

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人平心会
事業所名	ぶどうの木
所在地	小平市小川東町1丁目11番地18号
連絡先	042-349-2080

○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・ご家族と全職員の幸せを願い、その努力をする法人
- 2) 社会に誠実に貢献し、信頼される法人
- 3) 自分だけよければいいではない

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【支援経過が詳細に記録されている】

当事業所の支援経過は非常に良く書かれている。5W1Hで第三者が見ても結果までのプロセスが鮮明に記録されていた。仮に訴訟になった場合に、証拠として信用度が高いものは、人証、物証、書証のうち記録である書証が最も重要となる。根拠が明確であれば、司法においても優位に物事を運ぶことが出来る。このような事はない方が良いに決まっているが、それほど詳細に書かれている事が確認できた。

【当事業所は「すぐやる課」に値している】

フットワークの良さが非常に良い。市区町村によっては「すぐやる課」という行政サービスを提供するところがあるが、これに匹敵するほど利用者や家族の要望に対して即アクションを起こしている事が確認できた。客観的に見てもこのアクションは非常に気持ちの良いものであった。困った時に何とか解決に導いてくれるこのフットワークの良さは、利用者や家族にとって非常に心強いものがある。

【リ・アセスメント支援シートに取り組んでいる】

東京都が推奨するリ・アセスメント支援シートを活用してケアマネジメントを行っている。この帳票は、平成26年3月に出されたばかりという事もあり、まだそれほど普及はしていないが当事業所では新規のケースから取り組まれている。ケアマネジャー自身のアセスメントや支援の根拠を整理するものだが、自身の立てたプランを改めて振り返る事により、気づきも醸成されるとの事であった。時間も余計にかかってしまうが、利用者のためを思えばという思いから実行されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者へのプレゼン力を養っていただきたい】

計画などの説明について、利用者及び家族のアンケートには満足を示す意見が殆どであったが、一部不満を示す意見も見られた。平成28年に介護支援専門員実務研修のカリキュラムが新しくなるが、その中で「利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意」というカリキュラムが新設される。これはケアマネジャーにプレゼン力を身に付けて貰う意図があるが、国としてもケアマネジャーのプレゼン力が不足していると考えている事からこのカリキュラムが組み込まれている。研修などを積極的に受講し、プレゼン力を養う事に期待したい。

【マニュアル類の整備に期待したい】

当事業所には、各種マニュアルファイルが存在するが当事業所の実態に沿っていない感がある。職員へのアンケートで最も評価が低い設問は「事業所業務の標準化」というところであった。マニュアルの未整備もその要素と考えられる。事業所業務の標準がマニュアルという位置づけとなるため、職員が一体となって事業所の業務標準モデルの構築に期待したい。

【自立支援を念頭に置いたアセスメント、計画書の作成に期待したい】

アセスメントは課題分析標準23項目に沿って行われているが、その一つ一つを良く分析する事が求められる。例えば食事を一部介助と判断をしたら、箸は使えないがスプーンなら自立なのか、食器を分けて盛りつけるより、ワンプレートなら自力で可能ななどの予後予測をし、在宅生活を継続して貰うための支援がケアマネジャーの専門性となる。本人や家族から情報を取ってアセスメント項目を埋める事は誰にでも出来るが、そこに専門職としての視点が入っているかがケアマネジャーの介入した価値となる。家族介護と違い、専門職は結果が求められる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員間の良好な関係が利用者へ良い効果をもたらしている】

職員間の人間関係が非常に良好である。管理者の人柄もあり、何でも話し合える雰囲気が漂っている。また、日々業務日誌で情報の共有が図られており、担当のケアマネジャーが不在であったとしても対応が可能となっている。担当がいないうえわからないといった対応をした場合には、利用者の満足度は低下してしまうが、当事業所ではそんなことは見受けられない。職員間の良好なコミュニケーションが、利用者へ良い波及効果をもたらしている。

【フットワークの良さが満足度に繋がっている】

支援経過を確認すると、フットワークの良さが目立つ。利用者や家族から何かしらの連絡が入った場合、即行動している事が記録からよくわかる。この事から利用者及び家族のアンケートには感謝を述べる意見が数多く見られた。要望を伝えて即行動してくれることは、自身の要望をすぐに叶えてくれそうという期待感を持たせ、自身が望む結果が得られることにより満足感へと変わる。また、緊急時用に携帯電話の番号も利用者及び家族に伝えている。運営基準ではそこまで義務化していないが、困った時ここのような心遣いがあるのは非常に有難いものである。

○利用者調査結果

有効回答者数	66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	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	87.0%	6.0%	いいえ: 4.0%	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	77.0%	19.0%	いいえ: 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	92.0%	6.0%	いいえ: 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	77.0%	12.0%	7.0%	いいえ: 3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	9.0%	いいえ: 1.0%	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	90.0%	6.0%	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	87.0%	9.0%	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	86.0%	10.0%	いいえ: 1.0%	無回答・非該当: 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	65.0%	24.0%	6.0%	いいえ: 4.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人まりも会
事業所名	まりも園居宅介護相談支援センター
所在地	小平市上水南町4丁目7番45号
連絡先	042-325-3033

○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)自己決定の尊重
- 2)生活の継続
- 3)自立支援
- 4)地域との連携
- 5)チームケア

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「自己決定の尊重」「生活の継続」「自立支援」を当事業所の方針に掲げ、方針に沿った支援の構築に努めている】

利用者の意向・要望をそのままサービスに導入するのではなく、「自己決定の尊重」「生活の継続」「自立支援」を当事業所の方針に掲げ、方針に沿った支援の構築に努めている。本人の最期の迎え方・過ごし方はまさに本人や家族の意思決定の重要場面である。そのため、利用者・家族が自己判断・自己決定できるよう、利用者の状態を見極め、タイミングを図りながら、必要な情報を提供している。利用者の権利擁護といった観点からも大切な支援を丁寧に行なっている。

【家族も援助の対象と認識し、利用者・家族双方の安定した生活の支援に努めている】

利用者本位のサービス提供を基本としながらも、家族も援助の対象と認識し、利用者・家族の双方の安定した生活の支援に努めている。利用者と家族の意向が異なる場面も少なくない。そのため、特に利用者本人と離れて暮らしている家族には、利用者本人の状態を理解していただくよう、サービス担当者会議への参加を働きかけ、また、家族への連絡をこまめにしている。また、家族の身体機能状況や精神心理状況も把握し、家族の介護負担感が強くなることが予測される場合は、デイサービス・ショートステイの活用などをアドバイスしている。

【利用者の生活の継続性が保たれるよう、医療との連携を密に取っている】

要介護度3～5の重度の利用者が約19%である。そのため、入退院を繰り返す方もおられる。その際、利用者の生活が在宅と入院とで中断されることがないように、医療との連携を密に取っている。そのため、病院入院で利用中断中であっても適宜、連絡を取り、利用者・家族の不安に対応している。そして、利用者の状態を確認し、在宅復帰できる可能性があれば、退院前に病院へ赴き、看護師・理学療法士などから情報収集し、退院後の在宅への移行が円滑にいくよう支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービス全般の情報収集とその活用が望まれる】

平成25年5月に開設した際、利用者に適切な情報を提供できるよう、訪問介護、デイサービスなどの在宅事業所を周り、集めた情報をファイル化していた。それから、約2年経ったところである。事業所の実態も変化していると考えられるため、いつでも利用者・家族に適切なサービス提供事業所を選んでいただけるよう、介護保険制度外のインフォーマルなサービス（配食、移動など）も含めて、サービス全般の情報収集とその活用が望まれる。

【併設施設との連携を図り、サービスの質向上につなげていくことを期待したい】

特別養護老人ホーム、デイサービス事業所を併設している。利用者の中には、併設のデイサービス事業所を利用している方もおられ、直接、利用者の様子を見に行ったり、職員と情報交換している。ただし、利用者からの電話・訪問対応を優先しているため、主任会議や各種委員会・研修などには参加できていない状況である。昨年、2月からケアマネジャー2人体制となったため、今後は併設施設と合同の会議や研修に参加し、感染予防や栄養などに情報を収集し、利用者に情報提供していくなど、併設施設との連携も期待したい。

【さらなるスキルアップに向けて、計画的な研修参加や自己研鑽を積み重ねていくことを期待する】

今年度は、ケアマネジャー2人体制となったため、事業所内ケースカンファレンスを実施したり、市のケアマネジャー連絡会主催の研修会などに参加し、スキルアップを図っている。今後は、さらなるスキルアップに向けて、これまでのスキル・知識・キャリアを棚卸し、計画的な研修参加や自己研鑽を積み重ね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

【自立支援に向けた計画に努めている】

「居宅サービス計画書」の生活全般の解決すべき課題（ニーズ）は、利用者（本人）・家族の発言・思い・考えを記載し、本人・家族の意向を大切にした支援の構築に努めている。また、計画書は、本人自身がすべき内容も記載し、自立支援を目指した計画書となっている。たとえば、いつまでも自宅で暮らしていきたいという本人の思いを受け、「長期目標」には「生活習慣、日課を継続していくことができる」、短期目標に「生活習慣を保つ」とし、サービス内容に「起床後の整容、毎食の食事準備など」などの本人の日課も詳しく明記している。

【自治体サービスやインフォーマルなサービスも利用し、多職種協働で利用者を支えている】

居宅サービス計画書は、多職種協働で利用者を支えるサービスを構築していることがわかる。一人暮らしの生活を支えるために、迅速な緊急連絡や対応ができる体制を確保するために、自治体サービスである「緊急通報システムの設置」や介護保険外サービスも導入し、利用者の在宅生活を支えている。その後も、上手く機能しているかどうか、各事業者に電話したり、デイサービス事業者を訪問し、直接利用者の表情や動きを確認するなど、関係者との連絡報告も適切に行なっている。

【モニタリング・評価を適切に行ない、利用者の状態に合ったサービス提供につなげている】

月1回以上、ケアマネジャーは利用者の自宅に訪問し、ケアプランの実施状況を確認し、評価し、状況に合わせた修正を行行なっている「居宅会議支援経過」（個別記録）を読むと、デイサービスを利用している方の場合、デイサービス事業所に出向き、利用者の状態を把握している。訪問介護サービスの内容に追加サービスを提供した場合も新たにサービス担当者会議を開催し、計画が適切であるかどうか確認している。

○利用者調査結果

有効回答者数	20人
利用者総数	68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%	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	90.0%	10.0%	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	75.0%	25.0%	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	100.0%		どちらともいえない:0.0%	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	85.0%	10.0%	5.0%	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	100.0%		どちらともいえない:0.0%	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	75.0%	20.0%	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	90.0%	10.0%	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	80.0%	10.0%	10.0%	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	60.0%	25.0%	5.0%	10.0%	

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	社会福祉法人多摩済生医療団指定居宅介護支援事業所多摩済生ケアセンター
所在地	小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-6673

○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)施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2)利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3)どのような状態な方であっても受け入れる
- 4)医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5)地域との交流を通し開かれた施設を目指している

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【特定事業所として地域からのニーズに応じて居宅サービス計画作成に真摯に取り組んでいる】

主任介護支援専門員が複数名、配属されている事業所として、自治体や地域包括支援センターから、支援が困難と思われる人への対応についての依頼が後を絶たない。また、地域包括支援センターに併設されている居宅介護支援事業所として、虐待に関わる対応も求められている。このような中、事業所全体として支援困難と思われる方々へのサービス計画を担当し、検討し、ケアプラン立案につなげている。地域の関係機関と連携しながら、事業所として支援困難と思われる高齢者や家族に対応する姿勢と手法は、他の事業所の手本となる取り組みである。

【継続的な支援として、支援終了後も利用者、利用者家族からの相談に応じている】

居宅でのサービスが終了し、施設、病院など新しい環境での暮らしが始まった高齢者、また、大切な家族を失い喪失感にとらわれている家族にとって、過去の介護支援専門員の支援は心強く感じられたこととであろう。そのため、事業所には、サービス計画終了後も利用者や利用者家族からしばしば相談がはいることを聞き取った。事業所では、そのような利用者や利用者家族の相談に快く応じ、新しい環境に慣れるための支援を行っている。終了後の相談は、担当していた時の信頼からくるものであり、この信頼関係構築の手法は、他事業所が学ぶべきところである

【当事業所は理念を現実化するための実践にまい進している】

法人の理念は「添う心」であり、その主旨は、利用者の「かけがえのない人生に『添う心』をもってサービスを発想・展開・改善し、利用者が本来の自分でいられる場」の構築に最善を尽くすことにあるとしている。事業所は独自にアセスメントシートを開発、運用するとともに、朝のミーティング等で利用者情報を的確迅速に共有化し、また、介護保険制度優先でなく利用者本位を貫いてケアプランの作成とサービス提供に努めており、関係機関や介護サービス事業者等との連携を図っている。そして、事業の専門性を担保するために人材育成に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の取組みに相応しいホームページの内容にすること、独自のリーフレットの作成が求められる】
 施設のホームページでは当事業所の業務内容が紹介されているが、担当エリア等の4つの事務事項の掲載となっている。また、施設の各種パンフレット紹介欄には、当事業所のものは見当たらない。今回の第三者評価の利用者調査結果では利用者のケアマネジャーに対する評価は高く、「支援を受ける前からすると病気の進行はゆっくりと進んではいますが、表情・気力とも母らしさで満ちています」等の声が寄せられている。こうした事業所の取組みに相応しいホームページの内容にすることが求められる。

【地域包括支援センターと協働し、地域で質の高いケアマネジメントを展開する担い手となることを期待する】

主任介護支援専門員を複数名配属している特定事業所として、地域包括支援センターの主任介護支援専門員と連携し、地域の介護支援専門員の質の向上に向けた取り組みを担っていくことが期待されている。地域包括ケアシステムの構築に向けて、介護支援専門員の質の向上は急務であり、今後、導入される、「現場における実務研修」でも特定事業所の主任介護支援専門員がアドバイザーとして地域の介護支援専門員に助言、指導を行うことになる。事業所で完結していた支援を地域の中で展開していくべく今後、準備が行われていくことを期待する。

【地域からの要請に応えるべく、職員数の見直しなど検討することが期待される】

事業所の姿勢としては、どのような場合でも居宅サービス計画を依頼された時には断らないという姿勢を常に持っている。しかしながら、特定事業所として減算を出すことができないため、職員に対してサービス計画数が超過になった場合のみ依頼を断らなければならない状況にある。現在は、ひとりの介護支援専門員が35人前後の計画を担当しており、利用者の変化がない限り、依頼を断らなければならない状況もやむを得ないところである。このような状況に際して、地域のニーズに答えるべく職員数の見直しなど行える努力を実施することが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【支援が終了した利用者であっても快くその後の相談を受け対応している】

支援の終了は、多くの場合が施設入所、医療機関への長期入院、死亡となっている。事業所側からするとすでに契約が終了しているところであるが、利用者家族は元の担当者を頼り連絡をしていくことがある。このような時、事業所として、相談を受けることができる内容であれば継続性に配慮し、新しい支援者と協力しながら相談に応じている。サービス事業所にとっては、利益につながらない相談であっても、利用者の利益のために相談に応じていることは、事業所として大切にしているところであり、力を入れて取り組んでいる支援である。

【退院して在宅生活を再開する場合は入院先に出向いてカンファレンスに出席している】

退院して在宅生活を再開する場合はできる限り入院先に出向いてカンファレンスに出席するとともに、退院前の家屋調査に同行し、確認した利用者の心身の状態との関係で必要な環境整備について提案するようにしている。カンファレンスの開催が困難な場合は、退院時看護サマリーを入手する等している。事業所は以上を踏まえて担当者会議を開催、病院の理学療法士や場合によれば主治医、キーパーソンとなる家族等の出席の上で在宅生活復帰がスムーズに行えるようケアプランを作成している。

【支援困難と思われる事例であっても、関係機関と連携しサービス計画作成に当たっている】

事業所は、主任介護支援専門員を複数配属し、特定事業所として地域の中で果たすべく役割を自覚し居宅サービス計画の立案に従事している。地域の中で支援が困難と思われる方々の支援であっても、多職種や地域包括支援センター、自治体と連携することで、困難性が薄まるとも話し支援者としての力量を構築している。法人理念である「添う心」を大切にしながら、利用者の立場に立って支援を行うことは、事業所として、最も力を入れて取り組んでいるところである。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	145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: 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	90.0%	7.0%	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	84.0%	13.0%	いいえ: 1.0%	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%	7.0%	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	83.0%	7.0%	9.0%	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	89.0%	7.0%	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	89.0%	6.0%	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	84.0%	9.0%	いいえ: 1.0%	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	89.0%	7.0%	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	51.0%	27.0%	6.0%	15.0%