

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	社会福祉法人東京援護協会
事業所名	介護サポートくらまえ
所在地	台東区蔵前2丁目11番3号
連絡先	03-3862-2100

### ○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. 基本的人権の尊重（尊厳と人権擁護）
2. 利用者の自己決定の尊重
3. 個性の尊重と自己支援
4. 利用者のニーズへの積極的対応
5. 地域に開かれた施設運営

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【公正中立な立場を保ち、独立した事業所として運営する中で、職員が高い意識を持ち一丸となって業務に取り組んでいる】**

ケアマネジャーは各種通知文等を熟読し、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等をマニュアル化し、サービスの質の向上への取り組みにも積極的である。事業所はケアマネジャー2名の体制を取っており、情報交換に努め、連携して業務に臨んでいる。また、事業計画には担当ケース数を設定し、事業所運営の安定を図っている。職員が一丸となって高い意識を持って業務に取り組んでおり、介護予防支援・要介護認定調査の受諾にもつなげている。

**【同法人の運営する他の事業所との密接な連携と、きめ細かい支援で高い利用者満足度を得ている】**

居宅支援事業所のケアマネジャーは、在宅支援のプロとして併設の地域包括支援センターや特別養護老人ホーム、短期入所生活介護事業所、通所介護事業所と連携し、利用者の在宅療養を多方面から専門的な視点で支えている。情報の共有などの面で連携をとりやすい環境を最大限活用し、多くの問題に迅速に対応している。今回の第三者評価利用者調査の結果では、応えた利用者のほぼ100%が「大変満足」「満足」と回答しているなど、利用者満足度の非常に高い事業所といえる。

**【多くの問題のあるケースや困難事例に積極的に対応し、在宅療養生活を支えている】**

同法人運営の地域包括支援センターと同建物の同フロアにあるため、多くの問題を抱えるケースや困難事例に対応している。居宅支援事業所は、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等で地域住民に頼られる存在となっている。ケアマネジャーは、課題のある利用者については地域包括支援センターとの密接な連携と情報共有化を図り、効果的な計画を作成しており、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。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【医療機関や関係機関との連携が深まるような取り組みを進め、更なる協力関係の構築が期待される】**  
 安定したサービスを受け在宅療養生活する利用者がある一方で、医療依存度の高い利用者も多く、ケアマネジャーとして主治医との連携に努めている。往診時に訪問して直接話を聞いたり、FAX、メールでのやり取りをおこなっている。特に退院支援では、面会を実施し、病状の把握と本人・家族の要望を聞き、安心して在宅生活に戻れるように配慮している。他事業所との連携を密にし、医療依存度の高い利用者の在宅支援をチームで支えている。中でも、医師との連携は更なる充実が求められており、協力関係の構築が期待される。

**【高い医療ニーズに対応する医療知識の研修の実施など、スキルアップを図る試みが期待される】**  
 外部研修へは積極的に参加の機会を設けており、研修受講後に研修報告書を作成させ、研修が本人の育成に役立ったかを係長が確認し、職員一人ひとりが段階を踏んでスキルアップできるように配慮している。今後予想される重度の疾病や、医療依存度の高い方への支援、他問題を抱える家族支援等支援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望まれている。組織として、職員のスキルアップを図る試みが期待される。

**【業務水準の維持・向上のために、テキストになるようなマニュアル集の作成が期待される】**  
 利用者の認定期間内の一連の流れをマニュアル化して、「新人職員用マニュアル」と題して「利用に至るまでの流れ」「ケアマネジャーご利用にあたって」「サービス担当者会議について」「ショートステイ申し込み記入例」など、判りやすくファイリングしている。更に、法人本部作成のマニュアルから個人情報保護や安全管理、苦情解決なども活用している。慣れた職員が勤務している現在、大きな支障は起きていないが、今後の異動や採用が無いとは言えず、業務水準の維持・向上のテキストとなるような事業所独自のマニュアル集の作成が期待される。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【併設の地域包括支援センターを含めて職員間の連携、業務水準の向上に力を入れている】**  
 併設の地域包括支援センターも同一法人が経営している関係で両方の職員の連携がよくできている。当事業所の職員は2名であるが、上司の管理職は同支援センターの責任者でもある。その結果、日々の申し送りや会議で日常的に報告・連絡・相談が行われていると同時にOJTによる指導効果もあって業務水準の向上につながっている。又、職員2名の間での利用者に対する情報の共有化も進んでいる。日々の申し送りやこまめな会議の成果であるが、直接担当のケアマネジャーが不在の時でも片方の職員が一定レベルの対応が可能な体制にしている。

**【安心してサービスを継続できるように考慮し、利用者満足度の高い支援を実施している】**  
 居宅サービス計画が予定どおりに実施されているかを、定期的にモニタリングし確認し、サービス事業者からの報告等に注意を払い実施状況、達成度、満足度を確認した上で、次月の計画作成に反映している。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ており、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。こまめな訪問や気持ちを込めた話しかけで、利用者・家族との良好な関係を作り、信頼関係を保っている。

**【職場環境づくりにより職員のやる気の向上に取り組んでいる】**  
 専門性が上がり、利用者の相談に応じる能力が高まるような研修に参加するように係長が薦め、受講成果を評価している。国家資格取得者には資格取得手当があり、人事考課表で目標達成者は賞与に反映する仕組みがある。研修受講者には職場内で連携して勤務として取り扱うように配慮するなどの職場環境づくりにより、職員のやる気の向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	65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	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. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	97.0% どちらともいえない:0.0% 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	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% いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
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:2.0% 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% 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	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	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	88.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	ケアマネジメントセンターみのわ
所在地	台東区三ノ輪1丁目27番11号
連絡先	03-5603-2234

### ○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) 住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします
- (2) 地域に開かれた施設づくり
- (3) 自律ある健全な施設運営
- (4) 利用者本位のサービスの提供
- (5) 事業団らしさの発揮

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【事業団全体で、事業団の使命達成に取り組むなかで、当事業所の使命、役割が明確になっている】**  
 区設立の社会福祉法人として、事業団全体でその社会的使命達成のために、計画的な取り組みをおこなっており、当事業所の役割が果たすべき重要性が事業団全体として認識されている。介護保険そのものが試行錯誤を続けざるを得ない中で居宅介護支援分野の重要性と一方で居宅介護分野での採算性確保の困難さが指摘されているが、当事業所のように、「自律性」の追求と他部門を合わせた採算性の追求は、結果としては利用者へのサービス向上につながるものと言える

**【把握したサービス提供の状況を支援経過やモニタリング用紙に記録している。】**  
 サービスの開始当初には、提供しているサービスに過不足がないか利用者・家族に確認するとともに、サービス提供事業者とも連絡を取り合い、必要に応じて調整している。施設内の併設サービス（ショートステイや通所サービス）を利用している利用者の場合は、できる限り実際にサービスが提供されている場面を観察して状況の把握に努めている。把握した内容については、支援経過やモニタリング表に記録しており、サービス提供報告書と併せて個人ファイルに管理している。

**【利用者のニーズをきめ細かに汲み上げ、居宅介護計画に的確に反映している】**  
 居宅サービス計画における援助目標の達成状況や利用者の心身状況の変化等、必要に応じて再アセスメントをおこなっている。援助目標の達成度は、定期的なモニタリングにより確認し、訪問時に聞き取った内容や実施状況は事業所で定めたモニタリング記録や支援経過に記載している。利用者・家族の要望の変化時や利用者の退院直後、体調不良時などはサービス担当者会議を開催し、関係職員に意見聴取したうえで、居宅サービス計画の見直し・変更を随時おこなっている。毎年利用者満足度調査をおこない、運営の参考にしてている。

### ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

#### 【居宅介護支援事業の採算性の向上に向けて、更なる情報発信を期待する】

当事業所は採算性向上に関しても真摯に取り組んでいるが、居宅介護支援事業の性格上、介護保険制度下において利用者の要望を丁寧にくみ取り的確なケアプランを作成するために、採算性確保は困難な課題である。居宅介護支援事業の採算性の向上のために、現場発の実態に基づく情報を更に積極的に発信することを期待する。

#### 【地域包括ケアの基盤整備に向けて、災害時のネットワークなど、特に医療との連携について更なる強化が望まれる】

地域福祉の中核施設として機能する事業団の諸施設のなかでも、その中心的機能を果たす居宅介護支援事業所として、地域との連携については従来からその責任を果たしてきているが、地域包括ケアの基盤整備に向けて、災害時のネットワークなど、特に医療との連携について更なる強化が望まれる。

#### 【認知症対応サービスなど、社会的課題解決に向けて、更なる努力と研修を積み重ねることを期待する】

事業所としての責任を果たすために、居宅介護支援の職員としての専門的な知識・経験を日常業務や研修を通じて深め、それを活かし、講師として派遣し、地域の福祉人材の育成に努めている。今後は、幅広く民間主催の研修会などにも積極的に参加し、特に認知症対応など社会的関心事に関しては従来の「常識」にとらわれない取り組み事例の研究に努め、その成果を区の福祉政策に活かしていくことを期待する。

### ○事業者が特に力を入れている取り組み

#### 【住み慣れた地域での生活が継続できるように支援している。】

施設内に地域包括支援センターが併設されていることから対応が困難と思われるケースや緊急性のあるケースなどの依頼に迅速に対応している。ひとり暮らしで、近くに親戚や親しい友人・知人がいない状況や、対応が難しい事例については、地域包括支援センターの職員と一緒に訪問する他、生活保護を受けている場合は福祉事務所など、必要に応じて関係各所と連携を図る体制が整っており柔軟な対応で利用者の生活を支えている。

#### 【利用者の状態をきめ細かく把握し、随時サービス計画の見直し・変更をおこなっている】

家族からの相談、サービス事業所からの情報提供、毎月の定期訪問でのモニタリング等によって、必要に応じて再アセスメントや居宅サービス計画の見直し、変更をおこなっている。特に、心身の変化が大きい利用者や困難を抱える家族の場合には、頻回であっても適切に見直しをおこなうように努め、安定している利用者にも、望む暮らしの実現に繋がっているかを配慮して対応している。見直しや変更をおこなう際にはサービス担当者会議を開催し、利用者、家族の意見・要望や各サービス提供事業者の専門的立場からの意見の把握に努めている。

#### 【事業団が目指す地域福祉の担い手の中核として本事業所を位置付けている】

区の設立による社会福祉法人として、事業団が全体で目指す①住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるよう②地域に開かれた施設づくり③自律ある健全な施設運営④利用者本位のサービスの提供⑤事業団らしさの発揮を実現するための中核的組織として位置づけられる当事業所は、日常、その実現に向けて業務を遂行するとともに、常にその使命を事業所の内外に示し、行政や地域の関係者にも周知を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	80人
利用者総数	100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	91.0%	6.0%	いはい: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%	6.0%	いはい: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	87.0%	12.0%	いはい: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	92.0%	6.0%	いはい: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	81.0%	10.0%	7.0% いはい:1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	5.0%	いはい:2.0% 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	87.0%	5.0%	7.0% 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	90.0%	6.0%	いはい: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	87.0%	6.0%	5.0% いはい: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	72.0%	17.0%	7.0% いはい:2.0%

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	ケアマネジメントセンターあさくさ
所在地	台東区浅草4丁目26番2号
連絡先	03-3875-8825

### ○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) 高齢者の方が住みなれた街で安心して暮らし続けるようにお手伝いします。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。
- 4) 利用者本位のサービス提供を行います。
- 5) 地域福祉機能の充実。

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

#### 【主任ケアマネジャーを中心に、地域での専門性を活かした社会的役割に積極的に取り組んでいる。】

主任ケアマネジャーである係長を中心に、計画的な会議開催で、情報共有・課題解決を図っている。階層別研修では毎月係長が講師となった「スーパービジョン研修」でケアマネジャーは実務に活かしている。地域包括支援センターとの連携強化により地域の高齢者問題を把握し、困難事例や高齢者の潜在ニーズを分析し業務に反映している。専任職員の配置による介護認定申請や役所の書類代行など、専門性を活かした地域での社会的役割に積極的に取り組んでいる。

#### 【事業所内の定例会議により、情報共有とともに職員の意識及び業務水準の向上を図っている】

施設内外の各種研修参加により組織体制づくりやスキルアップ、業務の検証に取り組んでいる。月1回のミーティングでは、地域の各介護事業所の空き情報や活用できる社会資源の情報を交換している。月2回のケアカンファレンスでは、利用者個別の事例の報告・検証をおこない、月1回の調整会議では、各担当のケース件数や収支報告をおこなっている。さまざまな取組みにより職員間の意識及び業務水準の向上が図られている。

#### 【利用者からの相談には担当者不在時にも代替りの職員が素早く対応できる仕組みを整えている】

事業所では、利用者からの連絡に対して直ぐに対応できるよう、毎朝、前日の情報を職員間でミーティングを開いて共有している。特に、担当者が訪問などで事務所に不在の時でも、代替りの職員が応対し、利用者への対応が遅れることのないように、事業所としての素早い処置を大切にしている。また、営業時間外の対応については、24時間体制で対応している。また併設の特別養護老人ホームとの間に協力体制が有、相談を受けることができている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【資格取得や研修など費用に関する予算の検討が望まれる。】

事業所としてケアマネジメント能力向上のため、職員が希望する自己啓発研修や主任ケアマネジャー資格取得など職員に奨励している。しかし、その費用については本年度は予算化されていない為、自己負担になっている。職員のステップアップによる組織力の向上は、当事業所の社会的役割を高めるためにも重要といえる。職員の能力や意欲を的確に見極め、資格取得や研修補助費など、年間予算の検討が望まれる。

### 【利用者を支える社会資源としての関わりを明確にした生活全体が見えるケアプランの工夫が望まれる】

サービスの実施に当たっては経過の経過を記録し、多様な資源を活用して利用者の生活をマネジメントし、介護保険、行政のサービスなどを組み込んで、計画が立てられている。しかし、計画の中には、本人の取り組みや家族の役割、近隣住民の関わりやボランティアなどの支援が示されていないケースもある。今後、利用者に対する社会資源の関わりを明らかにして生活全体が見える計画策定への工夫が望まれる。

### 【在宅高齢者のニーズである、役所への各種申請や書類授受の代行など、事業所業務としての発信が望まれる。】

当事業所では介護保険認定申請だけでなく、役所への各種申請や書類の授受の代行業務が徐々に増えている。各種書類作成代行業務などは、地域の高齢世帯や独居高齢者における生活支援としての潜在ニーズといえる。当事業所の専門性を活かした地域支援業務として、ホームページやパンフレットを活用して業務受託へ向けた発信が望まれる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【施設内・外の研修や会議など学びの機会が多く業務の一定水準の確保に取り組んでいる】

職員研修計画は、施設の全職員、主任、係長以上の対象者と目的を明らかにして職層別に、育成テーマが設定されている。「スーパービジョン研修」では事業所の係長が講師となり毎月ケアマネジャーが体制づくりに取り組んでいる。係長には外部有識者による「職員を指導・育成する技術研修」が年4回実施されている。職員の学習の機会には毎日のミーティング、毎週の会議、毎月数回の研修や委員会活動など、多く設けられている。事業所としては困難事例にも取り組み、業務の一定水準の確保に積極的に取り組んでいる。

### 【利用者の急な状態変化には必要に応じて迅速な対応に努めている】

特定事業所加算Ⅱを取得している事業所として、24時間・365日対応が可能で、担当するケアマネジャーが不在の時でも必ず対応できる体制を作っている。また、利用者の情報は支援経過記録を含め、常時パソコン上で共有できる体制により、担当ケアマネジャーが不在の時でも速やかに対応できている。重度化して退院など、ケアプランの見直しが必要な場合には、サービス導入への早期の反映が可能となるよう、必要に応じて区分変更の申請などを支援している。

### 【介護認定調査の新規・区分変更調査を積極的に受託している】

認定調査員の経験ある職員を配置して、指定事務受託法人として介護認定申請や区分変更調査など積極的な受託業務をおこなっている。あわせて、役所などの各種書類申請や受領の代行、一般的な各種書類作成など、在宅高齢者の潜在ニーズを把握・分析した結果のニーズ対応として、専門性を活かして地域の社会的役割に積極的に取り組んでいる。



○利用者調査結果

有効回答者数	81人
利用者総数	150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	85.0%	6.0%	6.0%	いはいえ:2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	81.0%	8.0%	6.0%	いはいえ:3.0%
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%	6.0%	7.0%	いはいえ:2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	85.0%	6.0%	6.0%	いはいえ: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	75.0%	8.0%	13.0%	いはいえ:2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	7.0%	7.0%	いはいえ:2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	8.0%	いはいえ: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	76.0%	11.0%	8.0%	いはいえ:3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	11.0%	8.0%	いはいえ: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	62.0%	14.0%	7.0%	14.0%