

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	株式会社ケアサービスとも
事業所名	居宅介護支援事業所とも
所在地	足立区花畑4丁目10番3号 201号室
連絡先	03-5831-0312

○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)運営理念 「在宅での生活を最後まで支えます」
- 2)行動指針Ⅰ ご利用者一人ひとりの思いを大切にし、望まれる生活の実現を支援します。
- 3)行動指針Ⅱ ご利用者の生活の自立に向け、ともに努力します。
- 4)行動指針Ⅲ ご利用者およびご家族の声を積極的に聞く姿勢をもち続けます。
- 5)行動指針Ⅳ みんなでともに生活を支えあう施設づくりを目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【複合施設の利点を生かして、多様な利用者のニーズに応えた支援をしている】

経験豊富な介護支援専門員により、同一法人内の介護職、看護師等との緊密な連携を保ちつつ、困難事例等にも積極的に取り組んでいる。医療、看護、介護連携が強みである法人の特色を活かし、来るものは拒まずとの理念、意識を維持しつつ、質の高いケアプランを立て、数々の困難事例に挑戦している。その結果、年間の在宅での看取り件数は12件と高く、また、困難事例のグループ内施設への引き取り件数も多数ある。介護支援専門員と看護師はグループの中核的な存在であり、グループ内の介護職の指導にも邁進している。

【利用者ニーズの対応はもとより、利用者家族の実情や地域に根ざしたサービス支援をしている】

介護支援専門員として、利用者宅の訪問による利用者の状況変化等の情報吸収に全員が注力している。情報源としては訪問介護員や地域包括支援センター等の地域行政、地元医療機関、グループ内外の近隣事業所各所等と地域に根ざした幅広いものがある。また、職員全員が利用者とその家族との懸け橋役・調整役を問題意識を持って行っており、それが利用者・家族の信頼感の厚さともなり、利用者調査の満足度の高さにも繋がっていると思われる。

【職員は円滑なチームワークのもと、情報共有化や意見の交換が活発である】

従来から月1回職員全員参加の「部会」が開催されてきた。内容は管理者会議等の報告、研修会、学習会報告、業務の改善内容・苦情内容等多岐に渡る情報交換・共有の場である。今年から週1回「伝達会議」を開催することとした。この会議は利用者に関する伝達事項と研修等で得た情報の伝達が主題であり、この会議の開催後、職員の意識改革が起こり、情報交換の活発化が進み、共有化がより図られるようになった。今までは、電話対応なども担当先にとすると限られがちであったが、担当外の対応も出来、職員間のチームワークも強固のものとなっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員個々の経験や知識を事業所全体としての利用者サービス向上に活用することが望まれる】

事業所は平成17年開設以来「来る者は拒まず」「必要な所へはすぐ駆けつける」を基本理念として、困難事例や緊急事例にも数多く対応し、個々の職員が習得した経験や知識・技術は高い水準になっている。また、昨年からは定例会議の開催、電話転送などの体制を整え、担当者不在時もチームとしての利用者対応を行っている。しかし、介護保険制度での介護支援専門員の仕事は基本的に個人対応になりがちである。今後は職員個々の知識や経験を、事業所全体として蓄積し、利用者サービスのさらなる向上に活用する方策の検討が望まれる。

【利用者支援の時間を確保するため、書類記入等事務処理の効率化が望まれる】

事業所では毎月の定期訪問以外に、緊急時や変化が予想される場合は必ず訪問して利用者状況の把握に努めている。現在職員1人約30件担当しており、毎日の支援記録、関係機関との連絡調整文書、毎月の法定書類等、事務処理量が膨大になる。利用者調査や職員自己評価からは、各職員が「忙しすぎて時間が足りない」様子が窺われる。今年度からはIT活用により、帳票類の改善を行っているが、未だ全職員がIT活用出来る状況には至っていない。利用者支援の時間を確保するため、事務処理の更なる効率化が望まれる。

【利用者の在宅生活を豊かにするため、地域との連携、社会資源の更なる活用を期待したい】

当法人は、当該地域で小規模多機能型居宅介護、訪問介護、訪問看護等多様な福祉サービス事業所を設置・運営している。各事業所間の職員交流や協力体制も整備されており、利用者からの緊急要望等にも、グループ内での対応が可能な現状である。しかし、介護報酬引き下げ、要介護者の増加など、今後予想される厳しい社会情勢変化に対応して、区内の重要な福祉サービスの拠点となり、利用者の在宅生活をより豊かにするためには、グループにこだわらず、広く地域とのネットワークを構築し、社会資源の更なる積極的活用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

【サービス終了後も継続的にサポートしている】

死亡などにより利用終了した利用者の家族からの紹介が継続してある。中には、他の利用者を紹介されサービスに結びついた事例もある。継続的な支援姿勢があり、来るものは拒まずの姿勢が結果に結びついたと思われる。利用者が亡くなったあとも、遺族の相談に対応したことが、強い信頼感、絆を生んでいるからである。また、利用申し出があったがサービスにまで至らない方でも根気強く、継続的に接触しているうちに、状況の変化もあり、サービスに結びつく場合もある。いずれも、利用者・家族の立場で考える姿勢が奏功し信頼を勝ち得たのではなかろうか

【高い介護基準維持を図るべくチームワークを組んでいる】

困難事例等は事業所の介護支援専門員が関係者とチームで取り組んでいる。介護支援専門員を中心に、介護職、医師、看護師等と連携し全員が一丸となり対処し、真摯に向き合い活発な意見交換を図り、情報共有をしている。業務の性格上、ケアプラン作成は個々の活動が中心であるが、全員が自由に意見を言い合える雰囲気作り等をし、円滑なチームワークが組まれている。今年度から「部会」以外に「伝達会議」も開催され、各人の業務内容も他の職員が把握が出来る体制が機能している。

【高い理念・指針のもと利用者・家族意向を尊重したケアプラン作成をしている】

「在宅での生活を最後まで支えます」と言う理念を当法人グループは営々と築いてきた。その為には、利用者・家族の意向を充分にくみ取った上で、ケアプランの作成をしなければならない。申込みがあるとたびたび利用者宅の訪問をし、利用者・家族から充分に意向くみ取りの話し合いをしている。必要とあれば関係医療機関や行政等から情報入手・協議し、利用者・家族の意向に沿ったプラン作成を常に職員全員が心がけている。情報の門戸を広く持ち、利用者の状況の変化には敏感に反応し、必要とあればプラン見直しも即応的に実施している。

○利用者調査結果

有効回答者数	69人
利用者総数	111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	89.0%	5.0%	いはい:1.0% 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	84.0%	10.0%	いはい:2.0% 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	81.0%	11.0%	いはい:2.0% 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	88.0%	10.0%	いはい: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	86.0%	5.0%	5.0% 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	92.0%		どちらともいえない:4.0% いはい:1.0% 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%	7.0%	いはい: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	81.0%	10.0%	いはい:4.0% 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	86.0%	7.0%	いはい:1.0% 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	69.0%	15.0%	8.0% 5.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会医療法人社団慈生会
事業所名	居宅介護支援事業所常楽
所在地	足立区一ツ家 4-5-11
連絡先	03-3850-0361

○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) 地域と共に生きる慈しみのトータルヘルスケア
- 2) 利用者の心身の状況、その置かれている立場、環境等に応じて利用者が可能な限り自立した生活が送れる支援
- 3) 利用者の意思及び人格の尊重
- 4) 利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスの提供
- 5) 中立公平な立場で、サービスを提供する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が安心して各種介護保険サービス等を利用できるように、心ある対応を実践している】

利用者が可能な限り居宅において自立した生活が営めるように、日々の相談援助においては、利用者に寄り添い、利用者の立場に常に立ち、迅速な対応を日々心がけ、心ある対応と会話を大切に取り組んでいる。利用者アンケートの「事業所を総合的に見て」の質問では、大変満足、満足以回答した割合が9割以上を占めており、自由意見においてもケアマネジャーへの信頼や対応への安心感など好意的な意見が多く寄せられている。利用者が安心して各種介護保険サービス等を利用できるように、心ある対応を実践している。

【法人内のネットワークを活かし、利用者へ適切なサービスが提供できる体制が構築している】

法人内のネットワークを活かし、利用者や家族の不安や要望等に対してスムーズに対応が図れる体制を構築している。法人内には、居宅介護支援事業所のほか、診療所、訪問看護ステーション、訪問リハビリテーション、地域包括支援センターなど、居宅サービスの中核となる事業所が併設しており、迅速に連携が図れる点が強みとなっている。特に医療との連携の必要性が増してきている中、法人の母体が医療という強みを活かし、利用者の特性や状態に応じて適切なサービスが提供できる体制が整っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【サービス終了後、再度相談を受けた際の記録を確実に残していけると良いであろう】**

利用者のサービス終了後において、家族から家族内で再び介護サービスの利用が必要になった際に問い合わせを受けるケースもあり、その際には、再度アセスメントを行い、適切な介護サービスを利用できるように丁寧に支援している。また些細なことでも相談を受けるケースもあり、直接サービスにつながらないケースも丁寧に対応しているが、今後に向けては、その際に受けた相談を所定の記録に残しておけると良いと考える。後に、相談内容を追いかける事が必要になった時に記録に残していると検索が可能になると考える。今後の取り組みに期待したい。

【外部の苦情窓口について再度周知していく事も必要であろう】

苦情解決制度を利用できる事や事業所以外の相談先を遠慮なく利用できることについては、契約時に説明しているほか、「重要事項説明書」に内外の苦情窓口を明記している。また、利用者からの相談には日常的に応じ、丁寧な対応を心がけている。しかしながら、利用者アンケートの「外部の苦情窓口にも相談できる事を伝えられているか」の質問では、「どちらともいえない」や「いいえ」と回答した割合も高かった事から外部の相談窓口についても遠慮なく利用できる事を、再度周知していく事も必要であろう。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【終末期ケアの状態にある利用者についても積極的にケースを受け入れている】**

事業所では、他事業所が受け入れを不可とする利用者である場合にも対応し、困難ケースについても積極的に受け入れている。法人の母体が医療という利点を活かし、法人内の診療所や訪問看護ステーションと連携し、利用者の状態に即したサービスを提供する事が可能であることから、終末期ケアの状態にある利用者についても積極的にケースを受け入れている。特に末期がんのケースについても可能な限り受け入れ、法人内のネットワークを活用し、利用者本人や家族の望むことに寄り添い、希望に応じた支援が提供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	74人
利用者総数	106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:2.0% 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:2.0% いいえ:0.0% 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	93.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:2.0% 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:0.0% 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	87.0%	9.0% どちらともいえない:2.0% 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	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	5.0% い 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: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	95.0%	どちらともいえない:0.0% いいえ:1.0% 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	74.0%	17.0% 5.0% い いいえ: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	有限会社ふれあい
事業所名	ふれあい綾瀬
所在地	足立区綾瀬2丁目26番15号 第5鳥塚ビル203号室
連絡先	03-3601-2015

○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利用者の命と人権を尊重し、常に利用者のご家族の立場に立ったきめ細かいサービス提供に努める。
- ②訪問介護員のスキルアップを図り、質の良いサービス提供に努める。
- ③介護中の事故防止に努め、緊急時の迅速な対応を心がける。
- ④利用者の個人情報の守秘義務を守る。
- ⑤介護員が一人で抱え込まない相談しやすい環境を作る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【頻回に会議を開催し、情報を共有し、相談しあえる体制となっている。】

社長、所長、居宅介護支援責任者の打ち合わせが隔日に開催され、利用者の状況変化や困難事例についても一人で抱え込まず、集団的に解決できるようにしている。その結果、利用者調査では、「利用者の気持ちを尊重した対応がされている」「利用者の不満や要望は対応されている」などの評価を得ている。職員アンケートでも、「わからないことや迷ったことを気軽に相談し合える体制がある」「管理者の指導は丁寧で、理解できるまで指導して貰える」「アットホームな雰囲気があり、情報を共有できる」などの評価となっている。

【職員の処遇改善や福利厚生制度の充実に積極的に取り組み、職員のやる気を引き出している。】

利用者の減少などで経営面では厳しい状況も生まれているが、営業活動の強化と合わせ、職員の処遇改善や福利厚生制度の充実に積極的に取り組み、職員のやる気を引き出している。

【利用者満足度アンケートの改善をすすめ、回収率を高めるなど、利用者の意向把握・活用に努力している。】

利用者満足度アンケートの設問項目を整理したり、分かりやすくするなど改善して、アンケートの回収率を高めるなど、利用者の意向や要望をつかみ、支援の改善充実に活用しようと努力している。今回の第三者評価の利用者調査では、総合的な満足度で「大変満足」「満足」を合わせると92.3%であった。各設問で「ケアプランの立案」「その説明」「利用者の気持ちの尊重」などでも高い満足度が得られている。この調査結果からも、居宅介護支援事業所として、利用者から高い信頼を得ていることが分かる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【中・長期的な目標と事業課題を策定し、取り組んでいく点。】

年間計画をもとに活動を進めているが、中・長期的にどのような目標を掲げるか、それを実現するための課題は何かなどについてはこれからの課題となっている。

【ホームページに日頃の業務が反映した内容を加えることで、より充実したものになると思われる。】

会社としての情報の発信は重要である。その手段としてパンフレットやホームページ、足立区の介護ナビなどがある。その中でも、ホームページでの発信は重要である。会社としての居宅介護支援、訪問介護の活動が具体的にわかる内容を加えることでホームページの発信力を高めることにつながると思われる。

【職員一人ひとりの研修計画を策定・実行し、より一層、個人と組織の力量を高めていく点。】

年間の研修計画を策定し、外部の研修も活用しながら、積極的に職員研修に取り組んでいる。しかし、個人別の育成計画の策定とそれに基づいた支援などはこれからの課題となっている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用希望者等の問い合わせには個別の状況に応じ、丁寧に対応している。】

問い合わせ段階で安心感を抱いてもらえるよう敏速でかつ丁寧な対応に心がけている。また、できるだけ、迅速に自宅を訪問するなどしてアセスメントを実施するようにしている。直接プラン作成に結びつかないケースでも、できるだけ必要な情報を提供するようにしている。

【地域包括支援センターとの連携を重視している。】

新規ケースの依頼が複数箇所の地域包括支援センターからあったり、困難ケースについては共同して支援に取り組む体制が作られている。今後、虐待や介護放棄、認知症ケアなど支援が複雑で困難なケースが増える客観的な状況の中で、地域包括支援センターとの連携した取り組みを重視している。

【利用者一人ひとりの要望や苦情などを把握する努力を重ね、迅速に対応している。】

利用者満足度アンケートの内容を整理し、回答率を高めてより多くの利用者の意向を把握する努力をしている。また、苦情や相談に対しては、「苦情・相談記録」に記入し、稟議決裁書にて組織的に検討して対応方針を決定し、迅速に利用者・家族に対応している。

○利用者調査結果

有効回答者数	78人
利用者総数	119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	94.0%	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	94.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	82.0%		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	92.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ:1.0%	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	79.0%		いいえ:0.0%	11.0% 8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%		いいえ:1.0%	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	91.0%		いいえ:0.0%	無回答・非該当: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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		いいえ:1.0%	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	66.0%		7.0%	10.0% 15.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人聖風会
事業所名	ケアマネージメントセンター扇
所在地	足立区扇1丁目5番23号（在宅介護支援センター扇）
連絡先	03-3856-7007

○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、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、法人理念である「最高の価値あるものを、すべての人に」～地域に信頼される施設を目指して～を受け、大切にしている事（運営理念）相手の立場で見る・聞く・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事を大切に、目標（経営理念）地域に貢献する総合福祉事業の展開、卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ業務改善を目標としている。また、サービス提供の考え方として、困難ケースの対応等は抱え込まずに所内で話し合いながら、ケアプランを作成するように務めること。ゆうあいの郷・扇の一員としての重要性を充分理解し、各サービスと連携、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（特に良いと思う点）

【利用者、家族の多種多様なニーズや困難事例など様々なケース、全職員の経験、専門性など英知を結集、一つ一つ解決していく弛まぬ努力】

事業所では、利用者、家族が抱えるニーズは様々であり、介護保険サービス受給を開始してからの期間によっては、生活状況、介護環境など様々な変化を踏まえると共に、多様な生活の不自由を抱いている方々への詳細なアセスメントを大切に改善に繋げる取り組みを行っている。また、清潔の保持が難しい方、片付けが苦手な方、足が動かない方、入浴できない方など様々な困難事例、困り事を一つ一つ細かく伺いながら、尊厳を保持し自立支援を意識、より安心して豊かな暮らしの継続に繋げる取り組みは良質、高く評価したい。

【事業所全員の情報共有、連携による利用者、家族の安心した介護生活を支える質の高い取り組み】

全職員によるチームワークを発揮した取り組みがある。毎週1回ケアマネ会議を開催、司会、議題、書記の3役を毎回持ちまわり担当で行い、夫々の情報共有、連携に繋げている。会議では、現在抱える処遇困難事例の具体的な処遇方針、過去の事例における問題点の改善方策、地域社会資源の状況、ケアマネジメントに関する技術など真に良質な内容をテーマとし、実践に繋げている。また、職員全員が全利用者の内容を共有、把握し、休暇時や不在時、24時間誰でも対応可能としている。利用者、家族の安心に繋がる取り組みを高く評価したい。

【各サービス事業所と密に連携し、丁寧に信頼関係を築きサービスの隙間を埋める細やかな支援】

利用者の入院や介護者の体調変化、独居の利用者や高齢者世帯は介護者の状況も日々変化し、状況に応じた援助が必要になることも多い。事業所の3人のケアマネジャーは週に1回のケアマネ会議で常に情報共有し10日毎に当番制で携帯電話を所持、24時間いつでも利用者・家族からの連絡・相談に応じている。更に、不衛生、経済的困難、虐待、精神疾患などの理由で困難なケースには、各サービス事業所と密に連携しながら、丁寧に信頼関係を築きサービスの隙間を埋めるなど、細やかな支援で利用者の暮らしを支えている。高く評価したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者、家族のより安心な日常生活を支え、豊かな在宅生活に繋がる社会資源の理解と専門性の発揮に繋がる更なるスキルアップへの取り組み】

夫々のケアマネがその保持する専門性を発揮し、日々のケアマネジメント活動に取り組んでいる。利用者、家族の家庭状況や家族介護環境は日々変化し、解決すべき課題や困り事もそれに応じ刻々と変わることから新たな課題解決が求められる。また、超高齢化社会における福祉制度の改正、介護環境の変化なども含め、利用者、家族への適切な対応が期待されている。その様な状況変化に対応すべく、毎週行われるケアマネ会議では、勉強会を実施するなど良質である。医療関係、制度、社会資源など多岐にわたるスキルアップへの実践に期待を寄せたい。

【業務水準を保持し、業務の見直し、検討を行い、より効率的な運営など、負担軽減を目指した、業務改善への取り組み】

事業所は、利用者、家族にとって介護保険利用における要的存在であり、最も頼りになる存在である。3名のケアマネによるケアマネジメントは利用者、家族に寄り添い、細かなアセスメント、適切な目標設定、適確な社会資源に繋がっている。モニタリングにも力を入れ、担当者会議では、ケアの一致した方向性を周知、他職種連携に繋げるなど良質な実践がある。ルーティーン業務に加え、相談、悩み事など多種多彩な内容が寄せられ、丁寧に対応している。時間外業務に繋がる業務の再検討など効率的な業務改善に繋げることを節に願い、期待したい。

【ファイリングの統一やプロセスシートの導入による確実な支援経過のチェックシステムの構築に期待】

事業所では、利用者情報のファイリングの整理と支援プロセスのチェックシート導入に取り組んでいる。法人内の居宅介護支援事業所の確実な業務遂行とレベル標準化、職員が変わっても利用者に継続したサービス提供が出来る事を目指している。既にファイリングに着手、利用基本台帳、ケアプラン、サービス、医療、行政、契約関係のすべての書類が見やすく整理されている。現在プロセスシートを整備中で、初回面接からケース完了迄、作業経過をチェックしながら業務を行うことで業務の確実性が担保されるものと期待される。今後の進捗に注目したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状態を分析、担当者会議によって効果的な居宅サービス計画になるように調整】

事業所では、利用者、家族の様々な意見や要望を受け留め、相談内容や疑問などを傾聴することに心掛け、迅速な対応に力を入れている。必要に応じて、担当者会議前に医療関係者やサービス事業者などと事前打ち合わせを行い、より良い会議開催に繋がっている。さらに、地域包括支援センターとも連携、相談するなど確実な対応を行っている。

【利用者の安心した生活に繋がる24時間対応できる体制への取り組み】

事業所では、10日おきに当番制で職場の携帯電話をケアマネが所持し、24時間利用者の相談や連絡に対応できる体制を整備している。担当ケアマネが休みや不在の場合でも、常に、全利用者を把握、その情報を共有し、他のケアマネが出来る限り対応している。利用者の相談内容や状況に応じて休みのケアマネに代わり、担当ケアマネと連携を取り合い、利用者を待たせない対応に心掛けている。

【週1回のケアマネ会議による利用者情報、制度改正、地域情報などの共有への取り組み】

事業所では、週1回ケアマネ会議を開き夫々のケアマネが担当する利用者の状況を伝え合い、把握できるようにしている。また研修会や地域資源、制度改正など様々な内容についての報告も行ない、専門的な知識も共有、スキルアップに取り組んでいる。また、困難事例などの検討なども併せて行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	30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	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、利用者の要望を反映しているか	91.0%	8.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	78.0%	17.0% どちらともいえない: 4.0% 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% 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%	4.0% 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	86.0%	8.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%	4.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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%	13.0% どちらともいえない: 4.0% 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	ケアマネージメントセンター・六月
所在地	足立区六月1丁目6番1号（在宅介護支援センター六月）
連絡先	03-5242-0302

○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)相手の立場で見る、聞く、考える
- 2)相手の笑顔、自分の笑顔
- 3)その人がその人らしく生きること
- 4)最高に価値あるものを全ての人に
- 5)地域に貢献する総合福祉事業の展開

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【介護支援専門員の会話力をいかし利用者の望む生活を丁寧に聞き出している】

利用者の望む生活を把握するために介護支援専門員の会話力をいかし、糸口を探りながらニーズを引き出している。在宅と施設のどちらを選択するのか、訪問介護では何を頼みたいのかなど具体的な事柄から、少しずつ生活の全体像に話を広げてたり、一年後はどのような生活を希望するか、時間軸から広げるなど、利用者の状態やコミュニケーション能力に応じて生活像をイメージできよう意識している。さらに、介護支援専門員が2名で初回訪問を行うことで、面接での会話を定期的に観察できる機会を持つなど、会話力向上を意識した体制も整えられている。

【事業所全体で利用者との関係づくりを行うとともに情報共有を行うしくみがある】

利用者宅訪問、ケアプラン作成という介護支援専門員の職務は原則一人で行うため、あえて情報共有を事業所全体で取り組んでいくという姿勢がある。朝礼では夜間に状況が変化した利用者について報告し、日中は訪問のため事業所には不在であることが多いため、社内メールを活用して連絡をすることも。さらに、職員会議において、新規利用者に関する事例検討を必ず行い、質の向上とともに職員間の利用者に関する情報共有を図っている。情報共有を徹底することにより、担当不在時の相談対応を可能にし、利用者の安心感へとつなげている。

【利用者の状態を表現する際の言葉を置き換える等プライバシー、羞恥心に配慮に努めている】

事業所では、アセスメントシートや利用者基本台帳等、個人情報をファイルしているが、訪問時に必要なもの以外は持ち出さないように徹底を図っている。また、利用者の状況を表現する際に、利用者の立場を理解して言葉の表現を工夫し、「認知症」を「物忘れ」に言葉を変えるなど、ストレートな表現を避けるよう心がけている。介護計画の作成や関係者と話をする際にも表現に留意する等、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した支援に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【点字や手話などが必要な場合を想定したコミュニケーション体制整備の検討が期待される】

事業所では、中途聴覚障害がある場合等は、筆談やボディアクション等を使用してコミュニケーションをとるように努めている。以前、手話を習得している職員が法人内の他部署に在籍していたため、必要な際に手話通訳の依頼をすることが可能であったが、現在は対応しきれていない。手話が必要になった際には、ボランティアによる手話通訳の依頼を行うことも検討しているが、今後は、さまざまな方法でコミュニケーションを行う場面を想定し、契約書やその他書類の説明時に、スムーズに点字や手話等の対応ができるよう、体制整備の検討が期待される。

【退院予定の利用者に関する医療機関との連携をさらに充実することに努められたい】

退院予定の利用者に関しては、介護支援専門員は、主治医やリハビリ専門職からの退院療養計画書、リハビリ実施計画書の提供を受け、利用者の病状等を把握している。さらに、退院カンファレンス開催を病院へ要請し、病院のリハビリ担当による家屋調査の際には、立ち会うようにしている。このように、利用者の情報を病院から取り出し、在宅復帰に向けた環境調整や、サービス調整を行っている。一方、病院によっては、情報提供に消極的なところもあることから、どの利用者においても退院情報が得られるよう病院との連携にさらに努められたい。

【訪問先での対応における職員のサービスマナーをより一層向上させる取り組みに期待したい】

サービスマナー研修等を通じて、適切な職員の言動に対する理解を深めている。行政から資格取得した介護支援専門員の研修を受託しており、同行研修の際に自らの言動を振り返る機会としている。しかし、自宅訪問時に職員自らの言動が適切であったかを確認する方法に苦慮している。サービスマナーをさらに向上させるために、チェックリストを作成し、定期的に振り返るとともに、その結果について職員会議等で話し合い気づきを得る機会を設ける等、より一層の取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【対応が難しい状況下においても積極的に受け入れる体制をとっている】

「可能な限りできる範囲で、可能な限り自分らしい生活を営むこと、自分の人生に主体的・積極的に参画し自分の人生を自分自身で創っていくこと」を主眼に置き、利用者、家族、関係機関、地域住民等と共に支え合う気持ちを大切にすることを事業所の目標に掲げている。そのため、事例検討会等に参加し、さまざまな事例に対応できる技術を習得し、対応が難しい状況下にある場合でも、積極的に受け入れることに努めている。

【地域包括支援センターと連携し役割分担を図りながら慎重な対応に努めている】

認知症の症状がある単身の利用者等、受け入れが難しい場合でも、在宅での生活を安全に送ることができるよう、利用者の状態を把握したうえで状況に応じたサービス計画の作成に取り組んでいる。また、必要であれば成年後見制度の利用を検討を行う等、地域包括支援センターや行政機関と連携を密にしながら支援につなげている。なお、事業所で虐待を発見した場合は、地域包括支援センターや行政機関へ相談し、同行訪問の依頼やカンファレンスの開催等、役割分担を図りながら慎重に対応するよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	120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	94.0%	5.0%	いはい: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	86.0%	13.0%	いはい: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	83.0%	16.0%	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	97.0%		どちらともいえない:2.0%	いはい: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	72.0%	10.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	いはい: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%	5.0%	5.0%	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	78.0%	10.0%	8.0%	いはい:2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	13.0%	5.0%	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	59.0%	21.0%	10.0%	8.0%

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ぶらちなくらぶ
事業所名	居宅介護支援事業所ぶらちなぶらん
所在地	足立区加平1丁目8番23号
連絡先	03-5697-9200

○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) 職員重視
 - 3) 安心と安全
 - 4) 地域密着
 - 5) 独自性
- ・心の触れ合いを大切に一人一人の能力を引き出すことを常に念頭に置くよう努める。
 - ・在宅生活に必要なサービスを整えることを重要なことと捉え職員一人一人が、意識の持ち方を自覚して利用者や家族と信頼関係を構築した支援を行っていきます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域の高齢福祉の担い手として、緊急の依頼や多様なニーズに対応して介護支援専門員個々の経験や知識を積み重ねている】

事業所は特定事業所としての体制を兼ね備え、地域活動の豊富な実績からも信頼が厚く、関係機関や地域住民から様々な相談が寄せられている。緊急の依頼も多く介護支援専門員としての業務範囲やスタンスを確かめながら、社会資源や様々な施策の有効活用も検討に入れ、調整役として多様なニーズに対応している。区や地域包括支援センターから依頼を受けた困難事例は、複数体制で迅速に連携を図りながら、多角的な視点でケース診断をし、支援を導くようにしている。課題解決のノウハウの蓄積がなされ、全体のケアマネジメント力の向上に繋がっている。

【一人ひとりの能力を引き出すように、自立支援とはなにかを念頭において利用者本位のケアプラン作成に努めている】

アセスメントシートは利用者・家族の主訴をふまえ、生活状況等の課題分析と共に、社会資源等の情報が集計されている。地域社会での利用者の生活全般を総合的に捉える視点が盛り込まれている。利用者状況や要望の変化に応じて再アセスメントを行い、在宅での生活が安心して過ごせるように見直してケアプランに反映している。利用者の自立の可能性に寄り添い、『自立支援』を常に意識しながら、計画策定とモニタリングによる評価、見直し、再アセスメントを行っている。多種多様な社会資源を活用しながら質の高い利用者本位のサービス提供に努めている

【詳細な支援経過を記録しその時々様子を把握して、利用者が主体的に自立した生活をしていくための援助を目指している】

支援経過記録には、利用相談の時から、時系列に詳細に記載している。利用者・家族・サービス事業者などの関わりを通じて把握したこと・判断したこと・調整内容・居宅サービス計画の変更の必要性についても書かれている。月1回自宅訪問時の記録、月々の家族からの相談や依頼または苦情等の記録もあり他の介護支援専門員がみてもわかり易く記録されている。特に目を潤ませるなどその時の表情や内面的様子なども可能な限り記載するように努めている。利用者主体の言語化できない思いも読み解くよう、専門職スキル向上に向け日々研鑽を重ねている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【相談には迅速に対応しているが、今後は独居や高齢者にとってより複雑で難解な法制度の理解を普及させていくこと等も工夫が期待される】

相談された時には迅速に対応している。事業所内に介護支援専門員が複数名いることで同僚を含め主任に相談でき、互いに協力しあえている。利用者調査にも『相談事がある時も、すぐ来てくれてとても安心してお話をすることができます』など、日頃から信頼関係が築かれている事が窺えるコメントが多く寄せられていた。その中で『一人暮らしなので後見人の事なども教えてほしいです』があった。制度改定等により、独居や高齢者にとってより複雑で難解なものとなっている。様々な機会を通して法制度の理解を普及させていくこと等も工夫が期待される。

【業務の標準化を図るためケアマネ業務マニュアルを活用しているが、改善事例を盛り込むなど現在改訂を進めている】

ケアマネ業務を遂行するにあたってのマニュアルとして「ケアマネ業務マニュアル」が作成され、いつでも閲覧可能な状態になっている。この業務マニュアルは、サービス事例等を通じ改善を図る必要がある場合は、その都度改訂履歴を記載し改訂版としており、最新版管理がなされている。また日常の業務遂行に際し、疑問や確認点があれば常に参照され、基本に沿ったサービスをしているかどうかを点検する際にも活用されている。現在改訂版を作成中であるが、日頃の業務が多忙なため進捗率は6割ほどとなっており、改善事例などを記載した最新版が急がれる

【利用者一人一人に耳を傾け会話の中から意向をくみ取るように、更にコミュニケーションの取り方を工夫したいと考えている】

利用者一人一人に耳を傾け会話の中から意向をくみ取るようにしている。利用者宅に訪問しアセスメント・モニタリングから利用者や家族の意向を把握している。意向、望む生活像を聞き取り、客観的で専門的な視点からアセスメントで課題を抽出している。隠された課題に気づいてもらったり、利用したいサービスの他にも、有効なサービスがあることを理解してもらうようコミュニケーションの取り方は、日頃から留意している。今後は更に、家族の意向をくみ取る機会を増やし、本音を引き出せるコミュニケーション能力に磨きをかけたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ミーティング・申し送りや専用パソコンにより利用者状況の共有化を図っている】

主任介護支援専門員を含む4名の介護支援専門員が連携して利用者の多様なニーズに迅速に対応できるよう努めている。専用ソフトを活用し経過記録等は個人情報の取扱いに留意しつつ誰もが閲覧可能となっている。毎週1回以上全員が出席して会議を開き、利用者の課題を様々な角度から検討し、留意事項の確認を行っている。情報の共有化により、担当者以外でも電話対応や緊急支援などを円滑に行え、急を要する利用者ニーズに組織的に対応できるよう工夫している。事業所内の連携を緊密にすることで利用者の安心な在宅生活を支えている。

【利用者のニーズに応じて様々な情報を提供して総合的に支えている】

利用者の多様なニーズに応じて迅速に対応している。利用者に求められるサービスすべてが介護保険サービスでは対応できないため、介護タクシーなど介護保険外のサービスや社会資源についても情報提供している。その他、生活保護や権利擁護事業など生活福祉に関する情報や、紙オムツ支給や緊急通報ペダントなど高齢者福祉に関する情報、障害者福祉の情報なども提供している。また、専門医院を紹介し、同行なども行っている。可能な限り地域生活が継続できるよう、利用者の生活全般を総合的に支えている。

【利用者の声を聴き感じ取る様、専門職としての意識付けやスキル獲得に力を入れている】

介護保険利用に繋がる段階において、判断能力が低下が見られる利用者も多く、介護支援専門員はその時点からの関わりとなる。利用者本人から生活歴や自身の生活に対する要望の聞き取りが困難なケースにおいても、利用者の声や望みを聴き取り、常に利用者本位の視点で支援を考えられる介護支援専門員の育成に力を入れている。利用者の思いを感じ取る専門職スキル向上に向け、権利擁護・認知症・障害特性の理解等の研修を実施している。在宅生活に必要なサービスを整えることを重要なことと捉え職員一人一人が、意識を高めて支援に努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	79人
利用者総数	108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: 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	91.0%	6.0%	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	83.0%	16.0%	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	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%
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	89.0%	6.0%	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	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	7.0%	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	84.0%	15.0%	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	92.0%	7.0%	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	59.0%	26.0%	6.0%	7.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人はとせふ
事業所名	居宅介護支援事業所はるかぜ
所在地	足立区東保木間1丁目19番5号
連絡先	03-3883-8918

○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) 地域密着
- 2) ご利用者ひとりひとりの生活に合わせた個別対応

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者を交えた面談の際は、個別の状況に応じて自尊心に配慮した対応に努めている】

利用者や家族より、状況ならびに意向等を聞き取る面談の際、利用者の認知している心身状況と家族の認識が異なる等の理由により、利用者の前で家族が話しづらい様子が認められる場合にはそれを察し、家族とは別途メールで連絡するようしたり、携帯電話で連絡する等、利用者の自尊心に配慮した対応を心がけている。また、日々変化する現状とともに利用者本人、家族、それぞれの思いを把握してタイムリーなサービス調整を行っていくことが介護支援専門員には求められており、利用者の意思を尊重し、尊厳を守っていく姿勢に基づく支援提供に努めている

【利用者や家族が困らないよう、業務時間外でも介護支援専門員と連絡がとれる体制を整えている】

事業者は介護支援専門員1名体制であるため、訪問等で不在の場合には併設の特別養護老人ホームおよび通所介護事業所の事務員等が対応し、対応内容はメモや伝言ノートに残す等の協力体制が構築されている。また、急ぎの場合には介護支援専門員が所持している携帯電話に連絡を入れてもらい、迅速な対応に努めている。さらに、利用者や家族が困らないよう、業務時間外でも対応することとしている。今後は名刺に携帯電話の連絡先を載せ、介護支援専門員が直接電話対応できる体制を整えることを考えている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人内で居宅介護支援事業所を設置する意義を検討し、今後の方向性を明確にすることが望まれる】
 法人の事業として特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスと居宅介護支援の4サービスを展開している。その中で、居宅介護支援事業所は職員1名体制で運営しており、職員が不在の場合は、併設事業所の職員との協力体制により連絡ルートを確認している。一方、緊急対応や病欠等の場合は、利用者へのサービスに支障をきたす事態も起こり得るため、管理者は職員の増員を法人に求めているが厳しい状況である。法人として現状を踏まえ、居宅介護支援事業を設置する意義についてあらためて検討し、今後の方向性を明確にすることが望まれる。

【不足の事態に備えて、併設の事業所職員と連携した情報管理体制の構築に期待したい】
 事業所は職員1名体制で、管理者も兼務していることから、介護支援専門員としての日常業務だけではなく、契約書類等の整理から請求事務まで、事業所が行う全ての業務を1名で行っている現状がある。そのため、書類管理や日々の支援経過記録についてはやや煩雑となっており、他の職員からは把握しづらい状況が生じている。今後、介護支援専門員が長期間不在になる等、不測の事態になった場合に他の職員でも対応できるよう、緊急時の業務対応マニュアルの作成や内部監査による状況のチェック等、組織として情報共有のための管理体制の構築に期待したい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【円滑に介護認定の更新が行えるよう、独自で更新の流れについて資料を作成している】
 要介護認定の更新の際、円滑に手続きがすすむよう、「介護保険更新までの流れ」を1枚の紙にまとめた資料を事業所独自で作成している。資料には、2ヵ月前の月初に「お知らせ」が区より届くこと、書類が届いたら早めに介護支援専門員に連絡を入れること、主治医に認定更新のための意見書作成があると伝えること等が記載されており、利用者にわかりやすく文字の大きさや表現を工夫した内容となっている。事業所では更新の都度、これを利用者に渡して説明を行うことで認定審査の遅延を防ぎ、利用者の安定した生活の継続を図っている。

【積極的に外部研修に参加し、専門職としての自己研鑽を図っている】
 事業所は1名体制であるため、居宅介護支援部会、ケアマネ研究会、地域ケアネットワーク等、外部の研修に積極的に参加するよう心がけている。それらの研修では「在宅介護における多種連携」、「ケアマネとして現場で知っておくべき感染症の基礎知識」等を学び、介護支援専門員としてのスキルアップによる支援の質の向上を図っている。また、管理者向け高齢者権利擁護研修等にも参加することにより自らの言動への意識を高めるとともに、知識や技術だけではなく、福祉の専門職として権利擁護の視点も磨き、日常の支援にいかすよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	20人
利用者総数	30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	70.0%	10.0%	20.0%	いはいえ:0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	60.0%	20.0%	20.0%	いはいえ: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	60.0%	20.0%	20.0%	いはいえ:0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	55.0%	20.0%	5.0%	20.0%
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	50.0%	25.0%	25.0%	いはいえ:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	70.0%	10.0%	20.0%	いはいえ:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	15.0%	20.0%	いはいえ: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	65.0%	10.0%	5.0%	20.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	55.0%	25.0%	20.0%	いはいえ: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	40.0%	30.0%	5.0%	25.0%

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 西新井だいわ会
事業所名	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
所在地	足立区西新井2丁目5番5号
連絡先	03-5838-1386

○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 credo」による行動指針を提唱
- 4) 私達は、「介護のライフプランナー」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（特に良いと思う点）

【利用者に居宅介護支援のサービス提供方法が丁寧に説明されている】

事業所では、居宅サービスの提供方法などを理解して頂くため、「ご利用にあたり」というチラシを作成している。ここには介護保険がサービスを選択できる制度として、契約行為が発生すること、介護支援専門員は「居宅サービス計画を作成」担当者であること、そこで担当者は「情報収集」「課題分析」「目標設定」「必要なサービスの組み合わせの提案やサービス事業所の案内」を行うこと、併せて、利用者家族にして頂くことなどが詳細に記載されている。これは利用者などに介護保険制度について理解して頂けるように説明する手立てとして評価できる。

【近隣の居宅介護支援事業所と連絡会を開き情報を共有している】

事業所では、この間、区介護保険課及び福祉事務所、高齢養護及び権利擁護センターなどと連携を図り、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いわれる事例を多く引き受け、解決へと結びつけている。そのような中、今年度は、近くにある居宅介護支援事業所と連絡会を開き、地域に住む人々が安全に暮らせるように、災害などの予防対策を話し合っている。今後も、地域における高齢者虐待・人格障害・介護者における放置（ネグレクト）の情報も共有し、少しでも早く解決ができるようにしたいと考えている。

【質の向上に向けた効果的な取り組みがなされている】

管理者は、毎年、事業所内研修の年間計画を作成するにあたって、個別の担当者の法定研修の内容とのすり合わせを行い、バランスの良い研修が実施できるように研修計画を立案している。また、各職員には、個別の研修計画が作成され、研修計画には、職員自らが、達成目標を掲げ、自分の知識や技術向上のための具体的な手法が書かれている。さらに、事業所内研修では、担当を振り分けており、担当者は、研修内容について調査研究を行い、研修日までに資料を整えて、他者に発表している。これらは、効果的なスーパービジョンの手法として評価できる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービス事業所からの情報収集の仕方を工夫する】

介護支援専門員は、今年度より、課題整理総括表を使用し、生活機能に見合った「見通し」を立てて、居宅サービス計画を作成している。そして、定期的なモニタリングにより、目標の達成状況を把握している。ただし、居宅サービス事業所の評価方法が様々であり、利用者の健康状態の推移を報告してくる事業所が多い。そのため居宅サービス事業所の果たす役割が、心身機能・日常生活動作の維持向上、社会性の促進及び介護負担の軽減であることから、今後はサービス事業所からもこれらの機能の変化についての評価を頂けるように工夫したいと考えている。

【マニュアルを確認するチェックシートを作成する】

事業所では、レベルの水準を維持するため、マニュアルを整備している。これにより、介護支援専門員の「共通言語」やケアマネジメントの展開を図式化し、各職員が共通認識のもとに支援を展開できる仕組みを整えている。今後は、マニュアルで定めた手順に則った実践を確保していくために、管理者はチェックシートを作成し、年1回はチェックを実施し、理解できていない部分の対策を講じるなど、職員が困ることがないようにしたいと考えている。

【医療連携の仕組みを構築していく】

事業所は、地域包括支援センターに併設されていることもあり、退院直前の利用者家族などからの相談も多い。その場合には、担当者が入院先の相談員に連絡し、自分が患者の家族から退院後の生活の支援についての相談を受けていることを伝え、なるべく退院前に病院内で開催される会議に参加できるように調整して頂いているが、まだまだ、退院にあたっての連携には厳しい状況である。地域包括支援センターなどとも連携し、利用者がゆとりを持って、医療から生活の場に移行できるように、効果的な医療連携の仕組みを構築していこうと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【質の向上に向けた取り組みが職員の意欲の向上につながっている】

事業所では、職員が必要な一定の知識や技術を習得できるように、事業所内外の年間研修計画を作成している。さらに、各職員には個別の研修計画が作成されている。研修計画には、各自の今年度の目標が掲げられ、その研修を選定した理由、その内容を学ぶ手法などが具体的に示されている。これらの研修計画は、定期的に管理者と面接を行いながら、評価が行われる仕組みとなっている。各職員が作成した研修計画は、かなり具体的に作成されており、職員自身が支援に必要な知識や習得さらに向上したいという気持ちがあらわれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	59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	93.0%	6.0%	いはい: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%	6.0%	いはい: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	79.0%	18.0%	いはい: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	89.0%	6.0%	いはい: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%	6.0%	どちらともいえない:3.0%	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	88.0%	6.0%	5.0%	いはい:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	5.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	いはい:1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	いはい:1.0%	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	71.0%	18.0%	5.0%	5.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人愛寿会
事業所名	社会福祉法人愛寿会新田居宅介護支援センター
所在地	足立区新田3丁目4番10号
連絡先	03-3927-7021

○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）

【利用者の生活全体を把握し、介護保険外の高齢者福祉サービスなどに繋げ、生活課題を解決】

地区は公営住宅などが多く、高齢者世帯、独居老人も多く、中には老老介護など深刻な問題を抱えている世帯もある。生活全体を支える視点で介護ニーズから見えてくる生活上の諸課題も明らかにし、区独自の高齢者福祉サービス等の社会資源を積極的に活用するように支援している。さらにボランティアや自治会などの地域の社会資源も活用し、生活の安定につなげている。さらに同一建物内にある併設の地域包括支援センターとの連携も円滑である。このような支援は地域包括ケアシステムの構築には重要な視点であり、今後に期待したい。

【利用するサービス事業所は利用者が比較し選択して納得した利用を基本】

利用するサービス提供事業所の選択については、自己決定を基本としている。例えばデイサービスの施設を選択する場合、施設の特徴（食事が美味しい、外出行事が多い、日常活動が活発、筋トレやマッサージができるなど）を紹介して、必ず一緒に見学し雰囲気を体験したうえで決める。訪問介護事業所は特徴・特色の情報を提供して利用者や家族が選択している。その結果、家事の種類によって複数の事業所を利用する場合もある。サービス提供事業所は、利用者や家族が複数の事業所を比べて選択して、納得してサービスを利用することを基本としている。

【サービス提供事業所と情報を共有して専門職がチームワークで居宅生活を支援】

地域包括支援センターと併設されているため、日頃から連絡を密にして情報の共有化に努めている。さらに、区役所・居宅介護支援事業所・介護保険施設・病院・診療所などとの連携も密に図り、広く専門職の意見を求めてチームワークで支援するように努めている。多職種による総合的なサービスの提供により、利用者が居宅で望む生活が送れる支援をめざしている。本事業所の今年度の事業目標にも「関係機関との連携強化」を挙げており、意欲的に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【居宅介護支援事業所の独自のパンフレットを作成し、地域住民にさらに情報発信を】

区内には200を大きく超える居宅介護支援事業所がある。事業所名も多様で、名称だけではどのような事業所であるかわかりづらい。事業所のエリアは高齢者も多いことから、職員は地域に根差した居宅介護支援事業所でありたいと考えている。法人内の3か所の居宅介護支援事業所のモットーを、「ケアサービスと人を、心で繋がります」としている。さらに地域住民とのつながりを深め、理解してもらうためには独自のパンフレットを作成したいとの意向を持っている。今後の事業展開の上でも積極的にPRが必要であり、作成を期待したい。

【専門職としてさらなる質の向上のために研修の機会を】

事業所のある地区は公営住宅に居住する高齢者が多く、いわゆる都市問題としての高齢者問題を抱えている地区でもある。中には複雑な問題を抱えているケースもある。今後の高齢者の増加を考えるとさらに専門職として質の向上が要請される。アセスメント、ケアプランの立案、社会資源の理解と活用、さらに地域理解など多様な知識が必要であり、スキルアップを目指した研修の機会が増えるよう今後の検討を望みたい。

【利用者台帳のファイリングの統一や経過記録等、事務処理の効率化を】

法人内の3か所の居宅支援事業所が定期的開催している「居宅CM検討会」で、支援ソフトを活用したパソコンによる記録とケースファイルの一部について統一化を進めてきた。利用者台帳には高齢者実態把握票、フェースシート、ケアプラン、サービス提供事業所関係、医療、契約関係などすべての書類が収められているが、編綴にばらつきが見られた。居宅介護支援事業所として確実に業務を遂行するために、ファイリングの統一化を進めるなど事務の効率化をさらに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【生活全体を把握し、介護保険外の高齢者のサービス等につなげ、生活課題を解決している】

利用者の介護ニーズを契機に個別の状況を詳細に聞き取る中で、介護の背景にある生活課題を発見することが多い。特に地域は公営住宅が多く、高齢者世帯、独居老人などが多い。利用者の望む生活像を見据えながら、介護ニーズ以外の課題も解決できるように、介護サービス以外の区独自の高齢者福祉サービスや他のフォーマルな社会福祉制度の活用を積極的にすすめている。また、地域のコミュニティ活動とも連携することも少なくない。「ケアサービスと人を、心で繋がります」を目指して高齢者の生活をしっかり支えている。

【地域包括支援センター等と連携をして総合的なサービスの提供で支援をしている】

本事業所は、同一法人が運営する地域包括支援センターと併設されているため、日頃から連絡を密にして情報の共有化を図っている。さらに、区役所・居宅介護支援事業所・介護保険施設・病院・診療所などとの連携を密に図り、多職種の専門職による協働で総合的にサービス提供をすることを目指している。今年度の事業目標にも「関係機関との連携強化」をあげており、総合的なサービスの提供により、利用者が住み慣れた環境で居宅生活が続けられるよう支援に努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	63人
利用者総数	64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	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%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	92.0% 7.0% 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	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	85.0% 6.0% 7.0% 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	93.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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: 3.0% 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	96.0% どちらともいえない: 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	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%
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% 11.0% 9.0% 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	医療法人財団健和会
事業所名	北千住訪問看護ステーション
所在地	足立区千住仲町 14 番 4 号 保健医療福祉協同組合会館 2 階
連絡先	03-3882-8386

○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) 利用者がその人らしく地域で生活できることを中心に。
- 2) 複数の事業を協力して展開している良さを最大限に生かせるようなシステムの整備。
- 3) 職員それぞれの強みが活かせ、お互い協力し合える職場作り。
- 4) 地域の事業所として地域へ貢献できるような取り組み。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「住み慣れた地域で最期まで暮らし続けられる」支援実現に取り組んでいる】

介護保険が発足して以来居宅介護支援業務に取り組んできたが、併設する訪問看護ステーションが機能強化型訪問看護を取得する中で、あらためて居宅介護支援事業所として困難事例と思われるケースや医療依存度の高い利用者の受け入れに積極的に取り組んできた。訪問看護ステーションや地域のネットワークを最大限に活用して、法人の掲げている理念「利用者が住み慣れた地域でその人らしく生活できること、最期まで地域で暮らし続ける事を支援する」の実現のために利用者や家族に寄り添いながら在宅支援に取り組んでいる。

【情報の的確な把握、医療機関・施設やサービス提供事業者との連携と情報の共有で安心して暮らせる支援をおこなっている】

利用者の入院・入所時の情報提供や退院・退所前のカンファレンスに参加して、利用者が必要なサービスを受け継続的な在宅生活を送れるように情報をきちんとつかむように努力している。そしてサービス提供事業者と連携を強め情報の共有化をおこない、利用者や家族が安心して在宅生活を送ることが出来るよう頑張っている。

【利用者、関係機関からの満足度調査を行うなど、意向や要望の把握に努力している】

利用者、関係機関からの満足度調査を継続的に取り組んでいる。そこに寄せられた意見や要望を事業所全体で分析評価し、改善策を出した上で、「結果と改善策」として文書で報告するなど、利用者・家族・関係機関と気持ちを通わせながら、意向や要望の把握に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ネットワークができあがっている地域における居宅介護支援事業所の役割を、引き続き追求してほしい】

併設の訪問看護ステーションが機能強化型訪問看護を取得したが、訪問看護ステーションとの連携の中で居宅介護支援事業所として独自のあり方や様々なネットワークを利用する事ができる条件に恵まれた事業所として、地域におけるケアマネジャーの役割とは何かを是非追求して行ってほしい。

【各作業マニュアルの定期的見直しの基準や整備に取り組んでほしい】

ケアマネジャーとして「介護保険報酬の解釈」の活用、また3次文書（作業マニュアル）にもとづいて業務をおこなっている。併設の訪問看護ステーションが機能強化型を取得してから居宅介護支援事業所としてあらたな出発をしている。各作業マニュアルなどは随時見直しをしているようだが、この機会に定期的な見直しの時期を決めるなどの整備にとりこんでほしい。

【サービス事業所をリードできる力量の獲得を目標に】

事業所・法人内外の研修会に参加したり、制度の理解や課題にアプローチする視点を高め合うなど、ケアマネジャーとしての力量を高める努力を重ねている。しかし、まだ他職種・サービス事業所をリードする状況にはなっていないと自己評価している。利用者の生活史把握や利用者が望む生活像をどうとらえるか、それらを記録に残し、サービス提供事業所と共にサービスにつなげていく役割もあると思われる。そうした扇の要であるケアマネジャーの力量向上のため一層の努力が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【あらゆる機会を利用して利用者の情報の共有に力をいれて取り組んでいる】

退院前カンファレンスに参加して、利用者の状況の変化やADLの変化についてもきちんとつかむように医療機関等の意見や留意点を確認するようにしている。そして在宅に戻ったあとの利用者の生活が安全に継続的に送れるよう、必要なサービスの提供をはじめサービス提供事業者との情報の共有に力をいれている。また、あらたなサービス開始にあたっては、必ず同席して認識の一致や情報の共有に努めている。

【利用者の願いに応えるために医療機関や訪問看護などの助言も受け計画を作成している】

併設する、24時間365日サービスを提供する訪問看護ステーションとの連携で困難事例や医療依存度の高い利用者を受け入れて、利用者や家族が安心して暮らし続けられる支援を提供している。訪問看護ステーションとの相談や助言を受けながら、利用者だけでなく家族にも寄り添い身体的負担や精神的負担を配慮しながら適切なサービス提供をおこなっている。特に必要と思われる場合には、往診に同席して主治医の意見を聞くなど利用者や家族の希望と関係機関との意見の調整をおこないサービス提供につなげている。

【現任研修や育成面接を実施するなど研修制度を確立、常に職員の力量アップに取り組む】

法人による制度教育が確立し現任研修などに積極的に取り組み、外部研修の参加も業務保障している。今年度の現任研修は「なぜ生活アセスメントに取り組むのか」をテーマに実施。参加した職員は生活史を社会的・歴史的構造から理解すると見えてくるものがあり、利用者をより深く理解し信頼関係を構築する事になると感じ勉強になったと述べている。また、年2回育成面接を実施、職員一人ひとりの目標と課題を設定し目標実現のために職場として支援していく体制も確立している。職員の力量の向上を常に掲げ、サービスの質の向上に向けて取り組んでいる

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	66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	94.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%	5.0%	いいえ: 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	83.0%	13.0%	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	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%
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%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	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%	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	89.0%	8.0%	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%	8.0%	8.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	8.0%	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	70.0%	10.0%	18.0%	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	社会福祉法人愛寿会
事業所名	社会福祉法人愛寿会西綾瀬居宅介護支援センター
所在地	足立区西綾瀬3丁目2番1号
連絡先	03-5681-7680

○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、豊かな社会づくりに貢献します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の生活全体を理解し、介護保険外の高齢者福祉サービスなどに繋げ、生活課題を解決】

事業所の同一建物内に地域包括支援センター、デイサービスがあり、高齢者にとって馴染みのある事業所であり、気軽に声を掛けてもらうようにしている。介護ニーズの充足はもとより、介護から見えてくる生活上の諸課題も明らかにし、生活全体を支える視点で区独自の高齢者福祉サービスやボランティアなどの地域の社会資源も積極的に活用して、高齢者の生活をしっかり支援している。

【利用者の個別性に配慮して、丁寧に意向・希望を聞き取りケアプランを作成】

介護支援専門員は、日頃から利用者や家族の話を丁寧に聞き、心を込めたさりげないコミュニケーションを心掛けて、表情や声の調子からも思いをくみ取る努力をしている。利用者調査の結果でも、「ケアマネジャーの接遇・態度」が評価項目で満足度が最も高い結果になっている。生活課題を明確にして提供するサービスを総合的に判断し、満足度の高いケアプランの作成に努めている。

【利用者の居宅生活を支えるために、地域包括支援センター等と連携を密にした支援】

利用者が住み慣れた地域で自立した生活が続けられるように支援するために、地域包括支援センター等の関係機関の専門職と情報共有をおこない連携を密に図っている。地域包括支援センターと併設した事業所の利点を活かして、緊急性のある利用者や課題の多い利用者にも、積極的に対応している。利用者調査の結果でも「安心」、「満足」、「信頼」、「感謝」の声が多く聞かれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【区内の居宅介護支援事業所との連携、情報交換の更なる充実を】

区の介護サービス事業者連絡協議会に居宅介護支援部会が設置され、区内の200を超える事業所のうち、167事業所が加入している。同協議会のホームページによると、部会を年間、9回開催している。法人では代表加入ということで1事業所が加入しているが、支援の中で他の事業所とも連携することも多い。さらに介護支援専門員としての専門性を向上させる上でも、他の居宅介護支援事業所との情報交換する場が多数あることが望ましいと考えられる。予算に配慮しながら、参加について検討が望まれる。

【居宅介護支援事業所独自のパンフレットの作成など事業所のPRを】

区内の居宅介護支援事業所は200を超えている。事業所名も多様な名称を使用している。利用者からするとどのような機能を持つ事業所なのか理解することが難しいとも考えられる。幸いにも本事業所は地域包括支援センター、デイサービスと併設であり、地域の高齢者には馴染みになっているが、今後の高齢者のニーズに応えるためには、事業所の周知が必要であり、独自のパンフレットを作成したい意向がある。イラストを入れるなどわかりやすいパンフレットの作成、さらにホームページの充実も併せて検討を期待したい。

【法人内3か所の居宅介護支援事業所の業務の統一化・標準化を】

法人内には3か所の居宅介護支援事業所があるが、合同で「居宅CM検討会」を3か月ごとに開催し、業務の標準化、統一化を目指した話し合いをしている。また、事例検討もおこない有意義な会議となっている。業務の標準化としては、アセスメントシートに回数がかかるように色別にすることや支援ソフトを活用し、パソコンの入力データの統一化を図ってきた。例えばケース台帳の編綴や管理方法、高齢者の特殊詐欺など3事業所に共通するマニュアルの開発を含め、業務の統一化、標準化に向けた取り組みをさらに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【併設事業所の強みを活かし、多様な情報を提供し、高齢者の生活を支えている】

事業所は同一建物内に、地域包括支援センター、デイサービスが併設されている。法人は昭和40年から区内で高齢者の福祉事業を展開してきたことや平成8年から現在地で老人デイサービス事業を開始してきた経緯から、地域の高齢者に身近な事業所となっている。事業所のエリアは高齢者も多く、介護ニーズから見えてくる生活課題解決のために、情報の収集が容易であるという併設事業所の強みを活かし、介護保険外の高齢者福祉サービスをはじめ、地域の社会資源の情報を積極的に提供し、活用を促し高齢者の生活を支えている。

【利用者や家族の個性性に配慮して意向・希望を丁寧に聞き取り支援をしている】

介護支援専門員は、個性性に配慮して利用者や家族と信頼関係を構築することに努めている。利用者に合わせて会話ができるように工夫をして、日頃から心を込めたさりげないコミュニケーションを心掛けて、状況の確認や意向・希望を時間をかけて丁寧に話を聞き取っている。利用者との人間関係を大切にしながら、住み慣れた環境で望む生活が続けられるような居宅サービスを提供をして、支援をしている。

【利用者や家族の思いに寄り添ったケアプランとなるように見直し・変更を努めている】

利用者の状態や環境の変化を迅速に把握するために、毎月のモニタリング訪問以外にも家庭訪問をしたり、関係機関と連携を密にするなど必要に応じて行動的に取り組んでいる。居宅介護支援経過には訪問目的・内容・経過を的確に記録してあり、利用者の状態や環境の変化を継続的に把握している。内容変更があった時はアセスメントシートの変更内容を色分けして記入する工夫をしている。ケアプランの変更が迅速・的確にできるように努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	74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: 2.0% 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	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%
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% 5.0% いいえ: 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: 0.0% 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% 15.0% どちらともいえない: 2.0% 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	90.0% 7.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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% 5.0% 5.0% いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	75.0% 5.0% 7.0% 12.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人愛寿会
事業所名	社会福祉法人愛寿会紫磨園居宅介護支援センター
所在地	足立区入谷3丁目3番6号
連絡先	03-3857-8419

○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 暖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）

【在宅生活が難しい利用者も、保険外サービスの活用等により居宅生活が継続できるよう支援している】

重介護で常時医療的ケアが必要な独居の利用者等在宅生活継続に課題が多い利用者が在宅生活を希望した場合には、介護保険サービス、保険外の行政サービスを活用し、親族や自治会等近隣による協力を作り出して、在宅生活を継続するケアプランを作成している。そのため、介護支援専門員は、サービス提供事業者と緊密に連携し、行政サービスや活用できる社会資源に関する情報収集と関係者への協力要請、頻回の利用者宅訪問により、疎遠であった親族や自治会や近隣の人々が自分のできる範囲の支援を申し出る関係を作っている。

【利用者の意向や価値観・嗜好等を尊重したケアプランを策定している】

利用者の意向を把握するために面接に力を入れている。本人の思い違いと思われるような訴えについても否定せず傾聴することで、自由な感情表現を促し、安心して話ができる雰囲気や関係づくりに力を入れている。表明された本人の価値観、嗜好等の意向は尊重され、必要な場合には介護保険サービス以外の支援や親族、ボランティアの協力を得て実現している。飲酒や喫煙等の健康上、考慮を要する嗜好も、一方的に否定するのではなく、本人の選択を待つ余裕をもって接している。そこには、本人らしく生きることを支援するという姿勢がある。

【地域との連携に事業所全体が熱心に取り組んでいる】

法人は、理念の一つに社会福祉事業の長い歴史を生かして地域福祉の役割を果たすことを掲げており、居宅介護支援サービスにおいても、地域の人々と協力をして、地域の人々の居宅生活を支援していく取り組みをしている。地域の民生委員との懇談会や近隣の団地自治会の役員の施設見学や意見交換会等を開催している。特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、居宅介護支援センターが一体となった事業体として、地域の介護予防、介護ニーズの発見、こどもや障害者の福祉等介護問題と隣接する福祉の課題にも取り組もうとしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の簡便なリーフレット等の作成を検討されたい】

法人のホームページの居宅介護支援事業のページは、職員体制、相談からケアプランの作成、サービスの利用までの手順等を初め、介護保険サービスを利用する人にも大変分かりやすいものになっている。また、利用者には、担当の介護支援専門員の氏名と電話番号を大きく書いた名刺を交付している。しかし、来訪者や関係者が手元に置くことのできる事業所を紹介する紙媒体はないので、簡便なリーフレット等の作成の検討が望まれる。

【業務の効率化について検討されたい】

利用者の意向を尊重したケアプランの実行、地域の社会資源を活用した重度者の居宅生活継続支援の遂行には、介護支援専門員の利用者訪問や面接やサービス担当者会議、関係機関との連絡調整等に多くの時間とエネルギーを必要とする。記録の作成や保険請求、書類の送達等の事務もあるので、社会福祉法人の居宅介護支援事業所として、これまで以上に困難ケースに取り組むためには、事務の効率化等検討する必要があると思われる。

【居宅介護支援のスキルを伝える方法を考えられたい】

現在の2名の介護支援専門員は、経験豊富でそれぞれが自己のソーシャルワーク技術・技法を研鑽し、確立し熱意をもって業務に取り組んでいる。加えて職場の風通しがよく、情報の共有化、担当するケースについての相互に意見交換や助言し、学びあう関係ができています。その結果、地域の人々の地域での自立生活を支援するという事業所の目的は達成されている。しかしながら、今後介護支援専門員の増員が予定されており、また、将来的には現任の介護支援専門員の異動も考えられるので組織的にスキルを伝承する方法を検討されることが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所の業務水準の向上・職員のスキルアップに努めている】

「法令順守のもと適正なサービスを導入」を事業所運営の指針としており、行政の通知文や判断基準、業務マニュアルを整備して執務の手引書として随時、確認し、不明な点は行政に照会し、業務全体をセンター長・主任が把握し指導助言する体制をとり、判断のぶれが生じないように細心の注意を払っている。介護保険制度等の研修・会議にはもれなく参加し、報告書を作成して内容の共有化を図っている。地域の医療機関の勉強会等に参加する等スキルアップに熱心である。法人内の3つの居宅支援事業所の合同会議で情報交換や業務の改善等を検討している。

【利用者・家族の要望の根拠や背後の気持ちを見極めた支援を目指している】

介護支援計画作成にあたっては、利用者・家族から聞き取った言葉を活かして課題を設定し、目標へとつなげ、一つ一つのニーズにきちんと対応したサービスが提供できるようにしている。面接前に把握している情報がある場合は、自宅に訪問し直接自分の目で確認した上で関係するサービス事業者に伝えている。利用者・家族の意見や要望は、どんな根拠があるのかを見極めるとともに、背後にある利用者の不安な気持ちや迷いも見落とさないように心がけ、認知症や一人暮らしなど厳しい条件の人の在宅生活でも支えることができるようにしている。

【サービス担当者会議は医療機関も必ず含めて開催している】

サービス担当者会議は利用者の自宅で開催し、利用者・家族の同席の下、医療関係者、サービス提供事業所などの関係者全員に集ってもらい、利用者・家族の状況、要望等の情報交換をした上で共有し的確な居宅介護サービス計画策定に結び付けている。医療関係からの意見は、必要な場合は医師または看護師から何らかの形で必ずもらうようにしている。事業所の変更や新たなサービス利用の際にも必ず開催して、関係者の情報共有を図り、効果的な居宅サービス計画となるよう調整している。会議の要点をまとめた記録は、直ちに各事業所に送っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	70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	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%
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: 0.0%	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%	10.0%	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	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	85.0%	8.0%	5.0%	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	94.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	7.0%	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%	5.0%	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	91.0%	5.0%	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	70.0%	15.0%	12.0%	いいえ: 1.0%

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ライフサポートいぶき
事業所名	NPO法人ライフサポートいぶき居宅介護支援事業所
所在地	足立区六月3丁目1番5号 清和マンション
連絡先	03-5831-0103

○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) 福祉の理念（共感）
介護保険サービスを利用していることは困りごとがあることの理解寄り添いの気持ち
- 2) 自立の支援
過不足のない必要なサービスの提供をしその方の自立を重んじるコミュニケーション力
- 3) 契約での支援
利用者の価値観を重んじ、パートナーシップの存在になれるように努める
- 4) 介護保険の改正が行われている中、その理解と社会保障をも理解し利用者様の利益を考える
- 5) NPO法人内で仕事をしていることで、そのミッション（高齢者の問題を考える）視点を持つ

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々に最善の自立支援が行えるよう、事業所全体で取り組んでいる】

事業所全体が「対人援助職」としての意識を高く持っている。時間外の緊急時の相談にも管理者が相談を受け、管理者から携帯メールで担当者につなげている。その背景としては職員アンケートの回答に見られる「事業所内で相談できる環境が整っている」「ケースの援助方法など管理者や他職員とも相談しやすい」「職員同士お互いに協力して業務にあたっている」「事業所内で意見交換や情報共有に努めている」など職場の環境が大きく寄与しており、利用者一人ひとりにとって最善の自立支援へとつながっている。

【職員の積極的な研修参加を促し、事業所全体の対応力向上につなげている】

職員はその対応力をより充実させるため、コミュニケーション力を向上させる研修や、在宅医療依存度の高い方への対応法を学ぶ研修等に積極的に参加している。外部研修への参加については、ミーティング時に研修通知を提示し、必ず職員の誰かが参加するようにしている。そして外部研修受講後は、ミーティング時等に全員に研修内容が周知できるよう参加者からの伝達学習がなされている。また、介護保険専門員更新研修費や主任介護支援専門員講習の受講費については法人がその費用を負担することで職員の対応力向上を後押ししている。

【遺族に大切な人を失った喪失感を軽減させる癒やしグリーンケアがなされている】

事業所の理念である「寄り添いの気持ち」を持って、職員はグリーンケアに取り組んでいる。利用者として死別した遺族は、大切な人を亡くした「喪失感」と、死別の現実から脱出したい「立ち直りの思い」の間で揺れ動く不安定な心理状態にある。職員は、お別れの席に列席し、自宅に伺い、遺族の気持ちや思いを受け止める。最後までお世話をさせていただいた関わりから、葬儀に参列することで、さりげなく遺族に寄り添い、遺族を援助するグリーンケアもなされる。これらは、ターミナルケア後の遺族の精神的喪失感の軽減を意図している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新人教育を通して職員のスキルアップを図る取り組みに期待したい】

事業所では毎年新人職員の採用に向けて取り組んでいるものの、実現できていない。そのため、本来なら新人職員の教育を通して先輩職員も自らを振り返りスキルアップにつなげるところだが、思うに任せない現状になっている。職員不足は福祉関連の事業所が共通して直面している課題であり、容易に解決できるものではないが、事業の継続や発展を図るには欠かせない要素であり、さらなる取り組みに期待したい。

【複数の介護関連ナビ登録利用だけでなく独自のホームページの活用が望まれる】

インターネットでの情報が飛び交う時代、ホームページは有効な情報発信源として事業所でも認識している。以前にホームページを作成したが定期的な更新がなされていない。現在はカラフルなリーフレットによる「笑顔携帯・優しさ持参」と事業の情報を発信しているが、広範囲への情報発信ツールとしては限界がある。今後、小規模多機能などの事業展開をする方向もあるとのことなので、独自のホームページを作成し、事業所の意気込みを広範囲に伝えられるように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

【2014年より引き続きワークライフバランス推進企業として足立区に認定された】

足立区では、企業経営者の方と従業員の方が一緒に仕事の効率化等に取り組み、「企業の経営改革」と「従業員の仕事と生活の両立」を進めている区内企業47社を『足立区ワーク・ライフ・バランス推進企業』として認定した。当法人については、「昇任・昇格の条件を明示したキャリアパスで、従業員のモチベーション向上に寄与している」「業務マニュアルの整備と随時の見直しによる業務効率化を果たしている」「目安箱を設置し、意見や要望、改善アイデアを募集して業務に反映させている」という理由で認定された。

【職員全体のレベル向上のため、知識や技術を習得できる場を積極的に提供している】

月一回行われるミーティングで、サービスの基本事項や手順等を職員全体に周知徹底している。ケース会議は定期的実施し、さまざまな事例を検討して支援活動に役立てている。また「ケアネットワーク」という会合を立ち上げ、地域の介護支援専門員とのネットワーク作りを行っている。月一回開催される地域包括支援センターの事例検討会にも出席し、指導や助言を受けている。いずれの場合も、当日出席出来なかった職員には後日その内容を報告して周知させている。

○利用者調査結果

有効回答者数	95人
利用者総数	130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	90.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%	9.0%
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%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%	9.0%
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	87.0%	いいえ: 1.0%	5.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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	94.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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: 0.0%	無回答・非該当: 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: 4.0%	いいえ: 0.0%	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	67.0%	20.0%	5.0%	7.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	医療法人財団健愛会
事業所名	ケアサポートセンター千住
所在地	足立区柳原1丁目1番15号 柳原共同会館2階
連絡先	03-3888-2770

○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、福祉を地域で展開するグループの東都協議会の一員として、同じグループのお互いの強みや弱みを見極め、切磋琢磨しながら共に技術向上や経営の発展を意識し連携を図る。
- 2) 働きやすい民主的な職場づくりを目指し、職員それぞれが事業所経営にも着目する。
- 3) 介護保険制度のゲートキーパーでなく、制度矛盾や行政への提案に取り組むフロントランナーを目指す。
- 4) 事業所、地域の共同によるネットワーク形成を目指す。
- 5) ご利用者の要望を大切にし、24時間安心して在宅生活が継続できるようケアマネジメント能力の向上を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【朝会、カンファレンス、チーム会議、事業所会議など目的別の会議をもって事業所運営をしており利用者支援に役立っている】

朝会では、夜間携帯当番の報告、連携事業者・法人・自治体からのお知らせ事項、その日の会議の確認、担当者会議の予定や入院、新規ケースや終了ケースなどの確認、各ケアマネジャーから利用者の報告が行われ情報が共有されている。週1回のカンファレンスは困難ケースや事業所内で共有しておきたいケースなど概要をまとめて報告し各ケアマネジャーの意見と対策が記録されており、真摯な取り組みが伝わってくる。チーム会議はケアプランチェックを行い、職種の異なるケアマネジャーが互いに支えあって利用者支援を効果的に行っている。

【グループ内の病院や診療所、訪問看護師や訪問薬局、補助器具センターなど医療系のサービスと連携がとれている】

サービスを提供する地域内に病院や診療所、リハビリテーション病院・通所リハビリ・訪問リハビリ、在宅専門診療所・訪問看護ステーション、訪問薬局などの医療系のサービスを提供できる事業所があり、日常的に連携がとれている。連携事業者等とは当たり前のように連絡を密にとり合っており、様々なケースで利用者支援に役立っている。

【困難事例は事業所内で検討し、担当者会議を開き、その上で地域包括支援センターに調整を依頼し解決の道を探っている】

特定事業所加算を算定している事業所なので、様々な困難な問題を抱えている新規利用者を支援していく場合も多々ある。新規利用者は申し込み後、管理者の判断でケアマネジャーに振り分けられる。困難事例は3年以上の経験者が担当している。何が困難なのか事業所内やサービス事業者とカンファレンスを行い、人の輪を作っている。さらに必要ならば地域包括支援センター、基幹包括支援センターに相談して対応している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事務業務の効率化をはかる事務職の配置、「担当者会議」議事録作成用PC導入の検討が望まれる】

利用者優先で頑張っているケアマネジャー業務が多忙で、記録書類の整理が後手後手になっており、終了した利用者ファイルの分類や年次ファイルの整理が重要な課題になっている。ケアサポートセンター全体の業務効率化を図るため事務職の配置等の検討が望まれる。また、日常頻繁に行われている「担当者会議」は、ケアマネジャーが司会進行をしながら記録をとり終了後に議事録を作成し、ケアマネ業務を過重にしている。PC、ソフトを導入しその場で作成できるようにするのが効率的であり、早急な改善の検討が期待される。

【職員に事業所の経営実績を分かりやすく伝え、「入院時情報連携加算」等の算定漏れの起きない改善の工夫が期待される】

毎月発行されている事業所の「月次報告書」は、前月の経営実績が判明する10日過ぎ頃に発行されており、管理者の努力がうかがえる。しかし、事業所の収益、稼動だけでなく、費用面も含め、経営状態全体を分かりやすく伝えることが望まれる。事業環境が厳しい中で、事業所が今後事業を継続させるために1人ひとりの職員の努力が求められている。率直に職場会議で話し合い、職員1人ひとりの努力課題は何か、「入院時情報連携加算」等の算定漏れの起きない業務の改善工夫等が期待される。

【ケアサポートセンターから利用者や関係者にむけて、活動状況が見えるような情報発信の検討を期待する】

介護保険だけでなく各種制度について利用者が必要な情報は、各ケアマネジャーを通じて利用者の元に届き、的確な支援が行われている。様々な工夫で利用者の生活を良くしていこうとする取り組みが行われていることが今回の調査でわかった。外からはケアマネジャーの仕事の実態がわかりにくく、利用者や関係者にむけた情報発信がこれからも期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員研修に力を入れ在宅生活に必要な医療・福祉情報、法改正等の理解を深めている】

利用者の在宅生活が円滑に行えるよう、介護保険施設や医療機関の動向、法改正等の情報を把握する職員研修に力を入れている。毎年法人全体と事業所としての研修計画を作成し、職員が自主的に受講できるように業務的に配慮をしている。研修報告書も提出してもらい職員間で共有できるようにしている。

【サービス向上を目指し利用者及び事業所アンケート、内部監査に取り組んでいる】

最近まで「ISO認証」を受けていて、その継続で毎年、利用者及び関係事業所アンケートを実施し、利用者と関係事業所双方からの要望や意見を聞き、且つ、法人で実施する業務内部監査も行われ、事業所の標準的な業務水準を見直し、業務マニュアルにも反映させる取り組みに力を入れている。

【ケアマネ業務以外の「やらざるをえない支援」に真剣に取り組む社会的に問題提起している】

ケアマネジャーの業務として位置づけられていないことでも、家族やご近所等の支援のない人、訪問介護の限度や法令などの理由で出来ないこと、入院や通院に関する手続きや介助、郵便物の整理等、制度の隙間を埋めなければ生活を維持できず、やむなく支援する事例が増加している。地域ケアを支える中心的な役割を持つケアマネジャーとして、利用者との信頼関係を構築する上でも、人としても放置できないことでもあり、ケアマネジャーの役割と処遇の問題として、関係機関を通じ社会的な問題提起に力を入れている。

○利用者調査結果

有効回答者数	89人
利用者総数	212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	94.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 0.0%
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. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	87.0%	いいえ: 1.0%	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	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	83.0%	いいえ: 0.0%	10.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	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	92.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%	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	88.0%	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	86.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%	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	66.0%	16.0%	5.0%	11.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人長寿村
事業所名	竹の塚居宅介護支援事業所
所在地	足立区竹の塚7丁目19番14号
連絡先	03-5851-6051

○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（特に良いと思う点）

【利用者の状態に応じ質の高い在宅生活を継続出来るような支援を丁寧に行うことで、利用者・家族から信頼を得るように努めています】

利用者状況の変化の把握や制度改定に伴う利用サービス内容の変化など訪問時に丁寧に説明しています。迅速な対応を心がけ在宅生活の継続のために生活全般の相談にも応じられるよう介護保険以外のサービスの情報収集等も行い、幅広く支援活動を行っています。今年度から法人として看取り介護を開始しており、居宅介護支援事業としても利用者の重度化は避けられず、地域で安心して生活継続出来るためにも法人施設との連携をより強くして、地域の利用者の支援が行われ利用者・家族から信頼されています。

【個々の利用者・家族の必要な情報の整理・記録を工夫し、職員間で共有することで迅速な対応を行い利用者満足につなげています】

介護支援専門員2名の体制をとり、職員の業務をルール化して常に話し合いが出来る環境と日誌にその日関わった利用者の氏名・支援内容を記録し、緊急時、職員が変化しても迅速に対応できる体制を整えています。最新の情報を更新して必要な情報を確実に共有できるように工夫しています。医療対応が必要な方や個別の状況は常に話し合っており利用者・家族の安心できる生活支援により、利用者満足の向上につなげています。

【事業方針の明確化と共有が進み、各事業部と各セクションの具体的な課題が明確になり、それぞれの展開が進展しています】

年度方針に基づいて利用者支援の充実を図るために、方針にある四季を感じる暮らしと安心できる場所、笑顔で待っていてくれる人がいることの方針と、施設全体の具体的な行動計画等を明確化し、毎月の運営会議等で進捗確認と次の対策を検討するように努めています。また、各事業部及び各部署においては、行動計画に基づいて各リーダーと職員が協力して年間計画を作成し、課題である「安心できる場所」の充実に取り組み、利用者が安心して在宅生活を継続していただく支援の充実を図るように努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【自宅での生活継続を支援するために更に法人全体で連携を強めて支援することが望めます】

法人の目標である「安心できる場所」として機能するために意識して法令遵守をしながら居宅介護支援を行うことで、利用者の在宅生活の質の高い維持を支援することが望めます。個人の資質やスキルに任されがちなケアマネジャーの業務が標準化出来るように、職員間での情報共有に努めていますが今後、新人職員への育成プログラムや事業所の統一した手順書の作成や検討、振り返りが望めます。また施設併設の事業所としての強みがより発揮されるような関わりや活動が望めます。

【地域ニーズを把握して、その期待に応える情報発信と貢献活動の方針を明確に打ち出し、施設の認知度と信頼性を向上させることが望めます】

法人の理念・方針である「家族主義」の実現を目指し、利用者ひとり一人のニーズと意向を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上を支援する自立支援ケアの取り組み成果や地域への貢献活動などその情報を積極的に地域住民や関係機関、利用者、家族に情報発信することが重要と思われれます。地域にとって併設の在宅サービス事業を備えた複合施設だからこその対応など、地域の特性やニーズを把握し、その期待に応える情報発信と貢献活動の方針を明確に打ち出し、地域における存在価値をさらに高め、施設の認知度と信頼性を向上させることが望めます。

【併設事業部と協働して理念が目指す在宅事業の方向性を明確にし、事業部間の協働体制を強めるための事例共有と体制作りが望めます】

事業計画に法令を順守した業務の遂行と在宅生活を継続していただくための支援の充実を掲げて、取り組んでいますが、今後はケアマネ業務に留まらず法人施設の一員として併設事業部や専門部署とも協力して利用者・家族の生活を支援することが、地域での信頼を得ることに繋がると思われれます。例えば、将来の事業展開の方向性を明確に打ち出すとともに、施設の相談員とケアプランの立て方や利用者の自立を目指す生活について、事例検討やサービスノウハウを協力して勉強することで、お互いの思考の広がりやスキル向上につながることを期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	3人
利用者総数	56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	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	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	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	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	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%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人長寿村
事業所名	入谷居宅介護支援事業所
所在地	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
連絡先	03-3855-6396

○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（特に良いと思う点）

【利用者の希望に沿った在宅生活の継続を支援するケアマネジメントプロセスが確立されています】

利用者・家族の状態に合わせ希望をしっかりと聞き取り、訪問時なるべくご本人から話を聞く工夫も行い、状態変化の把握や、緊急対応の体制など、地域に根差した相談所としての役割を果たし利用者や家族との信頼関係を確立しています。ケアマネジメントの手順、アセスメント・ケアプラン作成は法人全体で業務手順を明確にする仕組みがあり、実施されています。居宅会議での情報交換やチーム全体で利用者・家族の情報共有、地域情報やサービス事業者情報の蓄積等を活かし利用者の希望や意向に沿った提案が図られています。

【地域包括支援センターと連携し、困難事例や医療ニーズの高い方への支援も行い利用者・家族の在宅生活の維持に努めています】

同法人内にある地域包括支援センターと連携した困難ケースの対応や近隣の医療機関とのメディカルソーシャルワーカーとの連携を深め、利用者を支援するための体制の強化に取り組んでいます。利用者の重度化に伴い医療ニーズも高まり、近隣地区のサービス事業所の収集や在宅でのターミナルケアを支援するなど、個別の要望に応じた支援を心がけています。地域包括支援センターとの協働で認知症サポーター養成講座の実施や翔裕園の日で地域の方々への相談業務等、介護の専門家として信頼される事業所を目指しています。

【利用者・家族と地域が抱えている介護の不安を解消するように、関連する事業部と協力して行事や地域活動に努めています】

利用者・家族が抱えている介護の不安や孤独に向き合い支えていくことを目標とし、年間目標の活動を職員間で意見交換しながら推進しています。そのための「地域ふれあいリフレッシュミーティング」の開催や「けあまね通信」の発行、「足立翔裕園フェスティバル」の開催を通して、在宅介護における事業者の役割を紹介し、地域の方々に対して安心して在宅介護を行うことができる安心感を与えています。また、同一敷地内にある地域包括支援センターと連携した介護教室等の行事に参加し、在宅介護の支援を行う役割が地域の方々の理解されています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者の事例を職員にプレゼンして対応策をみんなで考える「事例検討」が有効と思われます。】

個々の利用者に対するサービスは、利用者の要望に基づいて提供されていますが、そのレベルは、管理者と一般職員とが同一になっているとは思われません。今後に向けて、利用者に対して管理者が行う一連のサービス業務を初めから終わりまでを事例としてまとめ、その内容を題材として研究会を開く等の「事例検討」を行うことにより、サービス提供レベルの均質化と更なる向上が図られると思われれます。

【支援の考え方に基づいた業務マニュアルとケアマネ業務の流れの管理の確立が望まれます】

介護支援専門員としての業務は、職員がそれぞれの専門性と経験を活かし取り組んでいます。事業所として、介護ニーズを引き出すアセスメント力や計画書を作成して具体的に生活の維持向上を目指す支援が個人の考えで留まらないような体制が必要になります。今年は区内の居宅介護支援事業所の部会で管理者が役員として運営企画に参加しており、地域事業との交流もあります。知識の共有を行い、今後更に職員のスキルの向上と業務の管理を管理者と一緒に研鑽されることが望まれます。

【将来を見据えた地域との関係づくりや地域の関連機関に対して実施している訪問活動の更なる向上が期待されます】

「地域ふれあいリフレッシュミーティング」の開催や「けあまね通信」の発行、「足立翔裕園フェスティバル」の開催を通して、在宅介護における事業者の役割を紹介し、地域の方々に対して安心して在宅介護を行うことができる安心感を与えています。このほか、医療機関や関係事業所等への情報発信活動は、営業日報で管理されていますが、今後に向けて、個々の訪問先のリストを作成し、訪問履歴を記入することにより訪問先の反応等を整理し、そのニーズに合った情報の提供等により、精度の高い認知度向上活動が可能となると思われれます。

○利用者調査結果

有効回答者数	36人
利用者総数	101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	94.0%	5.0%	いはい: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%	5.0%	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	94.0%	5.0%	どちらともいえない:0.0% いはい:0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	75.0%	5.0%	19.0% 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%	8.0%	どちらともいえない:2.0% 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	97.0%		どちらともいえない:2.0% いはい: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%	5.0%	どちらともいえない:0.0% 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	91.0%	8.0%	いはい: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	94.0%	5.0%	どちらともいえない:0.0% 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	69.0%	13.0%	13.0% 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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名	ウエルガーデン伊興園
所在地	足立区伊興3丁目7番4号
連絡先	03-5838-1324

○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)利用者の自己実現への支援
- 2)社会貢献活動の実施
- 3)社会、医療との連携
- 4)職員のレベルの平準化
- 5)経営の安定化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域福祉の拠点としての役割】

地域福祉サービスの拠点として十分な機能を発揮していくためには、園全体の事業が一体となって展開されることが必要であり、そのためにも最初の窓口である居宅介護支援事業所を充実させていくことが重要であると考えている。また、介護保険改正によって地域包括システムの具体化が求められており、居宅介護支援事業所の担う役割を再認識して、地域のニーズに応えるため介護支援専門員数を5名体制から6名体制へと変更している。医療依存度の高い高齢者や独居の高齢者への支援に向けた情報収集や研修・勉強会なども積極的に行っている。

【地域との連携及び周知活動】

利用者個々の課題にあわせて「介護・リハビリテーション」「医療・看護」「保健・予防」が提供されるケアマネジメントをコーディネートするほか、独居や高齢者だけの世帯・高度な障害がある人でも、住み慣れた場所で安全に生活を継続出来るように、居宅介護支援事業所の担う役割について近隣住民や民生委員に対して周知する活動を行っている。また、地域の人たちに対して声かけや見守りなどの支援をお願いすることや問題の発生時には居宅介護支援事業所に連絡していただきたいことを伝えるため、チラシを持った広報活動を強化している。

【地域包括ケアシステムの構築に向け取り組んでいる】

パンフレットに介護支援専門員の顔写真を掲載した事で、利用者・家族が介護支援専門員を選択出来るようにした。また、男性の介護支援専門員が入った事で、同性によるアセスメント・支援計画作成などが行える体制である。さらに、居宅介護支援事業所とデイサービス・訪問介護事業所で在宅会議を行っており、在宅生活をおくる利用者の課題に対して、自立支援が行えるような情報交換・情報共有をしているほか、事例検討会を行って、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地域包括ケアシステムの構築に向け取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事務処理の軽減と書類の簡素化】

業務において、新規利用者との対応・サービス事業者との担当者会議等での連携・1ヶ月毎のモニタリング業務・給付管理・各種会議等がある。また、がん末期等の医療依存度の高いケースが増えていて支援自体は短期間で終わってしまうが、文書作成に関わる業務が多いため、事務処理に追われる事もある。そのため、業務の見直しを図っており、事務処理の効率化が目指されている。相談援助業務において、実際に利用者といき状況判断をすることが重要だと考えていることから、利用者本位のサービス提供のための体制が構築されることが期待される。

【支援困難ケースへの対応】

利用者の中には、独居や高齢者のみ世帯で、日常生活を送っていく上で頼れる人や資源（物・情報）が周囲に無い人もおり、支援にあたる介護支援専門員が本来の役割を越えて関わらざるを得ない場合がある。この様なケースでは、一律の基準によって導き出される正解が存在しない場面も多いことから、担当者として大きなストレスを感じることも想像できる。担当となった介護支援専門員が、問題を1人で抱え込まず問題解決にあたるように、複数の関係者によるサポート体制の強化が必要であり、職員の更なる連携が望まれるところである。

【ホームページの充実】

来園者には園全体のパンフレットと事業所の案内を使った説明が行われている。また、インターネットを利用する利用希望者に向けて、介護ナビ・あだち（介護事業者サービスガイド）等に事業所の情報を提供している。しかしながら、独自のホームページでは、居宅介護支援事業所に関する情報提供が遅れがちになっている。口コミや紹介での情報提供が中心となる業態ではあるが、パンフレットに介護支援専門員の顔写真を掲載して、広報活動を強化しているから、広く情報を発信するためにホームページでも情報提供が行われることを提案したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【家族に対する負担軽減のための支援】

居宅介護支援のため家族会を開催しており、高齢者に対する「消費者被害」「冬の脱水と介護食」などテーマを決めて話をするほか、利用者・家族の身体・精神的負担を軽減するために様々な相談に応じ、介護についての柔軟な考え方や正しい介助方法の実演指導などを行っている。また、家族の用事やリフレッシュを目的に利用できる介護サービスについて経済的負担についても、介護保険で支給される部分と自己負担分の説明をしている。これらの活動で、利用者・家族が、住み慣れた地域で安心して在宅生活を継続できるように支援している。

【居宅サービス計画の見直し】

居宅サービス計画の作成にあたり、課題分析表を使って、利用者の状態等や課題を導き出した背景を明示し、援助の方向性を決めて納得できる提案を心掛けている。また、月に一度モニタリングを行って、サービスの提供によって生じる状態や環境等の変化を確認している。サービスに過不足がないか、サービス提供事業者との関係が良好であるかも確認を行っている。生活の継続性に重点を置き、住まいを中心として医療・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地域包括ケアシステムの構築に向け、必要に応じた連絡・調整が行われている。

【介護支援専門員の知識の向上】

事業所では、認知症への対応として「ケアマネジメントセンター方式」を導入して、利用者の「その人らしさ」を目指した支援に取り組んでいる。また、社会的ニーズに沿った支援体制の構築のため、職員の知識向上が常に図れるようにしており、医療依存度が高い利用者が安心して相談支援ができるように、昨年より医療連携に関する研修や病院が主催する研修に参加している。利用者が自宅での家族による看取りを希望する場合もあることから、最後まで自宅で安心して在宅生活を送れるような終末期ケアについても対応できる体制づくりをしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	93人
利用者総数	134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: 2.0%	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: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%	6.0%
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%	いいえ: 2.0%	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	92.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%	5.0%
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	70.0%	いいえ: 4.0%	16.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 3.0%	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%	いいえ: 1.0%	6.0%	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	84.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 4.0%	9.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	いいえ: 2.0%	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	63.0%	25.0%	5.0%	5.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人杉の子
事業所名	居宅介護支援センター中央本町
所在地	足立区中央本町4丁目14番20号
連絡先	03-3880-0008

○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（特に良いと思う点）

【安心・安全に自分らしい暮らしができるように支援している】

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を理解してもらえるようにしている。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。権利意識が強い、要望が高すぎるなどの事例については、事業所内外の関係者会議などを通じて対策を検討している。

【サービス担当者会議を適宜開催しサービスを調整することになっている】

利用開始時、各種サービスの追加や変更時には、その都度サービス担当者会議を開催して、情報交換をもとに円滑に開始できるようにしている。その際には、再度意見や要望を把握しケアプランに沿って提供されるように確認している。参加できない事業者からは事前に情報を収集し、会議の参考になるようにしている。また、サービス担当者会議録はその都度作成され、利用者や家族・各サービス提供事業者に配布し、情報共有に取り組んでいる。

【関係機関が主催する研修や勉強会、研究会に参加し質の向上に取り組んでいる】

区・都・社協などが主催する各種の研修情報を収集しており、事業所内で回覧して参加を促している。さらに毎月定期的開催されている区の居宅部会やケアマネ研究会に参画して知識の習得を図りながら質の向上に取り組んでいる。それらの機会を通じて、ケアマネジャーの役割や認知症について再度認識を深めている。区で開催される会議や連絡会にも参画しており、権利擁護や生活保護制度の理解、さまざまな社会資源、介護保険外サービスの情報収集等、日常の支援に役立てている。

○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表の作り込みを充実させることが必要とされる】

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、基本方針には第2表のサービス内容全ての骨子を明記することが必要とされる。

【課題分析に関する手法を確立することが必要とされる】

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しての満足度や計画達成に向けての進捗状況を確認するほか、生活状況や環境の変化がないか確認している。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。

【「空き情報」を地域に積極的に提供することが望まれる】

現在、ケアマネジャー3名体制で59名のケアプランを作成しており、事業所の近隣に居住する地域住民を対象とした、地域密着型のサービスを展開している。通所介護、訪問介護、短期入所生活介護など各種の在宅サービスを併設していることから、各事業所と連携を図りながらサービス提供に取り組んでいる。ただし、「空き情報」の積極的な提供がなされていないことが懸念される。社会福祉法人が運営する事業所として、社会資源の一端を担っていることを認識されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所を変更する際には利用者の利益を最優先に対応している】

利用者からの申出によりサービス事業所を変更する場合は、希望する事業所の受け入れ状況を確認し、情報を共有し、スムーズに移行できるよう支援している。また、モニタリングの結果から本人の状態に合うサービスに変更が望ましいと判断した場合には、本人・家族に介護保険制度の説明やサービス内容の違い等、時間をかけながら説明し、また、担当者会議等で各専門職と協議し、本人の状態に合ったサービスに、違和感や不安感を感じることなく変更できるよう取り組んでいる。

【利用者の意志や権利を尊重した支援に努めている】

利用者一人ひとりのプライバシーや羞恥心に配慮することに力を入れており、サービスを調整する際には同性介護の要望も詳しく把握することとしている。また、利用者宅を訪問する際には、虐待やネグレクトが発生していないか確認することとしている。利用者本人の様子、台所の様子、食べているもの、衛生状態などに着目することを心がけている。必要に応じて地域包括支援センターなどと情報共有し、早期の解決に向けて活動を行っている。

【継続的なモニタリングをもとにケアプランの見直し変更を行うことにしている】

家族からの相談、サービス事業所からの情報提供、定期訪問による継続的なモニタリングなどにより、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、変更を行うことにしている。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を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。利用者の状況に応じたサービス計画の見直しになるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	32人
利用者総数	59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%	6.0%	いはい: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%	15.0%	いはい: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	68.0%	28.0%	いはい:3.0%	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%	9.0%	いはい: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	71.0%	21.0%	いはい:3.0%	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	84.0%	9.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	12.0%	9.0%	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	71.0%	18.0%	9.0%	いはい:0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	15.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい: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	50.0%	15.0%	12.0%	21.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人ファミリー
事業所名	ケアステーションハピネスあだち
所在地	足立区江北3丁目14番地1号
連絡先	03-5839-1501

○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) 出合い、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）

【行政との相談連絡を密に行い、利用者が介護保険制度を利用できるように支援している】

地域には、単身で暮らす高齢者が多く、行政も単身高齢者が住めるような住宅の建設を行っている。高齢者の中には、日々の生活に困窮されている方もいて、行政では、併設の短期入所生活介護に「緊急措置」を行っている。その数も年々増えており、事業所では、行政より支援について相談を受けた場合には、担当者が措置利用されている方のそばに寄り添い、短期入所生活介護のリーダーと、利用者の状況などを見極め、行政との相談連絡を密に行い、利用者が介護保険制度を利用できるように支援し、施設内での生活が継続できるように支援している。

【介護業務支援ソフト導入したことで、各担当者の業務を一括管理ができるようになった】

新たな介護業務支援ソフト導入に伴い、職員は、利用者支援に必要な個別の情報を、今まで利用していた帳票から新たな帳票へと徐々に移行を図っている。様式は7枚1セットであり、利用者の基本情報はもちろん、課題分析に関する項目や本人・家族の意向、および介護支援専門員の支援の方向性を入力できる形式のものとなっている。また、各担当者の業務を一括管理できるため、パソコン上で支援の進捗状況や記録内容の把握も可能となった。そのことにより、マネージャーはもちろん、職員同士が必要に応じてアドバイスなどができるようになった。

【困難事例の相談場面をマニュアルとして残し凡例として緊急時に備えている】

事業所には、同地域において高齢者生活を10年以上も支え続けているという実績から、行政の信頼度も高いものとなっている。また、地域包括支援センターが併設されていることもあり、行政からのいわゆる困難事例の相談場面も増加してきている。そのため、担当者は、その都度利用者の支援に必要な関係法令に立ち戻り、関係部署との連携を深めながら、日々支援にあたっている。リーダーは、これら新たな関わりを事業所内会議で共有した上で、その支援方法のマニュアル化を行い、ファイルとして蓄積し、同様なケース時の凡例として、緊急時に備えている

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【会議録の帳票の見直しを行い、より良い記録を残していく】

事業所では、週1回、事業所内会議を開催して、利用者情報の共有化のための機会としている。この会議の開催は事業所加算の要件の1つでもあり、会議の議題については、法で定められており、リーダーは、その時々に必要な議題を抽出し、職員からの意見を求め、業務の維持改善を図っている。会議録は、職員が順に担当しているが、議題と会議での結果のみの記載に留まり、記録から結果に至る経緯の把握が行えないため、検討項目・検討内容・結果への流れがわかるように、会議録の帳票の見直しを行い、職員はより良い記録を残そうと考えている。

【他の居宅介護支援事業者などとの連携を深めていく】

リーダーは、地域における1人暮らしの高齢者や、独居老人対応の都営住宅の建設が成される中、いわゆる「困難事例」を担当する場面が多くなっていることを受け、地域包括ケアシステムの本格的な構築に力を入れていく必要があると考えている。そのためには、地域にある、他の居宅介護支援事業者などとの連携を深めていく必要があると考えている。まずは同地域での事例検討会の共同開催などを計画し、地域の居宅介護支援事業所に参加を呼びかけて連携していく足がかりにしたいと考えている。

【各マニュアルの更新時期などを記載し、索引などを付ける】

担当者は、地域の中で虐待や生活に困窮者を発見した場合には、併設している地域包括支援センターに連絡や相談を行い、行政の指示を受けたり、緊急措置につなげるなど、常に利用者の尊厳と安全を保持するための支援を行っている。リーダーは、それら支援内容をマニュアルとしての蓄積を試み、何に対するマニュアルかが判別できるようにタグを付けてファイルに収納している。各マニュアルが増えてきていることもあり、事業所ではファイルを整理し、どこにどのマニュアルが入っているのか、更新時期などを記載し、索引などを付けようと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【相談援助によって、お互いの意見をすり合わせられるように支援している】

新たに導入となった、介護業務支援ソフトのアセスメント項目には、「解決が必要な課題」を記入する欄がある。そこで、介護支援専門員は、この欄を利用して、現在の状況の中で、生活するにあたっての、利用者の困りごとや要望、家族の困りごとや要望、それに対する介護支援専門員の意見を記入するなどの支援を行っている。そして、利用者と家族の要望に相違があった場合には、相談援助によって、お互いの意見をすり合わせられるように支援している。

○利用者調査結果

有効回答者数	29人
利用者総数	60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	89.0% 10.0% い 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% い 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	75.0% 6.0% 17.0% 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	82.0% 13.0% どちらともいえない: 3.0% い 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% 13.0% どちらともいえない: 0.0% 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	75.0% 10.0% 13.0% い いいえ: 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	72.0% 24.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%