提供します。 3) 効率的で柔軟かつ健全な経営を行います。 4) 利用者が住み慣れた地域で安心して快適な生活が営めるようにします。 5) 目黒区における福祉の向上に寄与します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・独立した事業所として運営する中で公正中立な立場を保ち、職員が高い意識を持ち、チームとして一丸となって業務に取り組んでいる

介護支援専門員は各種通知文などを熟読し、関連機関に確認するなどして介護保険制度に則った手順で業務を遂行している。利用者の認定期間内の一連の流れなどをマニュアル化し、サービスの質向上への取り組みにも積極的である。事業所は主任介護支援専門員3名体制の事業所として、情報交換に努め連携して業務に臨んでいる。利用者の意思を尊重した支援では、特に制度や計画の説明は丁寧におこない、身体的、精神的状況に関する確認では言葉を選び、表現方法にも工夫を凝らしている。職員が一つのチームとなって高い意識を持って業務に取り組んでいる。

・多くの課題のあるケースや困難事例を積極的に受け入れ、地域の在宅生活を支えている

いつでも気軽に相談に応じる体制を整えており、高齢・障がい者支援におけるフォーマル、インフォーマルの福祉サービスの情報提供などで地域住民に頼られる存在となっている。多くの課題を抱えるケースや困難事例にも対応しており、課題のある利用者については地域包括支援センターや医療機関との密接な連携と情報共有化を図り、効果的な計画の立案に努めている。また、施設運営と在宅支援のプロとして長い実績のある法人の居宅介護支援事業所として、利用者の在宅生活を支え、利用者がいつまでも地域で生活を営む事が出来るように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・高い医療ニーズ等に対応するため、様々な角度から専門的知識を身に付ける機会を増やす試みが期待される

安定したサービスを受け在宅生活を継続する利用者がある一方で、医療的処置の多い利用者もあり、ケアマネジャーとして主治医との連携に努め、往診時に訪問して直接話を聞いたり、FAXのやり取りをおこなっている。特に退院支援では、面会して病状の把握と本人・家族の要望を聞いている。退院に向けてのカンファレンスに参加し、安心して在宅生活に戻れるように配慮している。今後予想される重度の疾病や、医療的処置の多い人への支援、多問題を抱える家族への支援など、困難ケースに対応するための、知識と技術を職員が身につける事が期待される。

・利用者、家族などとの協力関係の構築のために、より一層の配慮で日々の支援を積み重ねることが期待される

円滑なサービス提供と調整には、家族の理解と協力が不可欠のため、介護支援専門員3名は意思の疎通に努めている。日中不在など忙しい家族も多いが積極的に足を運び、コンタクトを取っている。この度の利用者調査は、全体と

して高評価で「あなたの気持ちを大切にしてくれるか」など10問中6問について回答者の9割以上が肯定的な意見を述べている。そのような中、自由記述では、ケアプラン作成の意味、言葉遣いや態度などの設問に、少数ではあるが、疑問を訴える記述も見られた。利用者・家族との協力関係の構築では、今まで以上の配慮が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・24時間連絡相談体制を整備し、利用者の安全の確保に取り組んでいる

特定加算事業所であることから、困難事例についても対応しており、24時間相談対応が可能な体制を整備している。利用者からの連絡・相談や、緊急時には、携帯電話を所持している事業所の所長が対応しており、関係機関と連携がとれる仕組みができています。また、大規模災害時への対応を想定して、運営法人が「大規模災害対策計画」を作成しており、災害発生時に利用者の安全を確保するため、事業所は同じ建物にある特別養護老人ホーム、ショートステイ、認知症対応型通所介護しいの木デイホーム、および関係機関との連携体制を明確化している。

- ・安心してサービスを継続できるように、こまめな訪問や丁寧な説明を心がけている

サービス利用開始当初、居宅サービス計画が予定どおりに実施されているかをモニタリングで確認し、サービス事業者からの報告にも注意を払い、実施状況、達成度、満足度を確認した上で、次月の計画を作成している。本人・家族からの希望や要望をサービス提供事業者に伝え、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」を第一に考えている。提供されるサービスの増減はニーズにより変化するため、こまめな訪問や気持ちを込めた話しかけで、利用者・家族のニーズを引き出し、多くの選択肢を示すことで、利用者の在宅生活を支えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/95

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	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	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	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	83.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%	11.0%
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 : 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	74.0%	いいえ : 1.0%	11.0%	12.0%
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 : 3.0%	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	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%
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 : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%	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	69.0%	いいえ : 4.0%	12.0%	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	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・見直しにリアセスメントを導入し、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ス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まいります。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%

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	S O M P O ケア株式会社
事業所名称	ジャパンケア南阿佐ヶ谷
事業所所在地	東京都杉並区成田東4丁目38番19号朝日生命杉並第二ビル4階
事業所電話番号	03-5307-3823

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)障害を持った高齢者に対して、良質な住まいを整え、生活を支えます。2)お客さまの満足度を高めることを全てにおいて優先し、お客さまの喜びが職員の喜びとなる仕組みを作ります。3)高齢者の「普通の生活」の回復を目指すとともに、高齢者の価値を高める努力を行います。4)私たちは、知識の向上のため研修に努め、誠実な対応を心掛け、情熱を持って仕事に取り組めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・「月間ケアマネジメントチェック表」などで業務の標準化に取り組んでいる <p>担当者別の利用者に関する管理表である「月間ケアマネジメントチェック表」を各ケアマネジャーが作成し、利用者にとって必要なものの漏れがないように管理している。利用者一覧表は担当以外の職員も利用者のことが分かり、家族からの問い合わせにも事情が分かるようになっている。また、「リ・アセスメント支援シート」を活用し、「その人の状態、問題（困りごと）、意向・意見・判断、ニーズ」等を分析し、介護支援専門員の判断を記すようにした。それらにより誰が見ても利用者の現状が把握できるように業務の標準化に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所は「特定事業所加算」を取得しており、職員は利用者本位のケアマネジメントを行うために、専門職としての自己研鑽に努めている <p>事業所は「特定事業所加算」を取得しており、主任介護支援専門員3名を含む経験豊富な常勤職員6名で運営されている。一人あたり利用者数も平均26人であり利用者へのきめ細かな対応を可能としている。現在、力を入れている取り組みとして、ICFの考えを基にアセスメント力を高める努力をしている。また地域住民を対象とし「認知症カフェ」を月2回地域包括職員と連携して行っておりファシリテーターとして地域貢献している。更に年間の研修を通して、常に自分の振り返りを行い、利用者本位のケアマネジメントを行うための自己研鑽に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・5Sに基づいた業務管理の考え方が事業所運営に活かされている <p>事業所は常に整理、整頓、清潔、清掃、躰の5Sに基づいた業務管理をしている。例えば毎週1回全員で朝の始業前に事務所を掃除している。また利用者訪問時には「利用者別五連ファイル」を活用し、クリアファイルに利用票・報告書・ケアプラン等がきちんと整理され、訪問時に短期目標の確認やモニタリングがしやすく、個々の帳票の紛失防止にもなっている。また計画の内容や個人の記録についてファイリング方法を統一しており、利用者連絡票を担当者別・50音順に整理している。整理の考え方は個人別研修計画のまとめ方にも表れている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアプランにおけるサービスの根拠を明確にできるように、リ・アセスメントの活用で分析力を高め、皆が育ちあ
--

えるよう取り組んでいる

事業所では利用者本位のケアマネジメントに力を入れているが、リーダー層は今後の課題としてサービスの根拠を明確にし、更にアセスメント力をつけることを目指している。それは利用者報告やケアプラン調整会議で、第三者としての他の介護支援専門員が見た時、「利用者の今の状況と、そのサービスがなぜ必要なのか」に応える根拠が明確でないと感じているものである。問題から要望を聞いて判断するというケアマネジメント手法に沿ってニーズを引き出すためにリ・アセスメントの活用で分析力を高め、皆が育ちあえるよう、更なる取り組みが期待される。

・些細な苦情でもフィードバックシートに記録し、要因分析と対応方法の検討を期待する

毎月のモニタリング時に利用者からサービスの満足度や意向、課題の聞き取りをしている。苦情があれば持ち帰り、定例会で検討して是正処置を施すことになっている。それには1つの重大な事故の背後に29の軽微な事故があるというハインリッヒの法則に則り、些細なことでもフィードバックシートに記録し、大きな問題に発展しないうちに要因分析と対応方法、再発防止策を検討しておく必要があると思われる。利用者宅に設置するファイルに担当者の名刺や、苦情受付窓口の別紙の貼付を検討していることは良い方法と思われる。

・職員に様々な研修機会を提供し、積極的に学び自分を育てることで、介護支援専門員としての専門性を身につけて欲しいと考えている

職員の力量を高めるため、内部研修として定例研修を年11回行っている。この研修では職員の持ち回り担当制をとっているため、それぞれのモチベーションを高める良い機会となっている。また外部研修として、ケアマネ協議会の研修6回をはじめ、区や都の研修予定等を回覧し個人的参加を募っている。リーダー層は職員の研修参加意欲に、時に温度差もあると感じているが、「介護支援専門員としての専門性は与えられるものではなく、積極的に学ぶ姿勢で、職員個々に自分を育てて欲しい」と考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・整理、整頓、清潔、清掃、躰の5Sに基づく業務管理をしている

事業所は常に整理、整頓、清潔、清掃、躰の5Sに基づいた業務管理をしている。例えば毎週1回全員で朝の始業前に事務所を掃除している。また利用者訪問時には「利用者別5連ファイル」を活用している。これはクリアファイルに利用票・報告書・ケアプラン等がきちんと整理されたもので、訪問時に短期目標の確認やモニタリングがしやすく、個々の帳票の紛失防止にもなり、利用票のサインを頂くとき重宝している。また計画の内容や個人の記録についてファイリング方法を統一しており、利用者連絡票を担当者別・50音順に整理している。

・「リ・アセスメント支援シート」活用で、アセスメント力を高める取り組みを始めている

事業所では、利用者の望む生活を支援するために、アセスメント力を高める努力をしている。従来使用していたMDS-HC方式のアセスメントツールに代わり、現在ICFの考え方で聞き取りができるよう努めている。具体的には「リ・アセスメント支援シート」を活用し、「その人の状態、問題(困りごと)、意向・意見・判断、ニーズ」等を分析し、介護支援専門員の判断を記すようにした。それにより情報をどのように分析し、介護負担軽減や、その人らしい生活支援のために何が必要かについて、考えるプロセスが見えるような取り組みを始めている。

・利用者の望む暮らしの実現に向けて、居宅サービス計画は、利用者本位を貫いている

居宅介護支援の目的「可能な限り居宅において、能力に応じ自立した日常生活を営むよう支援する」に沿って、居宅介護支援を提供している。初回訪問時より利用者・家族の意向に大切にに関わり、ニーズに利用者の言葉を使う等して、望む暮らしの実現につながるケアプランの作成に努めている。またサービス提供事業所、地域包括支援センター他関係機関との連携を密に取り、モニタリングでしっかりサービスやプランの妥当性を検証している。更にアセスメント力を高める努力をしているが、その根底には「利用者本位」の意識がぶれなく存在している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/152

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%	8.0%	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	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	89.0%	9.0%	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	90.0%	8.0%	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	87.0%	5.0%	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	91.0%		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	85.0%	9.0%	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	89.0%	8.0%	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%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	90.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%



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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	山吹の里ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号
事業所電話番号	03-3981-5061

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)自立支援を目指した適切なケアマネジメントを行う 2)利用者のその人らしい生き方を支援していく 3)地域に根ざしたサービス提供を行っていく

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の1名減少を、技術力と毎日のミーティングで効率よく進めているチーム力の高さ <p>併設施設の居宅介護支援ではなく、地域の利用者に向けての支援を行っており、範囲も広く利用者の状態も様々です。持ち込まれる案件は切羽詰まったものもあり、利用者の自宅または入院先への訪問により直接利用者の状態を確認しています。担当ケアマネジャーだけでなく、全員が対応可能にするため、それぞれの時間を調整し、少しの時間を割いて毎日のミーティングを実行し、情報の共有を図っています。また、内外の研修に積極的に参加する意欲を持ち、自身の技術力を高める努力を重ねています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン等を利用して、スムーズに医療と多職種や家族との連携が実現したため、細やかなサービスを可能にし安心感を与えています <p>利用者の心身状況の把握する方法として、サービス提供事業者や医療関係者とは、電話・FAX・担当者会議等で連携を取っています。その他、パソコン等を利用して、医療・介護関係者・患者本人・家族・薬局等と必要な情報をリアルタイムで共有できるため、在宅医療や介護におけるスムーズな多職種と家族との連携が実現しています。担当する利用者の診療・ケアに必要なコミュニケーション情報等、専門的意見を参考にすることにより、細やかなサービスが可能になるので、利用者・家族・サービス提供事業者やケアマネジャーに安心感を与えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援経過記録が、時系列にもれなく記録されているので、利用者の変化に早く気づき、適切な対応に役立っています <p>一人ひとりの利用者の支援経過記録は、利用者の変化に気付く、なくてはならない大切な記録です。年月日・支援内容の書式に、様々な情報や報告・相談・伝達経路・確認等、詳細に記録されています。アセスメントやモニタリングの書式の他に、気づき、観察した事も記録し、内容の濃い支援経過記録になっています。要望や心身の状況の変化等が時系列にもれなく記録されている事により、全職員が利用者の変化にいち早く気づくので、適切な対応に大変、役立っています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チーム力の強みを活かし、技術力アップで利用者の「在宅福祉を基本とする生活支援」を継続していく事を期待します <p>事業部を十分に味方につけ、地域の利用者を支援する小さなチームとして、日々のミーティングや研修を継続することで技術力とチーム力をつけてきた実績があります。また、チーム内での時間のやり繰りをして出席している研修も、チーム内での情報共有も全て、利用者へのサービス力として蓄積されています。担当者の異動や利用者の変化にも対応できる、今のチーム力を継続して維持していける事を期待します。</p>
--

・今後も理念に基づき、継続して、利用者一人ひとりの意向を尊重した、サービスの提供を実施する事を期待します
法人の理念は、「人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で、自立した生活が営めるよう支援します」と明記されています。職員は、理念に基づき情熱と真心をもって、利用者一人ひとりの意向を尊重し、本人の望む生活の実現を目指して、居宅サービス計画の作成に取り組んでいます。更なるサービスの質の向上を目指して情報の共有の徹底を図り、異動等で職員が代わっても、今後も継続的に利用者の意向を尊重したサービスの提供を実施する事を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・質の高いサービスを行いながら、職員の負担を減らす業務改善に取り組んでいます

職員1名の減少に伴い、一人ひとりが技術力をアップさせる努力をし、時間を有効に使い、毎日のミーティングで情報共有を図る事で質の高いサービスを行う事ができています。理念でもある「在宅福祉を基本とする生活支援」に力を入れており、利用者だけでなく、利用者を介護する家族にも寄り添う姿勢を示しています。同時に業務の効率化にも目をむけ、月1回の施設長を交えての「居宅会議」を開催し、業務に関する提案も行っています。

・本人の要望を尊重したサービスを実施し、利用者の望む生活の実現に力を入れています

アセスメントで利用者の要望を把握し、課題分析表を作成して、生活課題を明確にします。望む生活ができるような目標を設定し計画を作成します。利用者の要望と専門的視点から見たニーズが一致しない場合、利用者の権利を阻害しないように、サービスを押し付けるのではなく、納得と合意形成を大切に進めています。支援経過記録に時系列でもれなく記入し、職員で情報を共有しています。必要に応じて会議を開催し、サービス提供事業者と連携して利用者の要望を尊重したサービスが提供出来るよう、力を入れて取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/88

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	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%
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	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	82.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0% 11.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	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	60.0%	いいえ : 1.0%	24.0%	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	株式会社ニューエイジ
事業所名称	ニューエイジサービス
事業所所在地	東京都板橋区大谷口1丁目28番3号スペースガルボ101号室
事業所電話番号	03-5917-3804

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)ご利用者の「自律」または「自立」した生活に向けて支援を行う 2)職員は福祉の専門家であるとともに、一人の生活者としての視点も大切に 3)ご利用者やご家族、同僚や関係者への笑顔とユーモアを忘れない 4)事業所が地域の一員となり、福祉課題に取り組む 5)適正な経営・運営のもと、事業の継続性を確保する

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・職員間の連携や併設の訪問介護サービスとも連携し、利用者本位のケアプラン作成に繋げている

事業所の統括責任者の配置とともに、管理者と利用者を担当するケアマネージャーの3者間で連携、利用者の情報の共有とともに利用者本位のケアプランに繋がられている。さらにケアマネージャー間でも、毎日随時での情報交換や意見交換により、自立支援にも繋げている。また、当事業所は訪問介護サービスと併設されているため、利用者や家族の情報は介護職員によりリアルタイムで共有され、連携した支援が行われている。担当だけでなく複数のケアマネージャーとの接点があるため、利用者や家族に安心を提供している。

- ・地域包括支援センターとも連携し、地域に開かれた事業所として存在している

事業所は当地域での歴史もあり、飛び込みや口コミでの相談も多くいつでも受け入れている。開設当初から地域に根差し、地域密着型事業所の体で近隣の人々と接している。地域包括支援センターとも緊密な関係が構築され、センター主催の会議や催しには率先して参加、相談や報告等で頻りにセンターを訪問している。地域包括支援センターと連携しながら、地域住民のどのようなケースにも対応している。近隣在住の職員も多く、利用者や家族ともコミュニケーションの機会を極力多く設け、地域への存在感を大きくしている。

- ・経営層の交代があっても安定した事業所の経営や利用者への支援が行われている

経営層の交代はあったが、利用者や家族への負担もなく、安定した支援が継続されている。交代を機に総責任者を統括責任者として配置したり業務全体の見直しも実施、現在進行形ではあるが利用者本位や自立支援としての新しい体制づくりや、業務水準の更なる向上を図っている。ベテラン職員も積極的に参加し、中期計画として大きな変革を目指している。

さらなる改善が望まれる点

- ・事業所をさらに周知するためにもホームページの活用が期待される

地域に密着している事業所のため、口コミ等でも利用者の確保ができています。そのため、パンフレットや看板等で事業所の状況を提供するだけでも、ほぼ安定した収支に繋がれている。事業所ではパンフレットや看板のリニューアルを目指している。そこで、並行してホームページの開設も期待される。メールやパソコン世代が増えているため

、ホームページを活用しての事業所情報の提供も、収支の安定化に繋がれるものと思われる。

- ・事業所内の体制変更に合わせてマニュアルや手順書等の再構築が期待される

現在はケアマネージャー用の都の手引きを活用したマニュアル化がなされている。そのため、マニュアル類も中期計画の中で再構築を視野に入れている。ただ、マニュアルや手順書は早期での再構築が必要と思われる。そこで、担当をつくったり分担したり等、早期でのマニュアルと利用者個別の手順書づくりが期待される。

- ・ヒヤリハットに関するルールをさらに徹底させ、より多くの収集が期待される

事業所は事故ゼロの状態が続き、ヒヤリハットも報告のない状態が続いている。そこで、ヒヤリハットに関しては報告の基準や簡素化した報告書等々、ルールを再構築してより多くの報告を収集することが期待される。収集したヒヤリハット報告書を集約することで、利用者個別での手順書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

- ・介護支援ソフトや随時のミーティングで利用者の情報を全体で共有している

利用者の状況や支援内容は支援経過等、介護支援ソフトに入力している。そのため、ケアマネージャー全員で利用者の情報を共有し、随時でのミーティングも行っている。さらに、利用者を担当するケアマネージャーだけでなく、統括責任者や管理者も利用者の情報を共有している。そのため、利用者の情報の把握とともに多くの意見を参考にした利用者本位のケアプラン作成に繋がられている。

- ・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、ケアプラン作成に繋がっている

利用希望時の面談やインテーク（初回）アセスメント時から利用者や家族との会話や傾聴に力を入れ、コミュニケーションを図っている。利用開始後も定期での訪問以外に電話での対応、さらに随時の居宅訪問等で話しやすい雰囲気を作り上げている。利用者や家族の要望にも本音が入り、利用者本位のケアプラン作成に繋がられている。

- ・サービス担当者会議には主治医も同席しケアプランの変更に繋がっている

事業所は日常的に在宅医療を行っている医療機関と交流している。利用者の主治医とも連携を図っているが、主治医が訪問医の場合、主治医とともに他のサービス事業者も同席の上サービス担当者会議を開催している。そのため、主治医の往診日を開催日として調整、出席した主治医からは利用者の状態の説明も受け、ケアプランや支援に繋がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/95

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	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	85.0%		8.0%	
	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	87.0%		10.0%	
	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	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	85.0%		6.0%	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	89.0%		8.0%	
	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	82.0%		10.0%	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	85.0%		12.0%	
	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	89.0%		6.0%	
	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	63.0%		17.0%	17.0%
		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、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を使ったやり取りを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%		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%	29.0% 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	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）	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

特に良いと思う点

・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。

さらなる改善が望まれる点

・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、利用者と同面談を行い、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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>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> <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%	2.0%	0.0%	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%	0.0%	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%	0.0%	2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%	2.0%	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	77.0%	11.0%	11.0%	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%	2.0%	0.0%	2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	8.0%	0.0%	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	94.0%	2.0%	0.0%	2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	5.0%	0.0%	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%	5.0%	11.0%	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

・利用者へ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。心身のや家庭的など、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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	23.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	84.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	7.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	7.0% 7.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	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

特に良いと思う点

- ・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。

さらなる改善が望まれる点

- ・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、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%
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観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の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とを併用、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み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%	1.0%	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%	1.0%	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、地域で当たり前那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り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%

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	社会福祉法人光照園
事業所名称	江戸川光照苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5668-0051

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)パーソナルなサービスとホスピタリティの精神 2)職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス 3)安定した経営 4)地域、社会、環境への貢献 5)品質マネジメントシステムの継続的改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・計画書や個人記録は全ての職員が共有し活用できるようにしている

管理基準に沿ったファイリングを行なうことで、情報共有できるようにしている。計画内容や個人記録については、各担当のケアプランを職員間でチェックしている。また、業務日誌や毎週の会議記録によって、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有できるようにしている。担当の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。問題が発生した際には苑全体で対応したり、地域包括支援センターが併設されていることから困難事例など初期の段階から関われる体制が整っている。

- ・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

サービス提供事業所とは、サービス提供に関わる報告書を提出してもらったり、値給付管理を行う際に連絡を取り合ったりして、利用者情報を把握している。また、利用者やサービス事業者の了解を得て、実際の介護場面に同行しての確認をすることになっている。必要に応じて、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につなげている。また、関係者からの意見を集約して、サービスの増減などの進言を行う仕組みも整っている。

- ・サービス提供の方法について助言・指導する仕組みが整っている

サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るように、毎月の居宅会議で周知している。苑内の人材育成委員会が企画運営によって毎月の苑内研修を実施して、職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している。また、幹部会議でが事故や苦情について発表して話し合い、利用者の安全に配慮した支援ができるようにしている。毎週開催している会議をはじめ、ケアプランチェックリストを用いケアプランを確認し、必要に応じて助言・指導を受けられる体制が整っている。

さらなる改善が望まれる点

- ・長短目標の達成度合いを確認することを課題としている

ケアプラン第1表の「利用者や家族の生活に関する意向」の欄には、アセスメントやモニタリングを通じて確認し

た「主訴」を明示している。また、第2表には「解決すべき課題」や「長短目標」も明示されており、適切なケアプランになっていることが確認できている。また、利用者の意向に沿って徐々にサービスを入れるなどの調整を図ることも取り組んでいる。目標に沿って各種サービスが適切に盛り込まれているが、「長短目標」に対しての達成度合いを定期的に確認することも必要とされる。

- ・在宅生活を円滑に継続するための仕組みを充実させることを目指している

整備したマニュアルに沿って実施している、計画策定、実施、課題抽出、顧客満足、評価などは、可能な限り具体的に評価していけるような立案に取り組んでいる。また、進捗状況についても毎月評価し、確実に実行できるように取り組みを継続してきている。さらに、様々なリスクに対して、社会資源の活用や連携強化が必要となっていることから、利用者が安心して地域での生活を継続できるように、計画作成力の向上、地域包括支援システムの更なる理解と推進を図ることを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・複数のサービス事業所情報を提供し選択肢の幅を確保することに努めている

利用開始時には、利用者の生活歴、既往歴、心身状況、家族も含めた意向・要望を聞き取り把握し、アセスメントシートを作成している。アセスメント情報は、サービス事業所に依頼する際の重要な情報となることを認識しており、丁寧に作成されていることが見受けられた。地域の豊富なサービス事業所情報を収集しており、パンフレットなどを用いて説明し選択を促すことにしている。必要に応じて、福祉用具のデモやデイサービスの見学、個別サービスの担当者からの説明によって選択肢の幅を確保することに努めている。

- ・利用者本人の意向に沿った支援に努めている

利用者や家族の意向や要望を尊重したケアプラン作りに配慮しており、必要に応じてステップを踏みながらサービスを充実させていく手法なども取り入れている。またモニタリング訪問についても月1回以上の訪問を心がけており、特に利用者が独居の場合には回数を増やすことで信頼関係構築に努めている。また、サービスへの拒否があった場合やサービスの中止依頼があった場合には、利用者や家族の意向を尊重して、各サービス提供事業者へ休止や中止の指示を実施している。

- ・日頃よりサービス提供事業者との連携を大切にしている

モニタリング訪問をはじめ、適宜サービス提供事業者と連絡を取り合いながら、利用者や家族の意向を常に把握することに努めている。サービス開始時のデイサービスの見学や福祉用具の提供に留まらず、サービス提供事業者とは、毎月、利用実績を確認する際に電話や書式によって提供状況を把握することになっている。また、サービス提供事業者と同行し、実際の介護場面を観察し、必要に応じてサービス担当者会議を招集して、確認や見直すことにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/123

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	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	94.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
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%	いいえ : 1.0%	5.0%	12.0%
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	92.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	5.0%
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 : 0.0%	5.0%
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 : 2.0%	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	59.0%	19.0%	5.0%	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	社会福祉法人一誠会
事業所名称	社会福祉法人一誠会借楽園ホーム居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都八王子市宮下町983番
事業所電話番号	042-696-5238

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)関係法令・基準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行うこと 2)ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること 3)事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること 4)地域社会への貢献と共生に努めること 5)広い視野とプロとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示すること 6)一誠会に寄せられる貴重なご意見ご批判などを真摯に受け止め品質マネジメントの有効性を継続的に改善し常に変化し続けながら、一貫した高品質のサービスを提供する一誠会ブランドを構築すること

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・リ・アセスメント支援シートを導入するなど利用者の細やかな意向をくみ取れるよう努めている <p>当事業所では、ISO 9001認証取得や介護プロフェッショナル段位制度など業務の標準化と職員の能力向上の取り組みを行っている。さらに、今年度から利用者との面談準備からケアプランの点検ツールとして、東京都リ・アセスメント支援シートを活用している。リ・アセスメント支援シート導入によりケアプランの組み立てがわかりやすくなっており、現在も研修などを通じて使い方の更なる習熟に努めている。職員のアセスメント能力向上ひいてはケアマネジメント能力向上のために、面接技術やコミュニケーション技術等の習得に継続的に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・地道な社会（地域）貢献活動が実り、しっかりと地域に根付き、地域からも頼られる存在になっている <p>当法人が地域にとって大きな役割を果たしている「地域との共生」、「地域貢献」として、地域のお祭りや文化祭、作品展、清掃デイへの参加、ボランティアや講師の受入、らくらくサロン（介護予防教室）開催や配食サービス実施、24時間相談電話窓口設置など様々な取り組みがあるが、居宅介護支援事業所としても今後、公民館にて月1回の出張介護相談を企画している。このような取り組みが自発的に行えるのは正に地域に根付いていることの現れであり、地域に密着した活動が職員のやりがいや動機付けにつながっていると見えよう。</p> <ul style="list-style-type: none">・ISO 9001の認証取得を契機に、提供したサービスの結果ではなく、提供されるまでのプロセスを重視する考え方になってきている。 <p>本年度当事業所の重点目標の一つが「介護サービスの質の評価に向けた仕組みづくりと実践」となっている。すべての利用者を対象に東京都リ・アセスメント支援シートを活用したケアマネジメントを行っている。業務の洗い直しと標準化を行うとともにその実効性について内部監査などで評価している。全体に品質方針遵守の意識があり、振り返りについてもISO 9001の品質マネジメントに準拠して、サービスの結果ではなく、提供されるまでのプロセスを重視しようとしている。本年度実施されたISO 9001審査でも評価されている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ホームページの構成を高齢者にも使いやすくし、居宅介護支援事業所の取り組みのモデルケースを載せるなどの工

夫が期待される。

当法人のホームページは改編中であるが、高齢者には扱いにくい点がある。たとえば見やすくするためにPCのディスプレイを150%に拡大していると他のページに飛ぶボタンやメニューが隠れてしまう。もっと高齢者にも使いやすいページ構成にすることが考えられる。法人ホームページには事業継続計画、運営規定、契約書、重要事項説明書などの情報公開があるが、居宅介護支援事業所のサイトには情報公開ボタンがない。ホームページは今後作り込まれると思われるが、様々な取り組みの事例などを載せ、事業所活動をわかり易く表現する工夫が期待される。

・モニタリングの方式を東京都の標準型に対応する事でより説得力をもてるように期待したい。

毎月のモニタリング時に利用者の状態把握や意向の確認もしっかり行っているが、他の多くの自治体では居宅介護計画書の第二表の目標達成度やサービスに対する満足度を評価する書式である事を推奨し、そのモニタリングにより再アセスメントや課題抽出につながるケアマネジメントプロセスと標準としている。よって経過記録の箇条書きはなく各課題や目標に応じた細かいモニタリングを行う事でより説得力のあるものになる事を今後、期待したい。

・利用者との密な関係を作るためにさらなるコミュニケーション技術のスキルアップが望まれる。

利用者や家族との密な関係があることによって職員との信頼関係が生まれる。利用者や家族の間に意見の違いが生じた場合など、職員は粘り強く時間をかけて話し合うことで合意と納得を得ている。その際に必要な対応能力の一つとして、面接技術やコミュニケーション技術があり、職員はこれらを研修などで学び、スキルアップしていく必要があると事業所では考えている。表面的な言葉だけでなく利用者や家族の本音の部分での気持ちを聞くことができ、それに応じた対応ができ、より深いところで利用者につながる事ができるからである。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ホームページによる情報発信をする事で利用者だけでなく地域にも情報提供している

居宅介護支援事業所が担当するブログがあり、毎週更新し、地域情報、研修や勉強会情報、施設イベント情報、介護保険に関わる情報、感染予防対策、季節の流感への換気、料金シミュレーション、時事情報などを提供している。今秋の第二倍楽園ホームの開設という大きな変化も控えており、在宅で生活している地域住民が必要な福祉サービスを受けられるように、地域の関連機関や地域包括センターや地域の医療機関と情報共有し、利用希望者に支援ができるよう取り組んでいる。積極的な情報開示をする事は法人倫理にもある公共性・透明性にもつながっている。

・ISO 9001認証取得を契機にマニュアル整備と業務の標準化をすすめている

ISO 9001は品質マネジメントシステムを確立し、文書化し、実施し、かつ、維持すること。また、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善することが要求される規格である。その目的は顧客満足度を高めることである。そして、業務の標準化にはその指針が共有されねばならない。そして手引きが必要であり、マニュアルが行動のよりどころになる。まだ改訂が追いついていない部分も見られるがISO 9001の本質である「継続的改善」を実践している。

・利用者のニーズと専門的視点のニーズをより合致させる為にチームケアを実践している

ケアマネジャーとして単に困っているからその要望を聞きいれ対応する「御用聞き」的な支援だけでなく、またサービスありきでサービスを押しつけるのではなく、専門職として利用者が知りえない情報や制度や知識を懇切丁寧に伝え続ける事を基調としている。その為には利用者や家族等との信頼関係が不可欠である。ケアマネジャー一人の力では難しい場合には、関連事業所と一緒に担当会議や日々の連絡調整により利用者の課題と目標を共有している。その上で、利用者へ働きかけ、専門的視点を伝え双方のニーズの合致に近づく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

68/82

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	95.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 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	86.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	79.0%	10.0%	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	80.0%	7.0%	10.0%	いいえ : 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	8.0%	11.0%	いいえ : 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	76.0%	10.0%	13.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	10.0%	16.0%	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%	14.0%	5.0%	22.0%

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）	<p>法人の理念『誠の心』 まことの心の はたらきは 人の心を うごかし 天に通ず(法人創設者 稲永久一郎)</p> <p>倫理綱領</p> <ol style="list-style-type: none">1 「真心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。2 「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。3 「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。4 「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。5 「法令遵守の履行」 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・緊急性の高いケースや重度の認知症の方、退院後の利用者等困難ケースを受け入れるなど地域ニーズに積極的に応えている <p>在宅介護支援センター併設の居宅介護支援事業所のため、緊急性の高いケースや重度の認知症の方、退院後の利用者等多様なケースを受け入れ、在宅生活が軌道にのるまでサービス等の調整を行い、本人の状態や生活のリズムが落ち着いた時点で、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーにケースを引き継ぐようにしている。引継ぎの後も情報などを提供し協力して支援を行っている。より多くの情報を引き継ぎ時に提供できるよう、経済状況などをしっかりとアセスメントをするようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域の関係者と連携を図り、地域活動にも積極的に関わりを持つようにしている <p>事業所は特別養護老人ホームや通所介護、養護老人ホームなど複数の事業所が併設する高齢者総合福祉施設の一事業所となっており、在宅介護支援センターと併設されている。そのため、地域の活動にも積極的に関わりを持つようにしている。利用者の支援を行う際も介護保険内のサービスにこだわらず、社会福祉協議会のカフェに通うことを提案したり、市内のいきいきサロンからスタートして様子を見る、民生委員との関わりをプランに導入するなどしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・積極的に研修に参加し、知識の向上に努めている <p>職員は虐待防止や個人情報保護、リスクマネジメントなどの内部研修の他、認知症に関する研修や市主催のケアマネジャー研修、地区別のケース検討会などの研修に積極的に参加をしている。研修会に参加することで、知識や相</p>

談援助技術の向上を図るとともに地域のケアマネジャーや他職種の関係者との繋がりもでき、連携が図りやすくなっている。また、毎朝ミーティングを行い担当ケースの状況などの情報を共有するとともに、個々の支援について相談や意見交換を行うなどコミュニケーションも取れている。

さらなる改善が望まれる点

- ・在宅介護支援センターと居宅介護支援事業との書類の整理を行うことが必要と思われる

在宅介護支援センター併設の事業所であるため、支援センターとは連携は取りやすくなっている。困難事例や介護保険のサービス以外の支援が必要な場合などには、同行訪問を行うなど連携して支援にあたるようにしている。支援の内容については、その都度支援経過に記載し、職員間でも共有を図るようにしている。一方、居宅介護支援事業所の職員は支援センターの職員も兼務している。そのため、夫々の業務内容が混在してしまうことがあり、書類等の整理も十分でない状況も見受けられる。各々の業務に必要な書類の整理を行うことが必要と思われる。

- ・相談室の場所がわかりづらいため、利用者の相談しやすい工夫配慮に向けた検討を期待したい

高齢者総合福祉施設吉祥寺ホームは、特別養護老人ホームやデイサービスなどが併設された複合施設で、その一事業所として当居宅介護支援事業所が設置されている。事業所の場所は施設内のデイサービスのトイレの前の通路を通った奥に配置されており、場所が分かりにくく利用者の相談をしやすい環境とは言い難い。在宅介護支援センターを併設していることを考慮すると、気軽に介護についての相談がしやすいことが理想と考えられる。案内板を設置するなど工夫しているが、よりわかりやすい工夫・配慮に向けてさらなる検討を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・さつき祭りではブースを設け、情報提供しながら相談にも応じている

パンフレット(概要版、利用の手引き、しおり)や広報誌「さくせすふるえいじんぐ」、ホームページで利用希望者に情報を提供している。また、地域の方に事業所の役割を知っていただけるように、「さつき祭」では、ブースを設け情報提供しながら相談にも応じている。その際に、広報誌の配付、施設見学などを行い、親しみやすく地域の方にとって役に立つ事業所として活用してもらえるように広くアピールしている。また、併設する特別養護老人ホームの介助職員に依頼し、家族支援として介護教室を11回実施し、事業所を知って貰う機会ともしている。

- ・困難ケースや緊急性の高い利用者を積極的に担当している

在宅介護支援センター併設の居宅介護支援事業所として、ガン末期などの緊急性の高い利用者や重度の認知症などのケースの依頼に対しても積極的に担当をするように心がけている。病院に訪問するなど情報収集に努め、スムーズな在宅生活への移行への支援を行い、他職種と連携を図って、落ち着いた自宅での生活が送れるように支援をしている。在宅での生活が落ち着いた場合、地域の居宅介護支援事業所の担当者に引き継ぐことも多いため、経済状況などの情報も収集するように心がけている。

- ・毎日のミーティングで情報を共有している

毎朝職員ミーティングを行っており、それぞれが担当している利用者の情報等を共有している。その為、担当者が不在の場合でも利用者の情報などの問い合わせに対応することができている。その際に、利用者支援の方法などを他の職員からアドバイスを受けることができている。職員アンケートにおいても「相談しやすい雰囲気」「些細なことでも意見交換をすることができる」等のコメントが出ている。また、施設のグループウェアにて個人情報管理しているため、施設内の情報の共有化を図ることができている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

6/25

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	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	66.0%	16.0%	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	83.0%		16.0%	いいえ：0.0%
	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	83.0%		16.0%	いいえ：0.0%
	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	83.0%		16.0%	いいえ：0.0%
	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	83.0%		16.0%	いいえ：0.0%
	どちらともいえない：0.0%	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	50.0%	16.0%	33.0%	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

・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。

・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

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。

・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

「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との考えから、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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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

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%	

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、その人らしい生活支援 2)地域貢献をし、地域に根付く支援体制 3)個々の状況に応じた適切なケアマネジメント 4)健全経営を目指して、1人でも多くの方に心のこもったサービスを提供 5)専門職としての知識と技術を携えた優秀な人材の確保

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・リ・アセスメントシートを利用者全件数使用することで、まんべんなく利用者のニーズが把握できている月1回の訪問時には利用者の状態確認や家族の状況、サービス利用状況をモニタリングし、モニタリング記録表に記載している。また、病院受診でどうだったか、内服薬の確認、家族の意見を聞き取りし、支援経過記録に記載している。基本情報シートに書かれてある生活環境、生活歴、面接時の内容などに合わせて、23項目あるリ・アセスメントシートを利用することで、利用者の情報やニーズの把握が的確におこなわれ、ケアプランに活かされている。リ・アセスメントは利用者の全件数使用している。・毎月、各サービス提供事業者との連携を図り、丁寧なモニタリングに取り組んでいる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おこない、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、サービス提供事業者からはモニタリング結果が送付され、医療機関からは居宅療養管理指導を通して報告を受けている。ケアマネジャーも月1回訪問し、本人の言葉や気持ちをモニタリング記録表に記載し、サービス事業所の報告と合わせて次回のケアプランに活かしている。・研修会や勉強会に積極的に参加し、業務の一定水準を確保している連絡協議会、市役所主催などの研修会や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事故防止対策委員会を通じて、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、安全に配慮している。当事業所ではヒヤリハットがないため、事故事例があれば事故報告書で報告している。また、管理者を中心として、相談・問題解決の支援を行い、報告・連絡・相談を常に意識し、困難事例などを相談できる環境がある。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・さらなる地域の社会資源の開発と活用が望まれる利用者が可能な限り地域で暮らしていくためには、さまざまな介護保険外の社会資源が必要となってくる。利用者の家庭環境・経済状況を把握し、ケースによっては医療受診、ごみ対策課が行っている「ふれあい収集」、緊急通報システム、配食サービス、社会福祉協議会が行っている権利擁護事業などの介護保険外のサービス導入の必要性が求められている。現在、多角的に検討中であるが、認知症カフェのマップ作成など、さらなる地域の社会資源の開発や

活用が望まれる。

- ・モニタリングの質をさらに向上させることを目指している

モニタリング訪問では、「長期や短期の目標に沿った支援が提供されているか」、「各種のサービスに関する満足度は得られているか」などの把握に取り組んでいる。必要に応じてサービス提供事業者と同行し、達成状況を確認する機会も設けている。また、利用者や家族の希望によってサービス内容を変更した際には、各事業所へも詳しい情報を提供することに努めている。事業所では、さらにモニタリング力を充実させ、より満足度の高いサービスやより自立した日常生活が継続できるようにサービスを調整することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の尊厳の尊重に関する高い満足度が聞かれている

契約時には個人情報の取り扱いに関する説明を行い、同意書を交わしている。また、救急搬送など外部と利用者情報をやり取りする必要が生じた場合には、その都度確認を得ることに努めている。入浴や排泄介助など特にプライバシーや羞恥心への配慮を必要とする際には、サービス提供事業者に注意を促すことにしている。今回行った利用者調査の「プライバシーに配慮されているか」「職員は気持ちを大切にしてくれるか」などの尊厳の尊重に関する3設問に関しても、高い満足度が得られており、適切な対応が行われていることがうかがえる。

- ・サービス提供事業者との連携を図りケアプランの見直しに取り組んでいる

各サービス提供事業所とは適宜連絡を取り合い、利用者情報を把握している。必要に応じて利用者やサービス事業者の了解を得て、実際の介護場面に同行したり、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につなげている。また、関係者からの意見を集約して、サービスの増減などの進言を行うことにも心がけている。今回行った利用者調査の、「サービス内容に関する満足度」、「相談援助業務の充実」などは、高い満足度が聞かれており、事業所が大切にしていることが利用者に浸透していることがうかがえる。

- ・利用者の達成したい生活に添い、その人らしいプランとなるように努めている

利用者の達成したい生活に添い、その人らしいプランとなるように努めている。全件数にリ・アセスメントシートを使用してニーズを浮き彫りにし、ケアプランに活かしている。サービス担当者会議で本人・家族の意向を踏まえて、心身状況や生活状況を把握し関係者の意見を検討し、同意を得るようにしている。また、自己項目点検票を作成して確認している。作成したケアプランやアセスメントの内容は職員間で共有している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/71

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	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	90.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%	7.0%
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%	無回答・非該当 : 2.0%	12.0%	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	82.0%	いいえ : 0.0%	10.0%	7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	いいえ : 0.0%	5.0%	7.0%
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	85.0%	いいえ : 0.0%	7.0%	7.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	いいえ : 2.0%	5.0%	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	65.0%	いいえ : 2.0%	10.0%	22.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	第二清風園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市薬師台3丁目270番1号
事業所電話番号	042-736-6906

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)キリスト教に基づく隣人愛精神 2)安全な介護と良質なサービス提供 3)信頼される事業運営 4)利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援 5)開かれた施設として地域社会への還元・貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・関係機関との協力体制づくりとケアマネジメントの仕組みを工夫し、利用者の望む生活の実現に向けて取り組んでいます

法人内外の関係機関と連携して利用者の望む生活の実現に向けて取り組んでいます。法人内では通所や訪問介護、訪問看護、短期入所、定期巡回などのサービスと連携し、情報共有システムにより気づきや新たなニーズなどを共有し、事業所内在宅部門会議の開催により深い連携を促進しています。また法人外では地域ケア会議での医療との連携や、ケアマネカフェへの参加による相談と学習も行われています。関係機関と協力体制を作り、ケアマネジメントの工夫をすることで、困難事例に対しても連携や協働により問題の解決を図れるよう取り組んでいます。

・日々発生している事象から必要なマニュアルの適時見直しと年一度の定期見直しによって、業務の標準化が図られています

提供しているサービスの基本事項や手順はマニュアルで明確にされており、日常的に活用されています。業務をスムーズに遂行するために日々発生している事象について、朝夕のミーティングや居宅会議で随時意見を出し合って検討し、必要に応じてその都度適宜マニュアルを改訂しています。ケアマネジャーの業務は個人で行うことが多く細かい部分は標準化しにくい面がありますが、話し合いの中で自己評価をしつつ、出来る限り標準化し、更に年に一度の定期見直しによって、業務の改善と標準化を図っています。

・事業所のノウハウを活かした介護者への支援や、地域のケアマネジメントの向上に貢献する活動に取り組んでいます

介護者の心身の状況や介護負担感などを把握し、支援を行っています。特に男性介護者が交流し悩みを打ち明けたり共有する場として「男性介護者教室」を併設の在宅部門と協力して開催し、利用者・家族の在宅生活を支えています。また主任ケアマネが在籍する事業所として、地域のケアマネジメントの向上を図るため、リ・アセスメント支援シートの活用に取り組んでおり、地域のケアマネジメント勉強会でリ・アセスメントの理解を図るなどプラン作成のスキル向上を目指しています。地域包括ケアにおける地域の中核となるよう活動に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・コンセプトに基づいた人材スキルの情報や実際のケアマネジメントの事例や成果等の情報を積極的に情報発信することが望めます

事業所情報はパンフレットやホームページなどで発信していますが、事業所の特徴やコンセプト、取り組み等につ

いてさらに積極的に発信することが望めます。在籍する主任ケアマネジャーや経験豊富なケアマネジャーの知見を活用し、利用者が望む生活を支援するための実際のケアマネジメントの事例や成果等、ケアマネ個々のスキルの情報や得意領域、医師・看護・家族と連携した医療依存度の高い方のケアプランの事例、ターミナルのプランを多く手掛けてきた等の実績や対応事例等の情報や事業所のノウハウを積極的に発信することが望めます。

・ケアマネジメント業務の自己点検活動を充実させることで、ケアマネ業務の共通認識と業務水準を高める改善が期待されます

重点目標に法令順守とケアマネジメントの質の向上を掲げて、総合事業に関わるケアマネジメントの推進と自己点検活動に取り組むことで、適時ケアマネ業務を改善するとともに、年一回のマニュアル等の見直しをして業務の標準化を図っています。今後、多岐にわたるケアマネジメント業務の標準化から業務水準を高めるためには、自己点検活動を隔月もしくは四半期ごとの実施を検討するほか、業務に関わるマニュアルの確認・修正を組み込むことで、職員全員の話し合いの中で業務の共通認識と質を高める改善をさらに促進することが期待されます。

・事業のサービスレベルを検証し、レベルを高める仕組みを構築することが望めます

今年度からは事業拠点として清風園・第二清風園が一体となった中期計画・単年度事業計画の一貫性と整合性が図られる仕組みとなり、委員会活動も同様に二つの施設での各事業から参加して、共通課題について取組みを行っています。事業と委員会活動での縦横の体制による改善活動に直接的・間接的に関わることで、第二清風園居宅介護支援事業として求められるサービスレベルを再確認し、組織的にレベルをさらに底上げするための仕組みを構築することが望めます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域のケアマネジメント向上に貢献する活動に取り組んでいます

介護者の心身の状況や介護負担感などを把握し、支援を行っています。特に男性介護者が交流し悩みを打ち明けたりと共有する場として「男性介護者教室」を併設の在宅部門と協力して開催し、利用者・家族の在宅生活を支えています。また主任ケアマネが在籍する事業所として、地域のケアマネジメントの向上を図るため、リ・アセスメント支援シートの活用に取り組んでおり、地域のケアマネジメント勉強会でリ・アセスメントの理解を図るなどプラン作成のスキル向上を目指しています。地域包括ケアにおける地域の中核となるよう活動に取り組んでいます。

・関係機関との協力体制づくりとケアマネジメントの仕組みを工夫しています

法人内外の関係機関と連携して利用者の望む生活の実現に向けて取り組んでいます。法人内では通所や訪問介護、訪問看護、短期入所、定期巡回などのサービスと連携し、情報共有システムにより気づきや新たなニーズなどを共有し、事業所内在宅部門会議の開催でより深い連携を促進しています。また法人外では地域ケア会議での医療との連携や、ケアマネカフェへの参加による相談と学習も行われています。関係機関と協力体制を作り、ケアマネジメントの工夫をすることで、困難事例に対しても連携や協働により問題の解決を図れるよう取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

129/191

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%	10.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	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	85.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	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	83.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	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	94.0%	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：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	75.0%	5.0%	15.0%	0.0%
	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	93.0%	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：2.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	0.0%	0.0%	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	87.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	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	86.0%	5.0%	7.0%	0.0%
	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%	15.0%	8.0%	17.0%

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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	ケアセンター美郷森野ステーション
事業所所在地	東京都町田市森野1丁目30番8号ノアビル3階
事業所電話番号	042-710-3714

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) 利用者様の意向を尊重した個別支援 2) 認知症ケアの充実 3) 専門知識や技術の向上 4) 心のこもったサービスの提供 5) 職員の働きやすい環境づくりと仕事と家庭の両立

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・意向や要望をケアプランに反映させることに努めている

市の主催する連絡会や研修会を通じて各種介護保険外サービスに関する情報を収集しており、必要に応じて利用者や家族に提供し、支援に幅を持たせることにしている。また、サービスを設定や変更する際に、利用者と家族の意見が一致しない場合は、双方の意向を聞き取り時間をかけて調整することを心がけている。今回行った利用者アンケートの「サービス内容は、要望が反映されているか」の設問においても高い満足度を得ており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

- ・事業所内で情報共有しサービス調整する仕組みが整っている

事業所では週1回の居宅会議（ミーティング）を開催しており、所定の記録用紙に会議録として作成しファイル管理されている。利用者近況報告、情報共有、対応方法の検討などを話し合っている。また、法人で開催する研修に参加し、事例検討を3か月ごとに行っている。様々なケースを知ることや対応方法、考え方の勉強を行う仕組みが整っている。研修内容は参加したケアマネジャーが居宅会議でフィードバックしたり、法人所定書式に研修報告書を作成して、振り返ることにしている。

さらなる改善が望まれる点

- ・個別性の高いケアプラン作りを目指されたい

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、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表の作り込みを工夫することが望まれる

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。利用者にわかりやすく説明する配慮も必要とされる。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。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・さまざまなニーズに対して丁寧な対応を心がけている

利用希望者や家族、病院のケースワーカーなどから介護相談を受付けた際には、ケアマネジャーが事業所において面談したり、自宅や病院などへ訪問して、迅速に対応することを心がけている。現在ケアマネジャーは4名在籍しており、誰でも対応ができる仕組みになっている。法人書式で「相談カード」が用意されており、相談者の氏名・相談内容などを記入し管理する仕組みが整っている。また、独居の高齢者などは、地域包括支援センターと連携しながら丁寧に情報提供することを心がけている。

- ・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

今回行った利用者アンケートの「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」の設問に関しては大変高い満足度であった。自由意見では、「不満というより、要望にすぐに答えてくれます。不満はありません」、「送迎で行くりハビリのことに関して、即時解決していただきました」などの声が聞かれた。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と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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/120

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	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 : 2.0%	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	94.0%	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	98.0%	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	84.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	12.0%
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 : 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	86.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	90.0%	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	90.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	60.0%		24.0%	16.0%
			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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番9号
事業所電話番号	042-797-0565

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) 専門知識（運営基準）の正確な解釈を習得します2) 地域連携を図り地域に信頼される事業所を目指します3) 認知症を理解し、ケアマネジメントに地域包括システムを盛り込みます4) 効率の良い業務を行います

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者満足度の高い組織運営がなされている

今回行った利用アンケートの結果は、全体として「大変満足」または「満足」が87.8%であり大変高い満足度であった。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。11名体制（看護師の資格を有する職員2名を含む）で385件に対してサービスを提供している地域の中核的な事業所として、さらにサービスレベルを向上させることも期待したい。

- ・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
- ・アセスメント力を向上させることを課題としている

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。ただし、内容の密度に関しては利用者や職員間の差異も見受けられ、情報収集力をさらに向上させることを検討されたい。また、アセスメントシートを「作り込む」という意識改革も必要とされる書式も見受けられた。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。支援経過記録記載事項についても、同様に標準化することが望まれる。

- ・分かりやすいケアプラン作りを目指している

ケアプランの第1表の「主訴」には、できる限り利用者や家族の言葉を引用している。ただし、利用者によっては

十分把握できていないことを事業所では認識している。コミュニケーションが十分図れない利用者については、さらにキーパーソンとの連携を深めることなどを課題としている。また、「基本方針」の記載についても、さらに分かりやすさが望まれるプランも見受けられた。第2表や、第3表が導きやすい第1表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

- ・問い合わせに関しては丁寧に対応することを心がけている

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た際には、関係各所につないだり、自ら情報提供することで、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、基本的なサービス内容を説明することになっている。必要に応じて認定の手続きを代行し、地域包括支援センターにつなぐ流れが定着している。

- ・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いる

自由選択を原則としたサービス提供を基本としており、必要に応じてその旨を利用者や家族に伝えながら支援を提供することに取り組んでいる。利用者やサービス提供事業者との関係の中で気が付いた事柄は、支援経過記録に残しミーティングで確認を取ることにしている、また、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、さまざまな機会を通じて職員間で検証することになっている。また利用者宅においては、訪問時間や必要のない場所には立ち入らないようにして、利用者への配慮に心がけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

173/322

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%	5.0%	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	87.0%	9.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	78.0%	9.0%	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	91.0%		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	78.0%	16.0%	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	75.0%	7.0%	16.0%	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%		17.0%	どちらともいえない : 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	54.0%	17.0%	23.0%	いいえ : 4.0%

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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	桜実会
事業所所在地	東京都町田市玉川学園3丁目35番1号玉川学園高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	042-710-3370

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)地域社会において、自立と尊厳を支える仕組みの実現。 2)高齢になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるような体制作り。 3)福祉サービスを必要としている人に、福祉サービスを総合的に提供できる社会貢献活動の実践。</p> <p><サービス提供の考え方> 介護保険の理念を基本に「尊厳の保持」「自立支援」を念頭におき、個々の課題を抽出し、社会資源を有効活用しその人らしい生活の実現をめざし業務に取り組む。地域福祉の担い手として地域課題の把握に努める。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・24時間電話転送で連絡できる体制や担当ケアマネジャーが不在の場合でも対応できる体制が整っており利用者の安心に繋がっています事業所では毎日行う朝礼・終礼・週1回行われるケアマネ会議等で、利用者の状態変化を職員全員で情報を共有する機会となっています。利用者の情報は事業所独自のソフトを使い担当者がパソコンに入力しています。利用者からの問い合わせなどで担当ケアマネジャーが不在の場合は、他のケアマネジャーがパソコンからの記録を確認して対応しています。利用者個々に作成されたファイルからも情報を確認できるようになっており、営業日以外で緊急に連絡が必要な場合でも24時間いつでも電話転送で連絡が取れる体制が整っています。・法人の精神を基に介護保険サービスや介護保険外の住民参加型サービスなど多様な地域の社会資源や情報を利用者・家族に提供しています事業所は地域住民の草の根活動から発足したNPO法人の精神を基に運営されており地域に周知されています。法人のホームページでは法人の他介護保険サービス（通所介護、認知デイ、訪問介護など）とともに介護保険外の地域貢献活動（健康講座、寄席、バス旅行など）、配食サービス（昼・夕）、ボランティア活動など多様な住民参加型サービスの活動内容も伝えています。また、地域包括支援センターや法人の通所介護、訪問介護と同じ建物内にあり、地域包括支援センターからの情報等も含め多様な地域の社会資源や情報を利用者・家族に提供しています。・利用者と介護する家族が不安なく在宅生活を継続していくために、かかりつけ医との連携と情報共有に努めています利用者の状態は、利用者宅への訪問や電話での連絡で確認し、サービス提供事業所との状況報告で把握しています。地域の医療機関とは法人としても積極的に取り組み、かかりつけ医とは顔の見える関係でメールやケアマネサマリーを活用し情報収集やニーズの把握に努めています。退院時のカンファレンスには可能な限り参加して、医療の視点からの意見収集を行い安心した在宅生活が送れるよう支援しています。利用者・家族・医療関係者と適切な連携で、医療ニーズの高い利用者や介護する家族が不安なく在宅生活を開始・継続できるよう取り組んでいます。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・利用者・家族から期待される中核的な事業所として介護保険制度やケアマネジャーから地域の高齢者に向けた情報発信が期待されます

今年度の事業計画でホームページについて「法人の居宅を知ってもらえるよう内容を検討する」とし、今年度は制度改正等の変更部分を修正し、居宅介護支援の業務の流れなどの内容も見直しました。法人の広報誌「さくらの実通信」（年3回）は法人の活動内容や総合事業などについての情報を掲載していますが、居宅介護支援の情報誌「さくらいろ通信」は2016年6月1日以降作成されていません。地域の中核的な事業所として利用者・家族が必要とする介護保険制度や在宅での医療との連携などケアマネジャーからリアルタイムの情報発信が期待されます。

・期待する職員像や今年度の事業計画が確実に実行されるよう職員の専門性の向上に向けた事業所としての具体的な取り組みが望まれます

事業所では期待する職員像に「専門職としての根拠を言語化し優先順位をつけ、他職種間での調整ができる人材」を掲げ、今年度は事業計画で「利用者や家族の生活に対する意向を引き出し、目指す生活の実現をめざしたケアマネジメントを行っていきます」を目指しています。各ケアマネジャーがアセスメントから利用者の強みを引き出すケアマネジメント力の向上のため、「リ・アセスメント支援シート」の活用や利用者の望む生活像を把握し生活課題の抽出までのプロセスの明確化に取り組み、専門職として根拠を明らかにした生活課題の抽出が望まれます。

・ケアマネジメントの力量を高めることには、主任ケアマネジャーの役割や相談技術向上を高め職員のフォローや育成が期待されます

29年度事業計画で勉強会や事例検討会に参加して、ケアマネジメントの質の向上を目指すことを掲げ、利用者の支援困難ケースにも対処できるよう事業所全体のケアマネジメントの力量を上げる取り組みを考えています。ケアマネジメントで不安を感じたら主任ケアマネジャー・主任に相談して助言を受けたり同僚・先輩たちのアドバイスや毎週のケアマネ会議などで事例検討会を行っています。しかし、職員への適切な支援や助言には不安が見受けられ、今後は主任ケアマネジャーの明確な役割と相談援助技術を高めた職員へのフォローや育成が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の安全で安心した生活を支えるために、日頃からの対応に努めています

急な病気や怪我に対して「救急車を呼んだほうが良いか？病院に行ったほうが良いか？」迷った場合に、「#7119救急時相談ダイヤル」を高齢者世帯・独居生活者に紹介し、必要な利用者は見えるところに掲示しています。体調不良時に救急車を呼ぶかどうかの際に、緊急相談センターに相談しオペレーターが救急車の要請をして無事搬送された事例もあります。また、徘徊の心配のある利用者の場合は家族の了解を得て事業所内に写真を保管し、行方不明の時に職員で探し無事見つけることができ、安心な生活を送るために情報の提供や対応に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

140/200

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：2.0%	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%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	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	86.0%		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	93.0%			
	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	77.0%		7.0%	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	93.0%			
	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	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%	
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：1.0%	
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	57.0%		24.0%	5.0%
			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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・定期・随時訪問により、リスクを予見し、フットワークよく対応し、利用者・家族の高い満足につながっている 利用者調査では、「いつもフットワークよく対応してくれている」などのコメントが寄せられていた。また、総合的な感想では回答者全員が「大変満足」「満足」で、利用者家族から高い満足を得ている。介護を必要としている利用者の健康や体調面は常に変化し、家庭の介護力が十分とは言えないケースも少なくない。そのため、日々さまざまな問題が発生するが、定期及び随時訪問により、リスクを予見し、フットワークよく対応し、地域で利用者・家族が安心して暮せるよう支援している。・在宅支援にこだわり、最期まで看取る覚悟で関わり、医療職との連携を密に図り、看取りケアを行っている 当事業所のケアマネジャーは、在宅支援にこだわり、最期まで看取る覚悟で関わっている。実際に自宅で最期を迎えたいという本人の希望を尊重し、治療による延命をせず、看取りのケースもある。ガン末期の方で、本人の「自宅に戻りたい」との意向を受け、介護ベッドなどの住環境を整備し、在宅医療や訪問看護などの医療チームの体制を整えている。退院当日にサービス担当者会議を開催し、各関係者の役割や連携のポイントを確認し合い、最期まで自宅で過ごすことを支援している。・外部研修に積極的に参加するなど、適切なケアマネジメントのあり方などについて研鑽を積み重ねている 当事業所はケアマネジャー2名体制であり、適宜、事業所内ケースカンファレンスを実施している。より良い支援とは何かを考え、一人で悩まず解決に向けた支援のあり方を考えている。そのため、担当以外のケアマネジャーも、利用者からの電話対応できるようにしている。さらにケアマネジメントなどに関する外部研修に積極的に参加しており、今年度、研修講師のところへ赴き、ケアマネジャーの役割や適切なケアマネジメントのあり方などについて意見交換するなど、常に研鑽を積み重ねている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域にある社会資源・インフォーマルサービスについてのさらなる情報収集も望まれる 地域包括ケア体制の構築が推進される中で、ケアマネジメントが果たす役割への期待はこれまで以上に大きくなっている。そのため、公的機関や法・制度に基づくサービスや支援（フォーマルサービス）以外の、近隣・友人、民生委員、ボランティア、非営利団体などの地域にあるさまざまな社会資源の活用も求められている。地域にある社会資源・インフォーマルサービスについてのさらなる情報収集も望まれる。・地域住民対象の介護や介護予防講座の開催など、地域貢献活動の取り組みも期待したい
--

特別養護老人ホームやデイサービスを併設する事業所である。まりも園として、地域の方々に車いすを貸し出した
り、生ごみを家庭菜園用の堆肥として提供するなど地域との連携にも力を注いでいる。それに加え、高齢者複合施設
の専門性を活かし、地域住民対象の介護や介護予防講座の開催など、地域貢献活動の取り組みも期待したい。

・ケアマネジメントの習熟に向けて、職員個々の研修計画の作成を期待する

「チャレンジシート」を使って、園長が職員個々との面談を行っている。「チャレンジシート」には、自己の強み
や弱み、希望する取得資格などを職員個々が記入し、施設長との面談により、今後のキャリアアップなどについて双
方の合意形成を図っている。今後は、それを基に職員個々の研修計画の作成や、受講した研修履歴を残しておくこと
も望まれる。今後、新人職員が配置されたとき、これまでの研修履歴が役に立つと考える。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「リ・アセスメント支援シート」を活用し、生活全般の課題を明確化している

できる限り自立した在宅生活を送れるように支援するうえでの課題を把握するため、「リ・アセスメント支援シ
ート」（アセスメントシート）を活用している。「～できない」ではなく、「～したい」という表現を用いて生活全
般の課題を記述し、利用者自身の意欲を表現する記載方法を取り入れている。そのため、利用者や家族と向き合い、
利用者全体を理解し、課題・ニーズを明確化している。また、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

・利用者の生活を支えるため、家族との意思疎通にも努力を重ねている

利用者の在宅生活を支えていくために、家族の協力も不可欠であるため、家族との意思疎通を図る努力をしている
。家族の事情により、連絡が難しい場合は、メールや訪問のタイミングを考慮し、家族とコミュニケーションが図れ
るよう努力している。また、家族の利用者の状態についての理解が難しい場合もあるが、基本的に自立支援に向けて
、できることを本人にやってもらい、サービスの必要性がないときはサービスを終了することとしている。これらの
サービス内容の変更の際も家族の理解を得るよう努力を重ねている。

・サービス提供事業者との連携により、チーム・アプローチを効果的にすすめている

サービス担当者会議により、関係者間の援助方針の理解とそれぞれの役割分担を明確化し、サービス提供事業者と
細やかに連絡を取り合っている。サービス提供事業者からの連絡を受け、定期訪問以外での適宜訪問を行い、利用者
の状態把握・確認を行い、今後の予測を捉えながら計画の見直しを検討している。「居宅介護支援経過」を確認する
と、関係者間による情報共有・情報交換が密に図られ、チーム・アプローチが効果的に進められていることがうかが
われる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/48

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	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	91.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	8.0%
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	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	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	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	82.0%	どちらともいえない: 0.0%		8.0% 8.0%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2102

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)要介護状態にある高齢者に対し、適正な介護支援を提供します。2)自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場に立って援助を行います。3)多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう中立公平な立場で提供します。4)関係市区町村、地域の保健・医療福祉機関と綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の状況について、あらゆる場において職員間で共有している <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おこない、サービスの内容について検討している。会議には利用者・家族、利用しているサービス提供事業者の職員、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。サービス担当者会議の欠席者には会議の要点（会議録）を配付し、情報を過不足なく伝えている。また、朝礼、終礼、月1回の居宅支援会議では状態変化のあったケースについて報告し、職員間で情報共有している。・事業所の意向把握の対応は高い満足度が得られている<p>意見、要望、苦情などがあつた場合は、決められた苦情解決の手順に従って迅速に対応している。原則として口頭によって申し送ったり、対応結果を居宅会議で報告し共有している。今回行なった利用者調査の、「不満や要望を職員に言いやすく、不満や要望にきちんと対応してくれるか」の設問については、高い満足度が得られていた。自由意見欄には、「事業所に相談する」、「信頼している」などの声が聞かれていた。・地域の身近な相談窓口として「暮らしの相談ステーション」が開設されている<p>平成29年10月より、東村山市内の全ての社会福祉法人が連絡会をつくり、地域の公益活動として「暮らしの相談ステーション」を開設している。市内の28か所の事業所が共同しておこなう相談事業で、福祉に関係のない相談でも、まずは話を聞き、相談の内容によって適切な機関を紹介したり、必要なサービスの情報を伝えている。「相談窓口一覧」や相談の流れが書かれたチラシが用意され、週1回の相談日には「のぼり旗」を立て、目印になるように工夫されている。地域住民にとって、地域の身近な事業所へ相談できるメリットがある。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none">・記録の媒体を電子化し、効率的に業務が遂行されることが望まれる<p>ケアプランやサービス担当者会議の要点、リ・アセスメント支援シートはパソコン上での記録であるが、まだまだ記録媒体が紙ベース中心である。現在のソフトは使いにくいとのことなので見直しをし、記録の電子化を図ることによって、業務の効率を上げ、仕事の仕方や情報共有の仕方がより良い方向にいくことが望まれる。</p></p></p>

- ・医療面での知識を充実させることを目指している

心身状況が変化した際には、医療機関への受診に同行したり、医師を交えたカンファレンスへも出席している。必要に応じて病院や福祉施設などの情報を提供したり、同意を得て施設との調整などにも取り組んでいる。支援に関わる経過については、個別支援経過記録へ詳細な記録を残すことで、支援の継続性を心がけている。入所が決定した際には、利用者や家族の同意を得て施設への情報提供を行っている。事業所ではさらに医療機関との連携を深め、支援を充実されることを目的に、医療面での知識を充実させることを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・入退院時、医療機関とケアマネジャー間で共通の情報シートを活用して連携を図っている

北多摩北部保健医療圏（小平市、東村山市、清瀬市、東久留米市、西東京市）のケアマネジャーが共通で使用できるように情報シートが作成されている。この情報シートは在宅ケアチームと医療機関との連携を強化し、在宅サービス利用者の地域における生活の継続とQOLの向上が図られることを目標としている。ケアマネジャーは担当する利用者の入院に際し、情報シートを医療機関へ送付することにより連携を図っている。また、退院時には医療機関からケアマネジャーへ在宅で生活する上での注意事項などを送信している。

- ・サービス内容は利用者のニーズに沿ったものになっている

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満足していますか」の問いに対し96.2%が「はい」と答え、サービスは利用者のニーズに沿った内容となっていることが確認できている。サービス事業者からのモニタリング情報や毎月の利用者宅への訪問、そして事業者に送るサービス提供報告表にコメントを記入し返送するよう依頼するなど、利用者の状態や変化を協働して把握するよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/60

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	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	11.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0%
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	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	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	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	11.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	19.0%
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 : 0.0%	いいえ : 0.0%	7.0%
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	84.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ケアマネジメントセンターやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のこころで支援します。2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる、福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・ 定期的や随時のモニタリングや担当者会議の開催によっ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、ケアプランの達成状況の確認や意向や要望の聴き取りに取り組んでいる。サービス提供事業所からは毎月実施状況を報告してもらい確認している。また、必要に応じてモニタリング訪問の頻度を多く設けたり、サービス提供事業所との同行訪問、サービス担当者会議の開催などによって、情報共有を行うことにしている。また内部でも職員会議を開催して、1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。

- ・ 退院時には在宅生活が円滑に開始できるように配慮している

利用者が介護保険施設への入所や医療機関への入院を希望する場合には、可能な限り連携を図り支援の継続性に取り組んでいる。入院時には「在宅と医療連携シート」を活用して情報提供を行い、退院時には本人、家族、担当看護師、理学療法士、作業療法士が会するカンファレンスに参加して必要な情報を入手している。また、サービス担当者会議を開き、今後の在宅での生活について各サービス事業者と情報共有し、適切なサービスが提供されるように配慮している。

- ・ 地域包括支援センターや市と連携し、さまざまな困難ケースに取り組んでいる

サービス担当者会議はサービス提供開始前に初回の会議を実施し、その後、介護保険の更新時期やサービスが変更になったときにも開催している。開催後、対象の事業者に対しては、会議の議事録を配付し、提供された情報に対して迅速な対応をおこなっている。独居高齢者や認知症高齢者がスムーズに日常生活が過ごせないなどの生活上の課題や老々介護、主たる介護者のさまざまな要因から介護力不足による被害が疑われる場合など、困難ケースが発生した場合には地域包括支援センターや市と連携し、協働する仕組みが出来ている。

さらなる改善が望まれる点

- ・ 計画書が画一的にならないように、職員のスキルアップを目指している

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。さらに情報収集力などの点において担当職員の差異をさらに改善することを目指している。計画書が画一的にならないように、さらに職員会議における職員間での話し合いを充実させ、職員一人ひとりのスキルアップを目指している。

- ・さらなる人材確保と後進の育成を目指している

現在、利用ケースは約100件であり、主任ケアマネジャーを含む3名のケアマネジャーで業務を担っている。週1回、定期的に職員会議を開催するようになり、職員間で情報共有ができるようになった。今後、困ったときに相談し合える環境をさらに醸成させることを目指している。また、在宅介護サービスを受けながら、地域での生活を継続したいとするニーズが高いことを踏まえ、さらに人員体制を充実することも目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・意向や要望の言いやすさについては高い満足度が聞かれている

ホーム内外の苦情解決窓口については、重要事項説明書に問い合わせ先などを明示しており、利用開始時に説明し周知に努めている。また、実際の不満や要望については、毎月のモニタリング訪問時に聞き取り対処することになっている。今回行った家族アンケートの、「意見や要望は言いやすく実際に対応してくれるか」の設問に関しては、「はい」と答えた利用者は88.5%であった。ただし、外部の相談窓口の認知度は62.3%に留まっていた。認知度を向上させる取り組みも検討されたい。

- ・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。一方で、介護保険サービスでできること・できないことについては、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を促している。その際に、利用できる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、特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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/95

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	96.0%	3.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	11.0%
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%	0.0%	0.0%	9.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	1.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	1.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	4.0%	1.0%	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	62.0%	0.0%	22.0%	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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ケアマネジメントセンターさくら苑
事業所所在地	東京都東大和市桜が丘2丁目122番4号
事業所電話番号	042-567-3919

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) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。3) 人権・人格尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にされた支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い公正で透明な経営をいたします。5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ サービス内容は利用者のニーズに沿ったものになっている <p>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満足していますか」の問いに対し84.5%が「はい」と答え、サービスは利用者のニーズに沿った内容となっていることが確認できている。サービス事業者からのモニタリング情報や毎月の利用者宅への訪問、そして事業者に送るサービス提供報告表にコメントを記入し返送するよう依頼するなど、利用者の状態や変化を協働して把握するよう努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 併設のサービス提供事業所や事業所内で連携しながら、サービスを見直している <p>認知症の進行を受容できない家族の場合には、本人の不安はどこにあるのか、家族との意向の違いは何なのか、専門職として考え、事業所内の意見を集約しながら、妥協点を考えるようにしている。また、サービス提供事業所との連絡を密に図ることに努めており、サービスへの拒否があった場合やサービスの中止依頼があった場合には、利用者や家族の意向を尊重して、各サービス提供事業者へ休止や中止の指示を実施している。できる限り、利用者本人の意向に沿ったサービス提供に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 各種の定例会議を開催して情報共有に努めている <p>事業所内においては、苑長や在宅統括も出席する「居宅支援職員会議」やケアマネジャーのみ出席する「居宅支援定例会議」を毎週開催している。また、複合施設の各事業所の責任者などが出席する「運営会議」や在宅部門の「在宅連絡会」などには事業所の管理者が出席し、連携が図れるようにしている。事業所内会議の議案としては、事例検討、伝達研修、スキルアップの話し合い、新規の利用者や事業者情報などについて検証する機会としている。複合施設内の会議では、情報の共有化に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 課題分析に関する手法を確立することが必要とされる <p>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</p>

するほか、生活状況や環境の変化がないかを確認している。サービス利用ごとの利用者の心身の状態を把握して、モニタリングシートや支援経過に記載している。ただし、個々の状況からニーズを導き出すことが中心になっていることから、長期や短期の目標を導き出すための課題分析に関する手法を確立することが必要とされる。

- ・事業所内の各種の協議記録を適切に取ることが望まれる

基本的に事業所内で担当者の交代は行わないが、情報共有を徹底しており、居宅サービス計画書の見直し等においても他職員と協議して、第三者の意見が反映しやすい環境を保っている。見直しや変更を行う際にはサービス担当者会議を開催し、あらためて利用者及び家族の意見や要望の確認や各サービス事業者の専門的立場からの意見を十分把握することに心がけている。ただし、職員同士の連携は行われているが、事業所内の協議記録を適切に残し、妥当性を検証する視点を整理して客観性を持つことが期待される。

- ・利用者への情報提供を充実させ、さらに高いサービスを目指すことが期待される

事業所は特別養護老人ホームを中心とする複合施設の中に位置し、併設する各在宅事業所との連携を図りながら、介護を必要とする地域の高齢者を支援している。今回行った利用者調査においても高い評価を得ている。さらに、居宅介護支援事業所として、緊急時や災害時に「利用者が何を必要とするのか」や「何を、どこまで支援できるのか」をさらに明確にすることも検討されたい。それらの仕組みをもとに、さらに高いサービス提供を目指すことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域の関係機関へは定期的に事業所情報を提供している

広報紙「てくてくと」を地域包括支援センターをはじめ市内の関係機関や併設する在宅サービス事業所の利用者に配布し、事業所の情報が行き渡るようにしている。地域包括支援センターには定期的に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、基本的なサービス内容を説明することで円滑に在宅生活が継続できるように努めている。

- ・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いる

職員研修の中には権利擁護に関するテーマを設け、個人情報やプライバシーの保護・羞恥心への配慮などに関する周知を図っている。事業所などで相談や打ち合わせを行う場合には、相談室で実施しプライバシーの保護に努めている。また利用者宅においては、訪問時間や必要のない場所には立ち入らないようにして、利用者のプライバシーへの配慮を心がけている。ケアプランの作成についても、法人の運営理念に沿った考え方をした上で、利用者の意向に沿った、本人本位のケアプラン作成および支援を行うよう努めている。

- ・利用者とサービス提供事業者の関係も適宜確認している

モニタリング訪問時には、利用者や家族からのヒアリングを通じてサービスの利用状況の確認を実施している。その際、サービス提供内容についての過不足などを把握し、必要に応じて新たなサービスを追加することにも取り組んでいる。介護度ごとの点数の上限や自己負担金などの経済的な側面にも配慮することを大切にしており、さまざまな角度から検証し適切な提案になるように努めている。また、サービス提供の詳しい情報を把握するために、必要に応じてサービス提供事業者と同行して状況を把握する等の機会も設けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/110

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	90.0%	7.0%	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	90.0%	7.0%	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	75.0%	20.0%	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	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	66.0%	14.0%	16.0%	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%	12.0%	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	85.0%	5.0%	9.0%	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%	14.0%	12.0%	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%	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	59.0%	12.0%	5.0%	22.0%



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	社会福祉法人大和会
事業所名称	和光園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都多摩市和田1532番
事業所電話番号	042-389-6878

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) 和の精神と人間愛 2) 丁寧な言葉使いと温かい態度 3) 基本的人権の尊重 4) 利用者本位のサービス提供 5) 安心安全な生活の提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者一人ひとりの安心が確保されるチームとしての支援体制を構築している

一人の利用者に対して担当の介護支援専門員の他に、もう1名の介護支援専門員が従たる担当として支援に関わり、支援内容について複数の目で多角的な視点での計画策定、実施、振り返りなどの一連のケアマネジメントがスムーズにかつ充実したものとなるような取り組みを継続している。書面だけではわかりにくいニュアンスなどが伝わるように一緒に訪問することもあり、利用者は安心して相談できるチームとしての支援体制を構築し、利用者一人ひとりの支援の充実に繋がっている。
- ・職員間の協力・連携体制のもとで、利用者本人の思いや個性を尊重したケアプラン作成に努めている

利用者のニーズに合わせ、利用者の有する能力に応じた自立生活に配慮した計画書の作成に努めている。ケアプランの主役は本人であるとの考えをもとに、事業所の各介護支援専門員が同じスタンスで取り組むように情報共有を図っている。利用者・家族の希望について傾聴を尽くし、利用者本人の思いや個性を尊重したケアプラン作成を目指している。利用者の「何がしたい」・「何ができるようにになりたい」という言葉を見逃さず、些細なことであっても実践できるように支援している。
- ・一人ひとりの計画の充実につながるアセスメントの共通理解を深めている

既存のアセスメントシートにない項目があるため、積極的にリ・アセスメントシートを活用し始めることで細かく情報を得られることがわかり、課題を抽出されたものがケアプランに反映できるようになっている。そのため、事業所内の介護支援専門員がより利用者、家族の生活課題を把握できるように共通のダブルアセスメントシートとして活用できるように取り組まれている。今までとは違う利用者の生声（本音）が聞けるようになり、自分のプランであることが認識できるようになっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・特定事業所の安定的な運営につながるような新規利用者の受け入れに向けた取り組みが期待されている

市や都、地域で主催している研修に積極的に参加するように各介護支援専門員の日程調整しながら、出来るだけ参加している。苦手意識のある医療系の研修にも参加しながら、学びを増やしていきたいと思っている。昨今医療連携、在宅医療にて医師や看護師、専門職（PT・OT・ST）と関わる機会を増えてきている。地域の医療ニーズに応えて活かされる知識や経験値をあげていくことで新たな窓口からの新規相談につながり、特定事業所の安定的な運営につながるような取り組みが期待されている。

・関係機関とのさらなる連携強化に努め、居宅介護支援の充実に向けた着実な取り組みが期待される

多摩市のケアマネ連絡会、多摩市連絡協議会、ネットワークケアマネ連絡会などを通じて介護支援専門員の質の向上につながるよう事例検討会、ケアプラン点検を開催するなど、主任介護支援専門員が中心となってさらなる組織化を目指している。今できることから始めることも必要であり、事業所内でも中身が充実した事例検討、ケアプラン点検を積極的に行なっていける体制づくりも必要である。サービス事業者や医療関係機関などと連携を図り、専門分野からの意見も徴収できる全体組織として底上げが課題となっている。今後の取り組みに期待したい。

・今後も継続して、医療的なサポートの充実に向けた取り組みの推進に期待したい

チームとしての支援体制を構築し、サービス提供事業者や医療機関など関係機関と連携したケアマネジメントに取り組んでいる。特に、医療機関には電話相談及び通院同行にて相談を行なうなど、アセスメントシートの事前情報を提供することで連携を図っている。市の医師会のケアマネタイムという相談時間も活用しながら医師と顔見知りの関係性も構築している。事業所としては、今後も一人ひとりの利用者支援における主治医、関係医療機関との連携を深めていくことの必要性を課題としている。医療的なサポートの充実に向けた取り組みの推進に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・一人ひとりに着目した能力向上および連携のもとで水準の維持・向上に取り組んでいる

毎週実施される週間部署会議や法人内での研修、行政や地域の医師会主催の研修などがあり各介護支援専門員が一定レベルの知識や技術が学べるような機会の設定を行なうなど、知識や技術の共有に努めている。さらなる質の高いサービス提供に向けて、現在の取り組みと併せて、介護支援専門員一人ひとりに着目した能力向上に向けたしくみを導入している。

・職員間の協力・連携体制が強化し、質の高いケアプラン作成に積極的に取り組んでいる

支援業務の各場面ごとにその対応をまとめ、手順を明確にした「居宅介護支援業務マニュアル」を基本として、業務の標準化を図っている。外部研修への参加や週1回の定期的な研修（学習会）の開催に取り組み、職員（介護支援専門員）間の協力・連携体制が強化されている。担当以外の介護支援専門員との情報共有により利用者のアセスメントについて多面的な分析が可能となり、質の高いケアプラン作成に向けた取り組み利用者の支援の充実に向けた取り組みを深めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/106

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%	7.0%	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	88.0%	9.0%	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	80.0%	14.0%	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%	7.0%	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	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	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	90.0%	7.0%	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%	7.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	7.0%	14.0%	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%	16.0%	21.0%	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OJT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%		