

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	有限会社ユピテル
事業所名	ライフサービスぱーとなー
所在地	西東京市田無町3丁目3番7号 海老沢第1ビル303号室
連絡先	042-451-9132

○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) 利用者様が住み慣れた自宅で最後まで安心して暮らせるようケアマネジメントを行う
- 2) 経済的自立、身体的自立、生活手段の自立、社会関係的自立、精神的・文化的自立という五つの自立領域を視野におきながらケアマネジメントを行う
- 3) 常に地域ネットワークの構築と地域資源の活用を念頭においたケアマネジメントを行う
- 4) 介護保険法の理念や目的をよく理解し、それらを実現するケアマネジメントを行う
- 5) ケアマネジャーの役割は「利用者様ができないことに適切に対応し、その上で利用者様の強さを見つけだし、引き出し、発展させることである」という当事業所の考え方を実現するケアマネジメントを行う

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【常に課題意識を持ち、学ぶ機会を充実させている】

当事業所は、開設以来、職員が学ぶ機会を充実させてきている。法人内で全職員対象に毎月開催される「ぱーとなーの集い」では福祉サービスの基本的事項が学べ、毎週開催の「ケアマネ会議」でも業務に合わせた事例検討などが実施されている。さらに、毎朝の「スタッフミーティング」では介護保険制度の改正内容について情報交換している。平成26年4月から、アセスメントの重要性を再認識し、外部講師による連続講座を実施している。その一環として、アセスメントシートの改善と「課題整理総括表」や「リアセスメントシート」の活用に取り組んでいる。

【クラウドを活用したIT（情報技術）化の促進により、情報共有が一層図られている】

当事業所には介護支援専門員10名が所属し、それぞれが担当する利用者情報は全員が共有している。定例の「ケアマネ会議」、毎朝の「ミーティング」のほか、日常的にも担当する利用者の支援について互いに相談し合う職場の風土がある。利用者ごとのケアプラン、支援経過、モニタリング結果などに加え、担当介護支援専門員の利用者訪問予定等がパソコン入力されている。入力された情報はパソコンのシステム上で法人内の職員はいつでも閲覧できるため、利用者や関係機関からの問い合わせ時、担当者が不在でも即応できるしくみになっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【当事業所らしさを生かしたマニュアル作成に取り組み出しており、その成果が期待されている】

事業所業務の標準化を図る手立ての一つに「マニュアル作成」がある。当事業所は、ケアプラン作成の手順などは市販の専門書に頼ってきた経緯がある。しかし「当事業所らしさ」を生かしたマニュアル作成の必要を感じて実際に取り組み出した。マニュアル作成委員会が組織され、分野ごとの担当者も決め、初めに新規依頼を受けたときの「利用者訪問手順」について文書化している。文書化は業務の振り返りにもつながるため、担当した職員の育成効果も期待できる。なお、事業所の知見を結集したマニュアル類を常に見直し、検討する方針を持つよう期待する。

【事故や感染症に関する当事業所の特性を踏まえたリスクの洗い出しと、マニュアル化など予防対策の充実を期待する】

利用者の安全の確保とその向上の視点から、感染症対策は併設の訪問介護事業所と共通のマニュアルを活用している。また、事故予防対策は、当事業所の特性から発生するリスクの特定がまだで、現状では特段の取り組みは見られない。今年度から「ヒヤリ・ハット」として気づいた事例を報告書に記載し、予防策を充実させることを期している。この内容の活用で事故や感染症に関するリスクを洗い出し、マニュアル化を進めるなど今後の取り組みの充実を期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者のニーズに合ったサービス提供事業所の選択が容易になるように工夫している】

利用者の望む暮らしや生活像を踏まえた課題解決に向け、適切なサービス利用の提案は介護支援専門員の重要な責務である。当事業所では各サービス提供事業所の情報を「社会資源」としてファイル化し、さらに利用頻度が高い「通所介護」と、今後連携を深めることが予測される地域の医療機関については、介護支援専門員10名の経験から得られた特色を星印の多寡で表現するようにしている。この取り組みにより、経験の乏しい新人介護支援専門員も利用者状況に合わせたサービス提供事業所の選択が容易になっている。

【より適切な災害時の対応を期して、職員全員参加による防災訓練を実施している】

3年前から、自治体が年1回発行する「災害ガイドマップ」を活用し、実践的な災害時対応訓練を行っている。利用者が所在する地域を4ブロックに区分した上で、近隣在住の職員を各地域の担当者に任命し、実際に担当地域に出向かせて、地域の危険箇所などの点検を進め、結果は報告書にまとめてそれを自治体にも提出している。地域の状況について実際に職員が知っておくことは、災害時に自信を持って活動するための条件であり、積極的な取り組みであると評価できる。

○利用者調査結果

有効回答者数	260人
利用者総数	340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: 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%	9.0%	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	83.0%	12.0%	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	90.0%	5.0%	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	74.0%	13.0%	12.0%	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%	5.0%	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	84.0%	9.0%	5.0%	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	85.0%	10.0%	いいえ: 1.0%	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	86.0%	9.0%	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	67.0%	18.0%	9.0%	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	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) 互いに活かしあう職場
- 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）

【地域に根差した事業所として、行政との協働事業を粘り強く推進している】

地域支援事業として、今年度は一つの市の一般市民向けに、家族介護教室「身近な人が認知症になったら～少しでもうまくかわるためのコツ」をテーマに大学の講師を招き運営推進した。毎年継続している、一次予防のための講座「高齢者マシントレーニング教室」を毎週開催している。三市合同で合同研修会を開催し、認知症高齢者とその家族への支援対策を学んでいる。

【日々援助技術を磨き一貫して利用者・家族との信頼関係を築いている】

相談援助技術やケアマネジメントの質の向上を目指し、地域の事業者分科会・連絡会、地区別ケース検討会、近隣三市との運営協議会などかわり、推進している。全ケアマネ職員が参加し、業務に必要な知識と情報を得ている。都・市が主催する研修会には必ず参加している。一貫して利用者・家族との信頼関係を築いてきており、今回の利用者アンケートの意見として、ケアマネに対して満足を得ている言葉が多く見られる。

【職員の言動などにより利用者の気持ちを傷つけるようなことがないよう研修を重ねている】

職員の言動などにより利用者の気持ちを傷つけるようなことがないか話し合い、日々の言動・行動を振り返る機会を設けている。サービス途中に発生した疑問点や苦情は遠慮なくケアマネジャーに伝えて下さいと利用者に伝えている。事業所では一報が入ると、支援の経過、問題点などをミーティングで伝え合い改善策を話し合っている。また施設内にサービス向上委員会が設置されており、相談・苦情などがあつた際には必ず報告書を作成し、改善を検討している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ハザードマップを使い河川付近や土地の隆起などケアマネ独自の視点からの読み込みを提案したい】
 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。事業所として今年度の大雨による洪水などは対岸の災害とは捉えていない。そのための対策として、市や都・国が作成しているハザードマップを使い河川付近や土地の隆起などケアマネ独自の視点からの読み込みを提案したい。

【多様な案件の会議や打ち合わせが多くなっているため、職員の負担感の軽減に努めたい】
 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。年々利用者個々の状況により、課題は多様性を帯びてきている。適切な支援となるため、実践と研修等を重ねてケアマネジャーは日々力をつけている。しかしそのため会議の多さが際立ってきている。職員アンケートでも「会議が多い。そのために資料が多く、読み切れていない」などの意見が見受けられる。絞った内容にする、一点課題検討など工夫を望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【日常的に包括支援センターや行政などの関係機関とのネットワークづくりを心がけている】
 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。介護保険制度内では支援できない場合、行政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。行政が在宅に配布している「緊急時情報提供シート」の活用方法を徹底することで、緊急時に救援者への迅速な連携に繋いでいる。

【サービス担当者会議では利用者・家族の出席で希望を聞き統一した認識を得ている】
 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。サービス担当者会議には利用者・家族の出席を前提としている。会議には専門職や関係者の出席のため、家族の考えや利用者の希望が直接に伝わり、統一した認識を得ている。

【連続した記録により現状を把握し、利用者・家族の問題点や課題を抽出している】
 利用者の生活全般について、短期・長期目標に対する実施状況の確認、意見・要望の有無、ニーズの充足度などを毎月モニタリングしている。モニタリングの内容は「月次訪問記録」に書き込み、アセスメントシートと居宅サービス計画書に落とし込むことができる。一枚の用紙に6か月間の記録ができたため、利用者の変化がよくわかり、さらに現状とアセスメント内容、居宅サービス計画を照らし合わせて評価するため、利用者・家族の問題点や課題を発見しやすい。

○利用者調査結果

有効回答者数	78人
利用者総数	128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: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%	5.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:2.0%
3. サービス内容は、利用者の要望を反映しているか	82.0%	14.0%	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	76.0%	19.0%	どちらともいえない:2.0% 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	83.0%	6.0%	8.0% 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	93.0%		どちらともいえない:3.0% 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	91.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	いはい:2.0% 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	85.0%	6.0%	6.0% 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	74.0%	10.0%	12.0% 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	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）

【「その人らしさ」を尊重したプランの作成方針を徹底したケア向上への取り組み】

事業所では、「その人らしさ」を活かした支援になるように、意識して取り組まれている。ソーシャルワークの視点を意識したアセスメントによるどのような生活をしたのかについての確認の徹底に始まり、職員の具体的なケアプラン作成能力向上に向けての継続した改善への取り組み、さらには、厚生労働省から出されたケアプラン点検支援についてのマニュアルを活用した見直しの継続等、ケアプランが常に「その人らしさ」を意識したものとなっているかどうかについて、組織的に取り組むようにされている。

【利用者に加えて家族を支援する視点を加味した計画策定への取り組み】

介護負担等を抱える家族に対する支援は、利用者に対する支援と切り離せないものと捉え、ケアプラン作成においては、家族を支援する視点を加味するように取り組まれている。家族の意向については、面接等で時間をかけて把握するように努め、利用者と家族の意向が異なる場合には、別々に話し合いの場を設ける等して、家族の要望を丁寧に把握するようにしている。利用者と家族の両者の調整を図りながら、在宅生活が安定して継続するように取り組まれている。

【居宅支援会議で共有して実施される支援内容の深化への取り組み】

毎週1回、介護支援専門員（ケアマネジャー）同士の情報共有を目的とした会議が開催され、支援についての課題等の共有化が図られている。また、毎月1回、事案やそれに対する支援の妥当性等について話し合いを行う場が設けられており、そこではお互いの気づき等を共有して支援内容の深化が図られている。普段は別々の案件を担当している介護支援専門員同士の交流の場を定例化することより、ケアプランが幅広い視点で策定されるように取り組まれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務内容の見直しとさらなる組織力向上に向け体制整備への取り組み】

事業所では、介護支援専門員（ケアマネジャー）についての人事異動等があり、現在新体制への移行が進行中である。その中で、新しい職員の能力向上等にも取り組まれている。事業所では、体制の変化による業務等の見直しを組織の活性化に繋げていくことが課題であるととらえており、継続した取り組みがなされることが期待される。

【アセスメントの取り組みの見直しによるケアプランおよび利用者支援の充実】

事業所では、現在東京都から出されているアセスメントに関する新しい書式への移行に取り組まれており、従来の書式からの見直しに取り組まれている。地元市の研修等にも参加しながら、少しずつ新しいものへと変更が図られている。この新しいシステムを活用することにより、より「その人らしさ」を活かした支援になるように取り組まれており、継続による支援の充実が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【法人内で連携を図った支援体制が構築されている。】

運営法人の在宅部門（訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、訪問看護事業所、デイサービス事業所）合同で行われる会議が毎月開催され、業務上の取り組みや地域における課題等が話し合われ、法人の在宅部門全体の業務水準底上げの機会となっている。また、年2回法人の在宅部門合同で実施される研修会があり、そこでも業務水準の底上げがなされている。運営法人内での連携を図るとともに職員のスキルアップにもつながる仕組みとなっている。

【多様な利用者のニーズに対応するための取り組み】

事業所では、今後ますます多様化・複雑化する案件に対しても積極的に取り組んでいくことを目指しており、積極的に取り組まれている。脳卒中については、脳卒中の連携パスを使用した研修が実施され、また、パーキンソンについても研修が実施されている。さらに、高次脳機能障害への対応や緊急のショートステイを活用した支援にも取り組まれている。自治体や地域包括と連携し、困難事例等への対応にあたっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	105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	85.0%	12.0%	いはいえ: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	80.0%	14.0%	いはいえ:1.0%	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	78.0%	17.0%	いはいえ: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	86.0%	12.0%	いはいえ: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	79.0%	12.0%	6.0%	いはいえ:1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	11.0%	6.0%	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	74.0%	16.0%	9.0%	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	71.0%	20.0%	7.0%	いはいえ:0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	15.0%	8.0%	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	47.0%	26.0%	5.0%	20.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人都心会
事業所名	保谷苑居宅介護支援事業所
所在地	西東京市栄町3丁目6番2号
連絡先	0424-38-7090

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者ニーズの汲み上げに独自のアセスメントシートを活用し、質の高いサービス計画書を作成している】

事業所では、法人で開催した認知症地域支援推進研修を基に独自で作成した「アセスメントシート」を大いに活用している。「アセスメントシート」では生活歴や身体面・認識面・行動面、長年の習慣などの把握が容易に出来る様になっており、利用者の生活の全体像が浮き彫りとされる仕組みである。「アセスメントシート」の十分な読み込みで、利用者本人の課題やニーズが浮かび上がり、自立にむけた在宅生活を支援する質の高いサービス計画書の作成が可能となっている。その結果、利用者調査においても、利用者の満足度は極めて高い。

【事業所内外のチームでの取り組みを大切にしている】

事業所内外でチームアプローチを大切に考え実施している。事業所内では事業者変更時、施設入所時等、スムーズに対応できるように介護保険帳票や事業所独自の「アセスメントシート」を活用して他事業所ケアマネージャーと引継ぎを交わしている。また、事業所外では多角的な支援が必要な利用者に対し自治体職員、地域包括支援センター職員、社会福祉協議会職員、医療ソーシャルワーカー、サービス提供事業者など多職種によるサービス担当者会議を開催し、チームアプローチによる支援を積極的に行っている。

【災害対策として地震発生等緊急時の利用者安否確認連絡体制を整備している】

事業所では災害対策基本法に基づく、西東京市避難行動要支援者個別計画の作成事業に関与協力している。また、「災害時安否確認台帳」を作成整備しており、地震発生時等、緊急時にパソコンが起動できなくても優先順位順に利用者への安否確認連絡が取れる体制を整えている。地域社会福祉施設の定期訓練へも積極的な参加をし、事業所独自で「防災マニュアル」等を整備し標準化を図っている。また、月1回のデイサービスの避難訓練にも参加協力を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【同一法人内、事業所間の職員情報、共有の徹底を更に図られることに期待したい】

事業所では原則、職員の話し合い、総意に基づき業務を実施している。より高いサービス提供と、ともすると孤独に陥りがちな業務打破の為、職員情報の共有化には腐心している。この結果、事業所内部での風通しは極めてよく、担当外の利用者情報もアップトゥデートに共有され、漏れ等は起きず、利用者からの信頼感も厚い。しかしながら、同一法人事業所内での職員間の情報共有については各事業所とも気配りはしているが、ともすると利用者との間での齟齬が生じることがある。今後更に同一法人内での職員間の情報共有の徹底を図られることに期待したい。

【蓄積される情報の処理・整理を迅速に対応されるよう今後とも図られたい】

理念である「夢や希望の実現」に向け、事業所では様々な創意工夫を重ね、日常使用する帳票類もより質の高いサービスを目指して、改良し、良い物は出来る限り取り入れ、成果もあげている。これが利用者からの高い信頼感の礎にもなっている。職員は外出を旨としており、十分な情報量を抱える一方で、蓄積される情報の処理・整理についての迅速な対応が課題として残る。今後、職員全員の知恵と創意でこの課題を克服されることを期待したい。

【事業所としての独自性を更に一層強化し情報発信も引き続き注力することに期待したい】

当事業所の経営母体である福祉法人は永年地域に尽くし、地域貢献は多大なものがある。事業所としても、行政、関係機関、関係事業所と密接な連携を保ちつつ、その独自性を発揮し確固たる地盤を築き、維持拡大を図って来た。地域住民の理解があつてこそではあるが、事業所の特性である独自性を維持し、更に強固なものとし、広報冊子「ケアマネだより」のような新たな情報発信に、引き続き注力し、地域の中核事業所としての役割を果たされることに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【24時間対応体制を確立している】

事業所は平成23年6月から特定事業所加算適用事業所となっており、携帯電話を利用して24時間体制で相談に応じる体制を確立している。特に独居高齢者には24時間対応している体制は心強い支援となっている。職員が個別の状況に応じて利用者宅等を訪問し、制度やサービス内容についてきめ細かく説明し、相談に応じている。法人パンフレット及び法人ホームページ以外にも事業所独自で「ケアマネだより」を発行している。加えて地域の事業者ガイドブック等で情報を掲載し、利用者への配布などにより、情報の提供に努めている。

【情報吸収の為、研修、各種会議等へ積極的に参加している】

事業所の職員の職業意識レベルは極めて高く、サービスに役立つ最新の情報吸収に意欲的である。昨年度だけでも、外部研修ではケアマネジメント、在宅医療サポート介護、介護支援専門員のための文章向上等に参加し、また、地域行政主催の研修にも積極的に参加している。外部研修で得た内容は研修報告書により事業所内で報告し、情報の共有化を図り、お互いの研鑽の糧としている。西東京市を中心とする各種会議等へも、地域中核事業所としての自覚の基、機会ある毎に参加している。

【利用者の状態を良く把握し、自立支援に向けてのサービスを提供している】

事業所では利用者の特性に応じてコミュニケーションの取り方に工夫をしている。例えば、利用者の耳の聞こえ具合、理解力などに合わせて筆談やメモなども活用している。サービス照会依頼・モニタリング訪問時、直接ショートステイやデイサービスの利用状況を確認している。利用者の状態把握をきめ細かく行い、本人希望を取り入れた結果、要介護度5の利用者が介護度1へ区分変更し、自立へ大きく踏み出した例もある。

○利用者調査結果

有効回答者数	100人
利用者総数	137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	97.0% 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	97.0% 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	90.0% 10.0% 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	97.0% 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	79.0% 11.0% 10.0% 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	96.0% 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	88.0% 8.0% いいえ: 1.0% 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	97.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	97.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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% 14.0% 11.0% 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	社会福祉法人悠遊
事業所名	支援サービスいずみ
所在地	西東京市泉町3丁目15番28号
連絡先	042-424-1215

○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) 利用者と家族の個別のニーズを的確に捉え、自立支援、重度化防止の視点を持ちケアマネジメントを行います。
- 2) 法令遵守のもと、個人情報の保護に留意し、情報提供及び情報開示ならびに説明責任を果たします。
- 3) 地域から信頼され選択される為、自己の仕事の振り返りを大切にし、事業所のレベルアップを図ります。
- 4) 専門研修、ケアマネ交流会に積極的に参加し、地域の情報収集に努めます。
- 5) 関係機関との連携を通して、チームでの支援を提供します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【詳細なアセスメントを丁寧に行い、利用者の意向を尊重したサービス提供に努めている。】

「利用者ニーズと家族のニーズを的確にとらえ、自立支援、重度化防止を目標にケアマネジメントを行います。また地域包括ケアの視点を持ち、ケアプランに反映させていきます。」という事業所方針に沿って、利用者や家族の意向を聞き取る、詳細で丁寧なアセスメントを行っている。利用者との契約からサービス提供の開始、サービス提供中、サービス終了まで、一貫して利用者本位を前提として、相互の信頼関係の下、利用者の満足度を高める取り組みを行っている。

【職員間の連携を密にして、事業所全体で利用者を支援する取り組みを行っている。】

事業所は、週1回の「支援ミーティング」において、全介護支援専門員が利用者の情報の把握や意見交換等を行うことで、事業所全体で円滑な業務の遂行を行っている。介護支援専門員は、自分の担当する利用者のみでなく全利用者の情報を共有する取り組みを行っている。問題点や課題が発生した場合は、随時ミーティングを開催し、職員同士の連携を図り、迅速に対応することで、常に利用者には最適なサービスを提供する体制を整えている。

【法人内の他の介護サービス事業所と連携することで、利用者の意向に迅速に対応している。】

法人は、訪問介護事業所、通所介護事業所、認知症対応型通所介護事業所、認知症対応型共同生活介護事業所、地域包括支援センターを運営している。各事業所間の連携により、利用者の意向に迅速かつ的確に対応できるようになっている。法人内の各サービスを利用する際は、モニタリング等への協力や情報の共有が容易にできる等のメリットが大きい。全事業所の管理者会議を月1回開催しており、法人の管理者間で各種課題等の共通認識を図る取り組みを行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【提供している基本事項や手順等のマニュアルの見直しに期待したい。】

業務マニュアルや各種手順書等を整備し、業務の効率化を図り、サービスの質の向上を行っているが、実務上有効に活用されているのか、活用されていないとすればどこに原因があるのかを見極める必要性を感じる。現在新入職員がいないため、通常の業務は、マニュアルに頼らなくても不都合なく遂行できていると思われる。しかし、将来のことも見据え、使いやすく実情に合ったマニュアルに改定することで、より一層業務を円滑に行えるように見直しを行うことに期待したい。

【適切な福祉サービスの提供のために、利用者や家族等が事業所以外の苦情相談等が行えることを周知する取り組みに期待したい。】

重要事項説明書において、ホーム苦情相談窓口、市の苦情相談窓口、東京都国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口、第三者委員会の連絡先を明示すると共に、リーフレットを作成しているが、利用者調査の結果を見ると、利用者や家族の認識度は高くないため、権利擁護の観点からも事業所以外の客観的な立場にある社会資源の存在を周知する取り組みに期待したい。利用者の権利を擁護したサービス提供のために、社会福祉協議会における「運営適正化委員会」等にも苦情相談ができるということを利用者や家族に今以上に周知する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

【定期的にミーティングを開催し、利用者の情報等を職員間で共有している。】

事業所は、週1回「支援ミーティング」を定期的で開催し、利用者の状況等の情報を共有する取り組みを行っている。利用者の情報を全介護支援専門員が把握することで、事業所全体のサービスの質の向上を図っている。夜間や休日にも利用者対応ができるように専用の携帯電話を交代で所持しているため、担当している利用者以外の情報を把握している。ケアプランや利用者情報は、全介護支援専門員が閲覧できるように、パソコンで一元管理することで情報の共有を図っている。

【外部研修や各種交流会等に積極的に参加し、職員の能力向上に取り組んでいる。】

「西東京市介護保険連絡協議会の居宅介護支援事業者分科会」、エリア内の地域包括支援センターが主催する「ケアマネジャー交流会」、「圏域別事例検討会」等に積極的に参加し、職員の能力の向上を図ると共に、地域の福祉ニーズの情報収集や意見交換等を行い、事業所全体の介護支援専門員のレベルアップとサービス提供の質の向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	93人
利用者総数	164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%	8.0%	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	83.0%	10.0%	いはい:1.0%	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	96.0%		どちらともいえない:1.0%	いはい: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%	6.0%	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	96.0%		どちらともいえない:1.0%	いはい: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:3.0%	いはい: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	89.0%	7.0%	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	86.0%	7.0%	いはい:3.0%	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%	13.0%	15.0%	19.0%