

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人天寿園会
事業所名	居宅介護支援センター椿
所在地	東京都町田市相原町 2311 番 1 号
連絡先	042-700-1188

○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) 法人理念「みんなの為に」
- 2) 利用者の自立と健康で安らかな生活ができるよう支援する。
- 3) 「高齢者の自己決定権の尊厳」「自分らしい生活の継続」「自立支援」を基本とし、個々のニーズに即応した各種サービスが受けられるような連絡調整をし、地域の要援護高齢者が在宅での生活を継続できるよう支援する。
- 4) 居宅介護支援だけでなく、地域の相談窓口として担えるように地域との交流を行う。介護保険請求に至らない事例においても真摯に対応し相談者の不安を軽減していく。
- 5) 利用者の人権が侵害されることなく安心して暮らせる社会の実現を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【密なる情報交換と共有により高い次元で連携した支援が実現している】

週に1回・1時間程度において会議が開催されており、利用者について職員が情報共有をする機会となっている。利用者の経過報告、変化・新規の方の状況説明等がなされている。また申し送りノートによる職員間の動きも互いに把握がなされており、少数精鋭による職員の配置と密なる情報交換と共有により高い次元で連携した支援が実現している。

【個別面談とそのフィードバックをはじめ、管理者の丁寧なスーパーバイズが職員からの信頼を集めている。】

管理者による職員一人ひとりへの個別面談がなされており、その記録は、評価、目標、目標達成度など多岐に渡る項目別に詳細な記載がなされている。また自己評価の結果についても職員一人ひとりにフィードバックがなされており、待遇・業務のやり方・ケアプラン作成時の注意事項など細かなことに対しても丁寧な説明をもって指導がなされている。職員からの信頼を集め、事業所をけん引している。

【相談しやすい雰囲気醸成・詳細な記録等安定したサービス提供がなされている】

丁寧なモニタリングによる利用者の状況・状態に対しての把握、相談しやすい雰囲気づくり・詳細な記録・整備された体制など、真摯な職員により安定したサービスが提供されている。法人本部の蓄積されたノウハウや併設の特別養護法人ホーム・デイサービスとの連携とも重なり確かな事業所運営が実現している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【居宅介護支援にあわせたツールの改変が思案されている】

法人本部・併設の施設のノウハウが注入された貴重なツールとして各種業務マニュアル、自己評価表な

どが完備・整備されている。開設より改変がなされている中、居宅介護支援事業所特有の業務や注意事項を更に盛り込んでいくことや定期的な見直しの実施が思案されている。事業所の高い整備力をもってすれば、短期の実現も十分可能といえる。

【ニーズにより、事業所独自のホームページの作成が期待される】

これまでは、併設の事業所と組み合わせた事業所の紹介ツールが多かった中、事業所独自のパンフレットが作成されている。事業所の特長が簡潔に表された内容となっており、事業所への理解の助力となっている。ホームページにおいても独自のページの作成および動的部分の導入が検討されており、実現により一層の事業所の浸透に役立つことが予想される。

【経験を積み重ねることで更なる向上が期待されている】

法人および管理者の崇高な理念は、利用者にとって最善の支援が実践されるため、職員に対して高い資質の醸成を求めている。開設より2年目を迎え、その期待に応えるべく、職員は真摯に業務に取り組んでおり、さらに多くの経験を積み重ねることで利用者の要望を的確に・迅速に把握する力や調整を実現する強い力が醸成されることが期待される。事例検討会の増加等その方策も検討されている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【業務の標準化と振り返り、職員の資質向上に対し工夫した取り組みがなされている】

業務マニュアルについては整備されているだけでは、「絵にかいた餅」となってしまうため、その周知に対して年に2回の自己評価をが実施されており、書庫にしまわれているだけとならぬよう定期的に読む機会を設け、理解の浸透が図られるよう努めている。また職員の資質向上に対しても一人ひとりに対する研修計画の策定・配慮された職員面談の実施など工夫した取り組みをもってなされている。

【丁寧な観察・細かな分析・詳細な記録が要望や意向が反映された支援に繋がられている】

利用者一人ひとりに対して毎月の訪問時を中心にアセスメントがなされており、健康状態、意思の疎通、行動など多様な項目によるモニタリングがなされている。「総括」には総合的な所見が記載されており、利用者の変化がすぐわかるような書式となっている。また「課題分析」と題された様式に記入・入力が行われており、利用者本人の状態だけでなく社会との関わり・居住環境等の周辺状況についても課題の抽出にあたっている。丁寧な観察・細かな分析・詳細な記録が要望や意向が反映された支援を実現している。

【関係機関との連携により困難事例に対して協調し、取り組んでいる】

地域の居宅介護支援事業所が集う「地域ケア会議」に出席し、情報交換等連携が図られている。特に地域包括支援センターとは、困難事例への対応や利用者の不足や要望への意思疎通に対する相談等がなされており、よりよいサービス提供に対して協調した取り組みに努めている。また事業所全体での見解の統一・関係各所・関係者を巻き込んだ支援により「その人らしい生活」が実現するよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	19人

■ 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	80.0% 20.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	93.0% 6.0% い 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	86.0% 13.0% 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に信頼できるか	86.0% 13.0% い 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	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	86.0% 13.0% い 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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0% 6.0% い 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	60.0% 33.0% 6.0% い いいえ: 0.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	特定非営利活動法人桜実会
事業所名	桜実会
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
連絡先	042-710-3370

○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）

＜理念・方針＞

- 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、安心して暮らしてつづけられるような体制づくり。
- 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。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域住民による草の根運動により、地域福祉の拠点として設立された法人と密に連携して、地域高齢者の在宅生活を支えています】

事業所は地域住民による草の根運動により、地域福祉の拠点として設立された「地域に根ざし、地域が支える介護サービスの実践」を特徴とするNPO法人の傘下で運営されています。同じ建物内に地域包括支援センター、デイサービス、訪問介護事業所が設置されており、対応が困難なケースも地域包括支援センターと連携して対応する仕組みが整えられています。地域で暮らしていくために必要な様々な福祉サービスを総合的に提供し、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づくりを目指しています。

【イラスト入りで分かりやすいパンフレットやホームページで事業所の情報提供を行い、平易な文章で重要事項を丁寧に説明しています】

事業所のパンフレットや法人のホームページには「サービス内容」「運営方針」「介護サービスを利用するまでの流れ」「居宅サービス事業者の種類」などが、イラスト入りで見ると人誰にもわかりやすく説明されています。また、法人の広報誌は年に3～4回、法人の会員に配付されるとともに町内会にも回覧しています。事業所独自の情報誌も作成されており、最新版はホームページ上でも閲覧できます。利用開始にあたり利用者・家族には、事業所の重要事項及びサービス内容を平易な文章と大きめの字体で丁寧に説明しており、納得を得るための工夫が窺えます。

【職員のスキルアップを目指し、バイステックの7原則を基本とした相談援助技術を磨き、利用者の援助にあたっています】

地域住民の高齢化が進んでおり、介護に関する意識や利用者の価値観が多様化しています。多様化に向けた取り組みとして「調整能力の強化」「業務の標準化」を掲げ、職員のスキルアップを目指しています。バイステックの7原則を基本として、自分の考えや行動に立ち止り、振り返ることを念頭におき援助にあたっています。職員のレベルアップに向けて、管理者が「気づきの事例検討会」研修に参加して事例検討の手法を学び、終了後はOJTや研修機会を増やし、全職員が知識・技術を磨き、事例検討できる体制づくりを進めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活課題（ニーズ）の根拠となる、アセスメント力の向上が期待されます】

事業所では「アセスメント向上のための研修」を受講し、各ケアマネジャーの基礎力の向上を目指しています。各ケアマネジャーは居宅サービス計画の作成にあたり、アセスメント・再アセスメントを行いアセスメントシートに記入していますが、課題抽出のプロセスや優先順位については示されていません。アセスメント・再アセスメントから課題（ニーズ）抽出までのプロセスで、ケアマネジャーとしての判断とその根拠を明らかにする（言語化）ことができるよう、各ケアマネジャーのスキルアップが期待されます。

【ケアマネジャーの経験がない新人職員の指導や引き継ぎを丁寧に行い、どのように育成していくかの検討が望まれます】

新人職員はオリエンテーションで1日業務の流れ・月業務の流れ、新規利用者の対応の研修を実施しています。利用者の引き継ぎは管理者または先輩職員と同行訪問を行い、分からない時は質疑応答で対応しています。しかし、先輩職員たちは多忙なため、新人職員は聞く機会を逃してしまい、自己研さんに努めなければならない現状であります。特にケアマネジャーの経験がない職員の丁寧な指導と引き継ぎを行い、ばらつきがないような対応が期待されます。今後新人をどのように育成していくか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

【毎日の朝礼・終礼、週1回の会議、記録のパソコン入力で全職員が情報を共有しています】

個人の記録を記載する書式を統一して、計画や支援の内容をパソコン入力することで管理者の一元管理が可能となるとともに、事業所内で情報の共有が図られています。また、毎日の朝礼・終礼、週に1回の会議では新規、終了、入院、緊急対応、気になるケースなど利用者に関する申し送りが行われており、全職員が利用者の情報を共有することで、担当者が不在の時にも他の職員が対応可能な体制が整えられています。

【介護保険サービスにとどまらず、地域の社会資源を活用した包括的な支援を行っています】

地域住民によって「地域福祉のまちづくり」を目的に設立された法人は、地域福祉の拠点でもあり、事業所のケアマネジャーに対し、介護保険制度にとどまらず地域の社会資源の活用を視野に入れた支援に取り組んでいます。法人が関わる介護保険外の豊富な社会資源（配食サービス、傾聴ボランティア、折り紙教室、ミニサロン等）とも連携し、利用者・家族に情報提供をしています。また、8人のケアマネジャーが持つ生きた介護保険及び介護保険外の地域資源情報(介護者支援、一般向けの趣味活動等)も豊富で、利用者の多様なニーズに応じて提供しています

○利用者調査結果

有効回答者数	160人
利用者総数	270人

■ 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: 3.0% 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% 5.0% い いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	86.0% 10.0% い 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	77.0% 18.0% どちらともいえない: 3.0% 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% 5.0% い いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 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: 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0% 5.0% どちらともいえない: 4.0% い 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	92.0% どちらともいえない: 3.0% い 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	90.0% 5.0% どちらともいえない: 3.0% い 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	61.0% 16.0% 7.0% 14.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人芙蓉会
事業所名	居宅介護支援事業所芙蓉園
所在地	東京都町田市鶴間661番8号
連絡先	042-796-2780

○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) 私達は「老人は国の宝」の念をもって高齢者の尊厳を守り、その自立を精一杯支えます。老人を敬愛し尊厳を守り安心と生きがいを保障することを目指します。
- 2) 私達は高齢者が「ここに相談しここで生活できて本当に良かった」と言ってお下されるそんな、法人施設であり続けます。私達が関わることで生活に安心と安全を提供し、生涯にわたり生きがいをもっといただけるよう努力します。
- 3) 私達は、常に向上心をもって研鑽に励むとともに、協調と和を大切にしていきます。職員一人ひとりが目標をもって取り組み、他職種、他機関との協調の大切さを認識して職務に当たります。
- 4) 私達は、地域の皆様の声を大切にし、地域に密着した信頼される事業所として福祉の情報発信施設となることを目指します。
- 5) 私達は、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適正な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業所から総合的かつ効果的に提供されるよう中立公平な立場でサービスを調整します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ケアプラン作成マニュアルを整備し、ケアマネジメントの点検を簡潔に行っている】

事業所には、「ケアマネジメントのプロセス及び支援経過記録記入例について」が記載された「ケアプラン作成マニュアル」がある。マニュアルには、居宅介護支援での具体的な取り扱い方針が細分化され、担当者の果たす役割や根拠を分かりやすく解説している。「基本情報及び課題整理表」には、「アセスメント・計画立案・モニタリング・再計画」という支援過程が展開できる仕組みがある。担当者は、それらの帳票で効果的な支援の展開や内容が記録でき、このマニュアルや帳票をひもとけば、ケアマネジメントの点検を簡潔に行うことができる。

【地域ニーズに応じて新しいサービスを開始し、地域貢献を果たしている】

法人が地域の要望を実現するために新規事業プロジェクトを立ち上げ、今年度だけでも集まれる「ほっとステーション～ながればし」を法人負担で開所させた。現在高齢者を中心に、1日の利用者数は平均7人である。また、事業所では独自に、不足している社会資源について、利用者や地域から情報を収集し、新規事業プロジェクトに情報提供している。これらを総合的に捉えたうえで、法人では今年度、NPO法人と初のコラボレーションによって、若年性認知症、若年の男性要介護者を主な対象とした小規模型デイサービスを開設している。

【医療との連携により、医療的ケアに応える資質の向上を図っている】

法人として受託している地域包括支援センターが中心となり、医療連携を積極的に推進している。近隣

の医療機関に呼びかけ、定期的に会合を持ち、地域医療についてグループワークを継続的に実施している。最近ではテレビ会議も開催できる環境を整備し、事業所にいながら参加して質疑応答を行っている。また、訪問診療の医療機関で募集している「ケアマネ塾」は、医師に同行して在宅診療を体験する取り組みで、事業所では3名の職員が体験して医療ニーズについて考察を深め、ケアマネジャーとして資質の向上を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護保険制度について地域住民に対し、適切な情報を提供することを期待する】

法人からの情報提供は、広報誌「ふよう」やホームページ、介護サービスの情報公表システムなどで公開している。特に居宅介護支援への相談は、併設の高齢者支援センター、地域の医療相談室からの相談が多いため、事業所では、主任介護支援専門員を配置し、今後も地域に根差した支援を展開していきたいと考えている。そのため管理者は、今後も改正される介護保険制度について、職員の共通認識のもと改正点を把握して、介護保険サービスの利用を考えている地域の人々や家族に向けて、適切な情報を提供することを期待する。

【サービス提供事業所からの評価報告を、統一した様式で運用していくことが望まれる】

担当者は、介護認定の更新時期や必要に応じて、居宅サービス計画を変更している。この時には、モニタリングの結果を踏まえて、基本情報・課題分析表も更新している。事業所にある課題分析表が、今後の方針を明確にできる帳票となっているため、担当者は再アセスメントを行い、再計画できる仕組みができています。ただし、前回の計画目標の達成度についての評価結果を一目瞭然に把握できる帳票が存在していないため、介護支援の成果を把握しにくい。今後は、厚生労働省が提案する「評価表」などを用いて、目標の達成の度合いを管理していくことが望まれる。

【特定事業所加算体制の継続と強化を図っていくことが望まれる】

事業所は特定事業所加算を取得しており、今年度事業計画でも、特定事業所加算体制の維持を図ることを目標としている。広報誌の中で、利用者に増加している老々介護世帯や経済的困窮者の問題などの支援困難ケースにふれ、在宅生活を支える専門職の姿勢を記している。今後も、困難ケースを積極的に支援する事業所体制維持のため、算定要件である主任介護支援専門員のさらなる増員が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【居宅介護支援のサービスのプロセスを大切に取らえて取り組んでいる】

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成マニュアルの「ケアマネジメントプロセス及び支援経過記録記入例について」に沿って利用者支援を行っている。このマニュアルには、居宅介護支援の具体的取り扱い方針が記載され、担当者の役割や根拠が分かりやすく記載されている。また、「支援経過記録の記入例」には、エントリーから初回面接、その後の居宅サービス計画作成にあたっての基本的な考え方について、経過記録記入例を用いての説明がなされている。支援経過記録からも、これらの工程の後に、居宅サービス計画が作成されている経緯を確認できた。

【大規模災害を想定した在宅版BCPを策定している】

年間計画、運営方針の中で、防災対策の推進や在宅版BCP（事業継続計画）の策定を掲げ、防災マニュアルに、非常災害時の利用者の安全に配慮した取り組みを明示している。在宅版BCPマニュアルでは、災害時初動対応の流れや震災発生時の職員参集基準を示し、震度別に職員の動き方を定めている。災害伝言ダイヤルの利用方法なども職員に周知し、訓練実施後は検証・見直し・再構築のプロセスで、より実効性の高い防災対策を推進している。

○利用者調査結果

有効回答者数	81人
利用者総数	118人

■ 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	<p>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%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	<p>93.0% 6.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	<p>91.0% 7.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	<p>83.0% 16.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%</p>
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応に信頼できるか	<p>88.0% 7.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	<p>81.0% 14.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	<p>67.0% 17.0% 14.0% いいえ: 0.0%</p>
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明がわかりやすいか	<p>13.0% 82.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	<p>91.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%</p>
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	<p>60.0% 7.0% 27.0% 無回答・非該当: 4.0%</p>

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人竹清会
事業所名	美郷
所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9号
連絡先	042-797-0565

○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) 人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援
- 2) 家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営
- 3) 心温まるサービスと笑顔あふれる施設づくり
- 4) 接客と接遇マナー
- 5) 経費削減と独立採算制

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の尊厳を大切にした支援を実践している】

利用者がどのように生活したいかを聴きとるように努めている。体調不要の場合は、入院を希望するか、在宅で過ごしたいかなど本人の思いを大切にしたい支援を行っていきたくとしている。利用者が意思表示できる信頼関係の構築が必要であるとしていて、話し方、言葉遣いなども含めた接遇マナー研修に参加したり、居宅会議や朝礼でも職員の言動についても話し合っている。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。

【職員間での意見交換が活発に行われ、協同して利用者支援に取り組んでいる】

週1回の居宅会議だけではなく日常においても時間がある時は、利用者についての情報交換やケアプランの内容について職員間で話し合ったり、助言をもらったりしている。その為、担当者が不在の場合でも、代わりのケアマネジャーが対応できる体制になっている。また、困難なケースについては複数で対応することで、利用者への支援が滞ることがないようにして、また、ケアマネジャーが一人で悩むことがないように配慮している。

【事業所の事業目標をケアプラン作成に反映させている】

事業所の目標として、自立支援や生活機能の維持、向上を掲げていて、契約書にも記載されている。契約時には、今できることを続けていけるように支援しますと分かりやすい言葉でも伝えている。アセスメントの書式を現状と課題をより詳細に記載できるように改善して、できること、できないことを把握し、サービス導入の根拠を明確にしている。また、市が実施している高齢者向けサービスは多種多彩にわたっており、これらのサービスを知らない利用者やその家族に情報提供し、希望に応じて生活に取り入れられるよう配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプラン第1表の作り込みを検証されたい】

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、基本的な考え方を明示しながら、各種サービス提供の位置付けが明示されている。それにより、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、第1表の「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。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。

【必要時に活用できるようなマニュアルの整備に期待したい】

基本的な業務についての法人のマニュアルと、居宅事業所独自のマニュアルが同じファイルに綴じられていて、整理ができていないため、必要時に確認がとれるようになっていないと言えない。事業所では緊急時の対応マニュアルなど、職員間で話し合いながら現場で必要なマニュアルの整備を進めている。新人育成についてもOJTや管理者の面接など実施しているが、今後は新人育成のマニュアルや事業所独自のマニュアルが、必要時に確認し活用できるようなマニュアルの整備に期待したい。

【モニタリング力を向上させることを目指している】

モニタリングは原則月1回、担当のケアマネジャーが利用者宅を訪問し、実施している。本人・家族からの聴き取りを始め、利用している各サービス事業者、医療関係者等からの報告書を確認して、記録を作成している。困難ケースも多く扱っているため、行政や社会福祉協議会、民生委員などからの情報も合わせて聴いている。本人・家族の充足度・意見要望をこまめに聴き取り、ケアプランに反映するようにしている。さらに全ケアマネジャーのモニタリング力を向上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

【サービス終了後も利用者・家族からの相談に応じている】

利用者が転居等でサービスを終了してからも、電話での相談等には気軽に応じていて、転居先での事業所を選択する場合等のアドバイスも行っている。亡くなった利用者家族からの支援の希望にも対応するなど、継続した支援ができるよう取り組んでいる。また、定期的にサービス担当者会議を開催して、各専門職の意見を利用者や家族と一緒に検討することも心がけている。他の居宅介護支援事業所・福祉施設・医療機関などへ移行する場合には、新たな事業者に対しての丁寧な申し送りに取り組み、支援の継続性に努めている。

【経験年数に沿った研修計画をたて業務の水準の向上に取り組んでいる】

経験年数により個人の育成計画を作成して、課題があれば外部の研修などへの参加を促し、知識が習得できるように取り組んでいる。また、事業所独自に年間の研修計画をたて、毎月担当者が、接遇マナーや担当者会議の開催の手順や注意事項など居宅会議の中で学ぶ機会を設けている。3か月間はケアプランの作成方法や利用者宅の訪問などについて指導担当者と一緒に学んでいる。また、入職後の3か月間は毎月管理者が面接を行い、その後、一年が経過するまでは6か月後にも面接を通して、指導、助言を行っている。

【利用者の状況に応じコミュニケーションのとり方を工夫している】

利用者や家族とのコミュニケーションでは、耳が遠い利用者には電話ではなくファックスを使用したり、筆談で行うなどコミュニケーションのとり方に工夫している。伝えたいことが多い利用者の場合でも時間をかけて話しを聞くなど、状況に応じて適切に対応している。主訴や家族の状況などは基本情報に記録し、職員間で共有している。訪問時に傾聴した意向や要望は、モニタリング記録として残され、サービス担当者会議において共有化に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	173人
利用者総数	363人

■ 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: 1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%	7.0%	いいえ: 2.0%	無回答・非該当: 1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	83.0%	10.0%	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	76.0%	18.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	83.0%	9.0%	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	86.0%	7.0%	5.0%	いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	6.0%	いいえ: 1.0%	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	84.0%	8.0%	5.0%	いいえ: 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	6.0%	いいえ: 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	64.0%	17.0%	6.0%	10.0%