

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	泉苑居宅介護支援センター
所在地	府中市武蔵台1丁目10番4号
連絡先	042-366-0080

○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1)最も困っている人々の命と暮らしを守ること
- 2)社会・地域の要請に応える
- 3)人と人との絆を大切にする
- 4)共感する気持ちを大切にする
- 5)水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さない

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「最も困っている人々の命と暮らしを守ること」という法人理念に則り、分け隔てない支援を実践しています】

当法人は戦後より続く長い歴史の中で「最も困っている人々の命と暮らしを守ること」を理念の柱として、運営を続けています。事業所でも法人の理念を大切に支援を行っています。地域社会の高齢化に伴い、認知症や独居高齢者が増え、家族の介護力も全体的に弱まるなど厳しい時代背景の中、対応が困難な社会的困窮者や、多くの問題を抱える高齢者に対する援助を惜しまず、積極的に担当を引き受け、併設の地域包括支援センターと連携を図りながら、分け隔てない支援を実践しています。

【利用者に対する支援の状況を常に職員間で共有する事で、緊急の場合でも適切に支援が行える体制が整っています】

事業所では居宅サービス計画や経過記録などの帳票類に関して、職員間でパソコンの情報共有システム上で共有しており、必要時に誰でも閲覧する事ができるようにしています。また、週一回「居宅担当者会議」を開催し、研修内容や連絡事項の伝達のほか、利用者の変化や具体的な支援の経過などを職員間で報告し合い、担当以外の利用者の状況についても、可能な限り共有するようにしています。そのため担当の介護支援専門員が不在の場合でも、常に利用者に対し緊急的に適切な対応が行える体制が整っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の主治医や医療機関との更なる連携を図り、より充実した支援体制を構築する事に期待します】

利用者への支援を行う上で、主治医や医療機関との連携は不可欠です。事業所の介護支援専門員も必要に応じて、利用者の通院に同行して主治医の話を聞いたり、入院・退院時に情報交換をして連携を図るなどしていますが、うまく連携を図れない事や必要な情報が得られない事もあり、医療側の情報を活かせば、より良い支援が行えるケースなどもあります。今後は主治医や医療機関とより積極的に連携を図る事で信頼関係を築き上げ、利用者の病状の管理や適切な服薬、緊急時の対応方法などを充実させ、より厚みのある支援体制を構築する事に期待します。

【職員の伝える力やプレゼンテーション力の向上に力を入れ、より良いケアマネジメントの実践を目指しています】

利用者や家族に説明を行ったりコミュニケーションを図る際には、個別の状況に配慮しながらできる限りわかりやすく丁寧に話すよう心がけています。しかし思うように伝わらない事も多々あり、誤解を招く場合もあります。また、明らかに支援が必要であるが介入を拒否する利用者などに対しては、支援の必要性を訴えかける事で心を動かす必要がある場合もあります。事業所ではそのような例に着目し、今後内部で研修を開催するなどして、職員の伝える力やプレゼンテーション力の向上を図り、より良いケアマネジメントの実践を目指しています。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「居宅担当者会議」を毎週開催し、利用者の支援について職員間で情報を共有しています】

事業所では「居宅担当者会議」を週一回開催しています。会議では毎回、職員が受けた研修内容の周知や難しい給付管理についての確認結果を報告したりするほか、困難事例の対応方法を検討したり利用者の変化や支援の経過を報告し合い、常に情報を共有するようにしています。また、利用者の経過記録も必要に応じて誰でも閲覧が可能であり全職員で共有しています。この様な取り組みから、担当の介護支援専門員が不在の場合でも、利用者に対して緊急的に適切な支援を行う事ができるよう事業所として取り組んでいます。

【同一敷地内の地域包括支援センターと連携を図り、困難事例に積極的に対応しています】

当事業所は同一敷地内に地域包括支援センターが併設されているため、密な連携を取る事が可能な環境にあります。特に重度の認知症で問題行動のある利用者や、生活困窮者など支援が困難な利用者に関して相談や報告が行いやすく、常に連携して早期解決に向けた支援を行っています。この事から、支援困難な利用者の担当を積極的に引き受け、法人の理念である「最も困っている人々の命と暮らしを守ること」を実践する事に力を入れています。

○利用者調査結果

有効回答者数	56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	96.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%	5.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ: 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	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に信頼できるか	80.0%	14.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%	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	96.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	7.0%	いいえ: 0.0%
10. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	62.0%	16.0%	5.0%	16.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	府中市あさひ苑居宅介護支援事業所
所在地	府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0090

○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。
- 2) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。
- 3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。
- 4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝の気持ち、地域との関わりを持っていく。
- 5) 資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。
自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【同一法人の複合施設の一つとして事業所を運営しており、高齢者と家族をトータルにサポート出来るよう努めています】

「私たちは家族を支援します」とパンフレットの表紙に明記して、「家族が安心して暮らせるよう、家族を支援する」ことを理念に掲げ、当事業所を運営しています。同施設内の地域包括支援センターとの連携や、在宅サービス、滞在サービス等を利用者の状況に応じて調整し、高齢者の在宅生活を守るためトータルにサポートしています。今回実施した利用者アンケートの総合意見には、「担当して頂いていなかったら、利用者も介護者も今頃潰れていたと思います」等、事業所の対応に感謝するコメントが複数寄せられ、信頼に込えている様子が見えがえします。

【ケアプランの短期・長期目標期間の終了毎にサービス担当者会議を開催し、関連事業所等と情報を共有しながら支援を行っています】

サービス担当者会議は、新ケアプランの作成時やケアプランの内容を変更する時のみならず、ケアプランの短期目標や長期目標期間が終了する際も、利用者にサービスを提供している事業所を召集して開催し、意見交換を行ってケアプランを見直しています。利用者の課題が解決出来るよう、達成目標を定期的に見直してサービスを調整するなど、関連事業所等と細部にわたって情報を共有しながら利用者の支援を行っており、専門的な意見を集めチームケアが出来ている点は、高く評価出来ます。

【法人で実施する職員研修や職員別の年間研修体制を整えて、計画的にケアマネジャーの能力向上に取り組んでいます】

法人では、入職時の新人職員研修はもとより年間計画に基づいて、職位や職能別の研修や事業の基本スキルに関する研修を実施しています。更に当事業所では、職員別の研修目標が記載された年間研修計画を作成し、職員が一定レベルの知識や技術を学べるよう取り組んでいます。今回実施した職員自己評価の総合意見にも、研修の充実が良い点として挙げられており、環境を整えて積極的にケアマネジャーの能力と質の向上を図っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【大地震等災害発生時に利用者の状況把握や支援を行うため、当事業所の具体的な行動計画も必要と思われれます】

施設全体では、毎月の防災会議や防災訓練を実施して、地震発生時の管理体制、参集、備蓄等について検討しており、事業を継続して行うため組織的に取り組んでいます。しかし、当事業所としては、利用者の災害時の避難所マップや安否確認のための利用者リスト等を作成中の段階で、職員の行動については具体的に検討していません。高齢者は災害弱者であり、独居の利用者などは支援を得られない可能性もあります。災害が起きた際に、利用者支援のため職員はどのように行動し関連機関等と連携を図るのか、具体的に検討する必要もあると思われれます。

【重度要介護者や医療依存度の高い在宅高齢者が増加すると考えられることから、医療連携に関して更なる取り組みが期待されます】

重度要介護者や医療依存度の高い在宅高齢者も増えており、入退院を繰り返す利用者・家族への対応等、医療と介護のつなぎ目で、ケアマネジャーの役割はますます重要になると思われれます。入院先の病院と在宅医との連携を図ると共に、医療専門職との意見調整や服薬の状況確認など、医療に関する対応は多岐に亘っています。医療と介護の相互理解を深めチームケアが出来るよう、交流の機会の拡大や合同の研修を企画するなど、医療と連携するための更なる取り組みを期待しています。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【毎週1回居宅会議を開催し、職員間で利用者の情報等を共有しています】

週1回、主任介護支援専門員をはじめとして全職員が参加する居宅会議を開催しており、事務的な連絡や利用者に関する情報、サービス提供にあたっての留意事項等について話し合い、情報を共有しています。事例検討の実施や職員間で密に話し合うことで、多様化するニーズや困難事例の対応に役立てたり、「熱中症要注意リスト」を作成し確認するなど、利用者の情報共有を図っています。経験の浅い職員も勤務しているため、主任介護支援専門員が中心となって連携を図り、情報を共有しながら利用者支援を行っています。

【法人の人材育成システムで育成担当者を明確にし、職員の能力向上を図っています】

法人ではサービス向上のため人材育成システムを構築し、育成担当者を明確にして職員の能力向上を図っています。職員は年度初めに重点業務目標等を定めた「チャレンジプラン」を作成し、育成担当職員から指導や助言を受けています。更に、管理者は面談を行ってチャレンジプランの進捗状況を確認しており、組織として計画的に人材育成に取り組み、職員一人ひとりの能力向上と職員全体のスキルアップを図っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	93人
利用者総数	122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:1.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%	どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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%	6.0% 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	96.0%	どちらともいえない:1.0% い 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	84.0%	12.0% どちらともいえない:2.0% 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:1.0% い 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%	どちらともいえない:4.0% い 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	88.0%	6.0%5.0% 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	83.0%	6.0% 9.0% 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	73.0%	12.0% 11.0% 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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	居宅介護支援センターよつや苑
所在地	府中市四谷3丁目66番
連絡先	042-334-8133

○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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。
- 2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。
- 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。
- 5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【プランの更新業務や、策定に関わる主要な手続きを適正に遂行するための仕組みを改善し、業務効率を向上させるように努めています】

モニタリングのタイミングやプラン作成、サービス担当者会議の開催などは月間業務チェックシートを活用し、利用者ごとのケアプランの管理、毎月のモニタリング作業に漏れがないように自己管理チェック表で業務の進行具合を点検しています。アセスメント、プラン作成、サービス担当者会議、プラン確定、ケアプラン交付、毎月のモニタリングといった一連の作業が時系列で確認できるようになり、業務の効率化が図られ、利用者対応やケアプラン内容の検討に時間を費やすことができるようになり、サービスの質の向上も図られました。

【個々のケアマネのスキルに合わせた研修の推奨と事例から学ぶ仕組みで能力を高めるように努めています】

アセスメント能力向上を図るため、新任ケアマネについては相談業務の基礎研修を一年間かけて行い、現任のケアマネについても個人別実行計画により課題や到達目標に対する自己評価と指導者による評価を行っています。毎週の事例検討会では客観的な意見徴収と、他者から与えられる気づきによりアセスメント能力向上に努めると共にアセスメント内容をケアマネ間で共有する場になっています。また全職員が看取りや重度利用者への対応が行えるよう、同行訪問や事例検討会で経過を共有し医療連携や迅速な対応を学ぶなど能力向上に努めています。

【利用者の在宅生活の質を高めるために自立支援を基本に個別性を重視したプランを作成するように努めています】

居宅サービス計画作成に当たっては自立支援ケアを基本に据え、利用者がそれぞれの状況の中で自立した生活を送ることが出来るよう、社会資源や本人・家族の役割をプランに位置付けています。またアセスメントシートで介護者情報として主介護者の健康や仕事、負担となっている介護、社会交流が行われているかなどの状況把握に努めている他、利用者の趣味や生きがい、社会交流、日常の活動、住宅環境などを詳細に把握しています。これにより生活課題が明確化され個別性のあるサービス計画の作成に向けた取り組みが進められています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者を包括的に支える事業部方針の浸透と事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望めます】
 利用者により適したケアプランの策定に向けて、日々のミーティングや週1回の事例検討で、職員間で意見交換が行われています。また、併設の通所介護や訪問介護から当日の利用者の様子について夕刻には報告が上がってくるなどの迅速な情報共有に努めています。今後の課題として、利用者を包括的に支えるトータルケアサービスの事業部方針に基づいて、併設されているデイサービスや訪問介護、栄養や看護などの各部門間との会合で話し合われる内容を包括ケアの視点から再検討し、情報共有のさらなる強化と連携・協働体制の充実が望めます。

【支援方針や価値観に基づいた関係事業からのモニタリング収集によって、プランの目標達成状況や状態変化を適切に把握することが望めます】

事業方針として自立支援を明確にし、サービス担当者会議においても基本的な考え方として利用者・家族・サービス事業者に理解を促しています。サービス事業者は居宅サービス計画に沿ってサービス計画を作成し支援を行っていますが、サービスの実績のみをケアマネに提供している場合も見受けられます。サービス事業者が作成するプランの目標達成状況や利用者の状態の変化を適切に把握するために、サービス事業者に対しモニタリングの提供を求め、支援内容が目標に対し適切であるか、新たなニーズが発生していないかなどを検証することが望めます。

【利用者が在宅で自立した生活を継続するために、介護の柱である家族に対し在宅事業の協働した支援が望めます】

利用者が在宅で自立した生活を継続していくために、必要な時に必要なサービスが迅速に提供できる、トータルサービスの提供の必要性を認識しています。しかし在宅生活を可能にする上で、介護の柱である家族の身体的・精神的問題を把握・理解しニーズに対する積極的な対応がますます必要になると考えられます。アセスメントで確実に家族が抱える問題を抽出すると共に、問題を解決するために在宅部門全体で各々がどのような役割を發揮できるのかを検討し、居宅介護支援事業所はサービスの要として利用者・家族を支援する体制が望めます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ケアマネのスキルに合わせた研修と事例から学ぶ仕組みで能力向上に努めています】

アセスメント能力向上を図るため、新任ケアマネについては相談業務の基礎研修を一年間かけて行い、現任のケアマネについても個人別実行計画により課題や到達目標に対する自己評価と指導者による評価を行っています。毎週の事例検討会では客観的な意見徴収と、他者から与えられる気づきによりアセスメント能力向上に努めると共にアセスメント内容をケアマネ間で共有する場になっています。また全職員が看取りや重度利用者への対応が行えるよう、同行訪問や事例検討会で経過を共有し医療連携や迅速な対応を学ぶなど能力向上に努めています。

【自立支援を基本に個別性を重視したプランを作成するように努めています】

居宅サービス計画作成に当たっては自立支援ケアを基本に据え、利用者がそれぞれの状況の中で自立した生活を送ることが出来るよう、社会資源や本人・家族の役割をプランに位置付けています。またアセスメントシートで介護者情報として主介護者の健康や仕事、負担となっている介護、社会交流が行われているかなどの状況把握に努めている他、利用者の趣味や生きがい、社会交流、日常の活動、住宅環境などを詳細に把握しています。これにより生活課題が明確化され個別性のあるサービス計画の作成に向けた取り組みが進められています。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	209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:1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%	9.0%	いはい: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	85.0%	9.0%	いはい: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	92.0%	5.0%	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	87.0%	5.0%	7.0% 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	92.0%		どちらともいえない:3.0% いはい: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	83.0%	12.0%	いはい: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	92.0%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	5.0%	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	61.0%	20.0%	16.0% いはい:1.0%