

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	緑寿園ケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	0424-62-1206

## ○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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
- 2) ご利用者・ご家族との信頼による絆
- 3) 福祉コミュニティの協創
- 4) 仕事を通じた職員の自己実現
- 5) 法令遵守の履行

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【主治医・医療機関との連携に重点を置き、顔の見える関係作りに努めている】

日頃から主治医や医療機関との連携を大切にし、サービス担当者会議の案内と居宅サービス計画を送付し、参加の依頼や意見をいただくよう努めている。必要時には利用者の受診に同行したり、往診に合わせて訪問する等、「顔の見える関係作り」を心がけている。在宅生活が難しくなった時も主治医と相談しながら行先を検討し、退院に向けての病状説明にも参加し、住宅改修、福祉用具の手配等環境を整え、退院からの支援に備えている。医療関係の外部研修にも積極的に参加し、知識の向上と共に医療関係者とのネットワーク構築にも努めている。

## 【利用者の尊厳を尊重し、「その人らしさ」を大切にした支援を心がけている】

初回訪問は必ずケアマネジャーが2人で訪問し、利用者や家族からの言葉での聞き取りだけでなく、表情や態度、声のトーン等から発言の真意や本音等も汲み取るようにしている。利用者と家族との関係等も五感を使って観察・察知が出来るようケアマネジャーとしての感性も大切にしている。利用者や家族が希望する生活に少しでも近づけるよう利用者の価値観や生き方等も考慮し、利用者が何を望んでいるのか等常に把握・検討して、利用者の尊厳を尊重し、「その人らしさ」を大切にした支援を心がけている。利用者調査でも非常に高い評価が出ている。

## 【ケアマネジャーは黒子として良好な関係が維持できるよう常に確認・配慮をしている】

ケアマネジャーが主体ではなく、あくまでも黒子的に動くということを基本として、利用者や家族とサービス提供事業者それにケアマネジャーはチームが円滑に動けるよう支援している。利用者の支援にあたってはサービス提供事業者を絡めてやっていくことが重要として、事業者の力を十分に引き出し、かつ達成感が感じられるように手配し、下からバックアップするようなかたちでケアマネジャーが関わるようにしている。また利用者や家族とサービス提供事業者が良好な関係を維持できるよう関わりを密にして問題はないか等常に確認・配慮をしている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【業務効率化に向け、ケアマネジャー各自が自己のマネジメント能力を高めていくことを期待する】

法人は地域還元を大切にしているため、事業所も居宅介護支援事業だけでなく認知症家族の集いや地域向け介護教室、高齢者虐待事例検討会等様々な取組みを行っている。またケアマネジャーは併設する通所介護の相談員も兼務しているため必然的に業務量が多くなっている。今年度の重点項目に時間内に業務が終了するように各自が自身の業務をマネジメントすることを挙げているが、業務の割振りや優先順位をつけ、ケアマネジャー各自で何が効率化できるか等自身の業務を検証・見直し、効率化に向けマネジメントしていく能力を高めていくことを期待する。

### 【新人ケアマネジャーへの育成に更に取り組まれることが望まれる】

併設する特養をはじめ事業所全体として人材育成に力を入れているが、次世代を担う職員の育成が課題となっている。当事業所としても新しいケアマネジャーをチームで情報共有しながら育成していくことを重点項目に掲げ、取り組んでいる。訪問時でのOJTやケアマネカンファレンスでの情報共有、事例検討会、また困難ケース等担当者が一人で抱え込まず、6名のケアマネジャーがいることを活かして相談できる体制が整っているが、当事業所が目標とするケアマネジャーとしての非常に高い業務水準へ到達するため更には人材育成に取り組まれることを期待する

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【全員で情報共有し、担当ケアマネジャー不在でも緊急時対応が出来るよう備えている】

担当ケアマネジャーが不在等でも緊急性を判断し必要な対応が出来るようケアマネジャー全員が情報やケースを共有し、協力しながら業務遂行にあたっている。フェースシートやアセスメント、居宅サービス計画書、支援経過記録等の記録類は全てランで繋がれており常に確認・対応できる体制となっている。ケアマネカンファレンスは毎週開催され、ケアマネジャー全員が参加し情報の共有や交換を図っている他、急変や利用者が状態変化しているケース、処遇困難ケース等にはリーダーや主任ケアマネジャーがアドバイスしたり、対応方法の相談・検討をしている

### 【研修に力を入れ、ケアマネジャーとしての高い業務水準維持に努めている】

法人全体で人材育成に特に力を入れている。ケアマネジャーとしては専門知識や相談援助技術、調整能力を向上させるため様々な研修やOJTを通して専門性を高める取り組みを行っている。最近の利用者の重度化が進む中、病気をもつ在宅のケースが増えており、医療関係の外部研修にも積極的に参加している。また、初回訪問時等複数のケアマネジャーで訪問し、一緒に仕事をする事で新人職員にとってはOJTを兼ねることができ、全体的なレベルアップに繋げるなどケアマネジャーとして非常に高い業務水準の確保・維持に努めている。

### 【利用者の状況変化等に対しては臨機応変に対応し、計画の見直し・変更を行っている】

利用者の状況等は日々のサービスを提供しているヘルパー等が把握していることが多いため、サービス提供事業者と常に連絡を取り、利用者の状況を確認するようにしている。利用者に状態変化が見られた時はこまめに訪問したり、電話で連絡を取り合う他、主治医やサービス提供事業者と連携して利用者の状況把握に努め、居宅サービス計画の見直し・変更等、専門職として臨機応変に対応できるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	69人
利用者総数	131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	95.0% どちらともいえない: 1.0% 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	94.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 1.0% 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	89.0% 7.0% い 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	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%
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% 5.0% い 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	97.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
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: 2.0% いいえ: 1.0% 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	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%
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	79.0% 13.0% 7.0% 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	サンメール尚和デイケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-467-8686

## ○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) 互いに活かしかう職場
- 6) 経営の安定と将来の発展

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【相談援助技術やケアマネジメントの質の向上を目指し地域事業者との勉強会を開催している】

地域の事業者分科会・連絡会、地区別ケース検討会、近隣三市（武蔵野市・小金井市・西東京市）共同研究事業などに職員が参加し、業務に必要な知識と情報を得ている。三市共同研究事業では「認知症高齢者とその家族支援のための事例研究会」を年間6回開催している。相談援助技術やケアマネジメントの質の向上を目指している。当事業所のケアマネジャーもこの研究会を担当しており、日ごろの成果を自信を持って発表する機会となっている。

## 【日々のミーティングの中で家族支援の在り方も探っている】

三市共同研究事業の中で学んだことを業務に活かせるように、ミーティングの報告時には、家族のアセスメントにも意識して質問や報告をするようにしている。話し合いが活発におこなわれ、ケアマネジャーの資質向上を目指している。

## 【介護保険施設・医療機関の情報を集めてリストを作り、職員間で共有している】

サービス事業者・関係機関との交流と連携を図っている。新規事業者情報、制度や申請書類の変更等の情報を各会を通して得ている。利用者が居宅で生活を営むことが困難になった場合を考えて、地域の介護保険施設・医療機関の情報を各職員が集めてリストを作り、マニュアルに綴じて職員間で共有している。ショートステイ空き情報の問い合わせや利用者に適した医療機関を探すときにも活用している。利用者の入退院（所）の際は、これらの情報と関係機関との連携を活かして、先方の相談員等と協力しながら支援している。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【利用者の安全を確保し安心した生活を継続できるよう災害時の対応を万全にしたい】

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。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。近年の頻発する自然災害時

にその都度対応してきているが、連絡体制等、システム作りや見直しが今後の検討課題となっている。法人全体として、災害時対応に関する話し合いを重要事項としている。利用者の安全を確保し安心した生活を継続できるように、共通認識をもって取り組むことを期待したい。

**【居宅介護支援サービス計画書の作成のための技術をさらに磨いていきたい】**

居宅介護支援サービス計画書は利用者・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している。安定した生活が長く続くための改善策を提案するように心がけている。利用者個々の状況により、サービス計画は多様性を帯びている。適切な内容となるため、実践と研修等を重ねてケアマネジャーは力をつけてきている。さらに、文章をわかりやすく簡潔に記入できる技術を磨いていきたいとのリーダーの意向が示されている。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【市が配布した「緊急時情報提供シート」を活用し薬の置き場所など把握している】**

毎月の訪問では利用者・家族からの意見や状況を把握して記録している。一人暮らしや認知症で食事が不規則、ゴミ処理が困難などの課題には、行政のサービスを申請したり、介護保険以外の制度・サービスも活用している。利用者・家族の要望を聞いた上で現状を確認し、関係機関・専門職と連携した包括的な支援に努めている。現在各市が作成し、在宅に配布している「緊急時情報提供シート」の活用方法やその際持ち出す薬の置き場所などの明示方法の整備に取り組んでいる。関係機関とのネットワークづくりも心がけている。

**【居宅サービス計画は利用者・家族が望む生活に向けて作成している】**

一人ひとりの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している。不具合があれば安定した生活が長く続くための改善策を提案している。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納得できるまで話し合っている。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も、サービス担当者会議で専門職や関係者の意見を聞き、利用者・家族に説明して同意を得るように努めている。

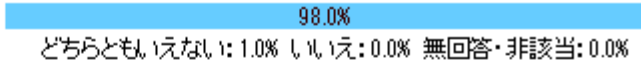
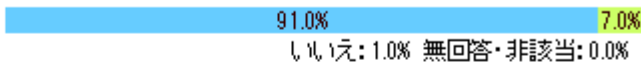
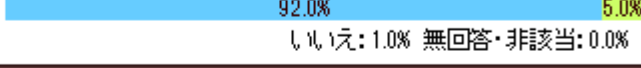
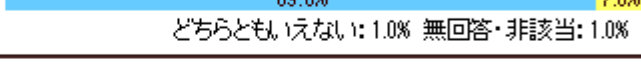
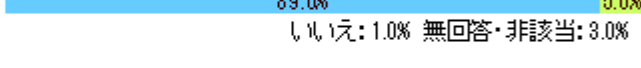
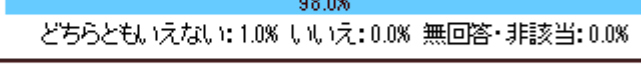
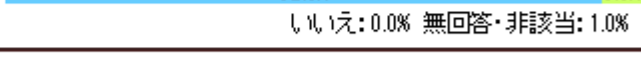
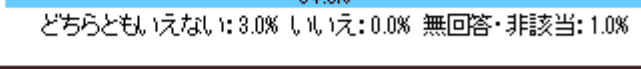
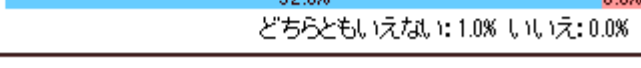

**【理解と安心のため利用者・家族の参加を呼びかけサービス担当者会を開催している】**

サービス担当者会議では、利用者の能力に応じた自立（自律）生活の実現に向けた計画の内容を確認している。利用者・家族・関係者がアセスメント内容と計画を共有している。在宅生活を続ける間にニーズが変わることがあり、利用者・家族・サービス提供事業者に状況を確認しながら計画を見直している。サービス担当者会議の開催は家族にとって、多くの専門職の支援があっているのかを理解してもらう機会となっており、安心できる場面でもある。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	138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>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%</p>
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	 <p>91.0% 7.0% い いいえ: 1.0% 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>92.0% 5.0% い いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	 <p>89.0% 7.0% どちらともいえない: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%</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>89.0% 5.0% い いいえ: 1.0% 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>98.0% どちらともいえない: 1.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%</p>
7. 利用者のプライバシーは守られているか	 <p>92.0% 5.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</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>94.0% どちらともいえない: 3.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%</p>
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	 <p>92.0% 5.0% どちらともいえない: 1.0% い いいえ: 0.0%</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>73.0% 14.0% 12.0% い いいえ: 0.0%</p>

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	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
所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
連絡先	0424-67-2794

## ○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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援
- 2) 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」が保障される。
- 3) 地域社会への貢献

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用者の「その人らしさ」を尊重した計画作成を基本とするケア向上の取り組み】

居宅サービス計画作成は、「その人らしさ」を尊重している。法人理念でも、尊厳・自由・プライドの保持等がうたわれており、利用者に関わる際には常に意識している。利用者の衛生面・安全面への配慮や服薬管理等必要な支援は、行えるよう対応しているが、規則正しい生活や完璧な食生活等の一般論にとらわれず、生活スタイルや要望に合わせた生活が送れるような居宅サービス計画となるよう作成している。作成前には必要に応じて医療機関や関係機関とカンファレンスを行い計画内容の確認や経緯を説明する等連携している。

## 【医療や関係機関との連携による、多様な課題に的確に対応する継続した取り組み】

ソーシャルワーカーの技術を活かしたアセスメント、計画作成に継続して取り組んでいる。医療との連携強化、情報の収集等にも継続的に取り組んでいる。さらに、精神疾患のある利用者など複合的な課題を抱える利用者への対応、在宅での看取りなど必要な知識の習得など、研修の一環として事例研究なども実施するなど、多様な課題を抱えた利用者に対応するための取り組みを継続的に行っている。相談体制の力量の向上とともに、支援の充実・強化を図っている。

## 【事業所全体でケアマネジャーを支える体制の充実】

事業所では利用者（事例）は事業所全体で関わり支援するという体制である。利用者情報は申し送りやPCソフトで共有され、支援困難時には所内カンファレンスを開催し行政等関係機関へ連携している。必要に応じて所長が担当者会議やカンファレンスに同席しサポートもしている。ケアマネジャー同士の相談や情報交換も活発に行われている。また、ケアマネジャーのスキルアップを目的とした研修の参加や所内事例検討の開催なども実施している。担当のケアマネジャーが抱え込むのではなく全体で共有し支援する体制が充実している。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【個々人のレベルアップとともに、組織力向上に向けたさらなる取り組み】

職員が知識や技術を学べる機会として、事業所内研修、在宅部門研修、法人職員研修を実施し、外部研修への参加も制度的に実施されている。個人としてのレベルアップとともに、組織としての能力向上に

向けたさらなる取り組みの必要性がうかがえる。研修を通して、また個々人で必要な専門書籍購入で自己研鑽を図っており、それぞれがレベルアップに努めている。また、組織力の向上には、個々人のレベルアップは欠かせず、事業所長に次ぐ人材育成も課題であり、事業所全体の組織力に期待したい。

**【各関係機関との連携を活かした地域課題抽出への取り組み】**

虐待等の窓口の行政や地域包括支援センターとの連携はスムーズであるが、今後も高齢化に伴い認知症や身寄りなし等多くの困難事例かつ対応経験のない事例の出現が予想される。法人は地域包括支援センターはじめ多くの介護事業所があり、地域の高齢者介護の担い手として頼りにされている様子が見え、困難事例の依頼も多い。地域ケア会議参加の経験もあり、地域課題はある程度認識があると思われるが、地域への貢献として、多くの事例から地域課題の抽出と関係機関への投げかけが行える、継続した取り組みの着手に期待したい。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【「その人らしさ」に着目したアセスメントに取り組んでいる。】**

利用者の情報は、所定のアセスメント様式と基本情報をもとに聴取している。アセスメント時には生活歴など背景をふまえ、今後どのような生活を望んでいるのか、その利用者にふさわしい生活のために何が必要かという点に着目して聴取している。そのためサービスありきの視点ではなく、サービスは「その人らしい生活」を実現するために利用するという発想である。利用者との信頼関係がなければ聴取は困難となるため、利用者に適したコミュニケーション手法を事業所内で検討している。

**【職員の個別目標管理制度でサービス向上への工夫・改善で質を高める強化を図っている。】**

年1回年度末の研修を通してマニュアルの内容を検討する機会を設け、職員の目標管理制度を生かし見直しを図り、サービス向上に反映させている。また、定期的見直しの他に、個別面接や居宅全体会議、普段の業務で改善への意見が上がった場合は、マニュアルを見直し随時最新のものに更新する仕組みをつくっている。さらに、職員が知識や技術を学べる機会として、事業所内研修、在宅部門研修、法人職員研修を実施し、外部研修への参加も多く設けており、様々な研修等を通して、事業所のレベルアップとサービス向上の強化を図っている。

**【利用者・家族が納得し同意いただけるよう説明・調整している。】**

計画作成にあたり、利用者の希望や状況に応じて様々な提案を行い、利用者に適したサービス事業所や他の情報を提供している。利用者と家族の要望が異なる場合には、両者の意向や要望を確認し、必要な支援に拒否がある際には必要性の説明又は代替案を提案している。その際には利用者・家族の目線となり理解いただける説明となるよう心がけている。最終的には、利用者・家族共に同意いただき、事業所が目指している「その人らしい生活」に沿った計画となるよう努めている。



○利用者調査結果

有効回答者数	117人
利用者総数	160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	92.0%	5.0%	いはい: 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	89.0%	7.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	90.0%	5.0%	いはい: 0.0%	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	78.0%	5.0%	12.0%	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	76.0%	9.0%	12.0%	いはい: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	6.0%	11.0%	いはい: 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%	いはい: 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	80.0%	8.0%	10.0%	いはい: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	6.0%	13.0%	いはい: 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	63.0%	15.0%	18.0%	いはい: 2.0%