

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人杉の子
事業所名称	居宅介護支援センター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号（在宅介護支援センター中央本町）
事業所電話番号	03-3880-0008

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<ol style="list-style-type: none">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

・毎月のモニタリングで利用者・家族の満足度、計画の達成状況を確認している

毎月1回、担当ケアマネジャーが利用者宅を訪問し、モニタリングを実施している。ケアプランの評価を利用者・家族、サービス提供事業者からの情報をもとに毎月行っており、「モニタリング実践記録表」に利用者・家族の満足度、実践状況、達成状況を記載し、短期目標の変更の有無などを詳細に検証が行われている。ケアプランの達成度の確認はモニタリング用紙を工夫することで業務の能率が向上している。

・サービスの開始にあたっては制度の理解を深めてもらうために丁寧な対応を心がけている

初回訪問時は地域包括支援センターの職員や、入院中であれば看護師やMSWなどの同席を促し、利用者との信頼関係の構築や、利用者の意向や要望などの理解に努めている。紹介元が同席することでアセスメントの視点を広げることや、利用者にきめ細かく対応することにつなげている。今回行った利用者アンケートの「ケアマネジャーは状況や要望について話を聴いてくれるか」の設問に関しては、回答者全員が「はい」と答え、大変高い満足度であった。なお、契約書などは専門用語が多いため、分かり易い説明ができるように努めている。

・地域包括支援センターなどと連携し、さまざまな困難事例に取り組んでいる

サービス担当者会議はサービス提供開始前に関連するサービス事業者へ声をかけ、初回の会議を実施している。その後、介護保険の更新時期やサービスが変更になった時にも開催している。会議の内容は担当者会議録（サービス担当者会議の要点）にまとめ、開催後対象の事業者に対しては、担当者会議録を配付し情報共有をしている。また、困難事例や虐待等の疑いがある場合には区や地域包括支援センターへ相談をし、必要に応じて情報提供をしながら問題解決に向けて連携を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・さらなる地域貢献の取り組みを推進していくことが望まれる

当法人には居宅介護支援センターの他、地域包括支援センターが併設されている。足立区から委託を受けた公的な「高齢者の総合相談窓口」として、高齢者や家族の方の在宅生活における様々な相談に応じている。毎年地域の高齢

者を対象とした「らくらく教室」を開催しているが、社会福祉法人としての機能や専門性を活かし、地域貢献の取り組みをもっと推進していくことが望まれる。

・ **サービス提供事業との連携を充実され、さらに質の高いサービス提供を目指している**

ケアプランに基づいた支援の実施状況については、サービス提供事業所から情報によって把握している。デイサービスや訪問介護などのサービスでは、見学や同行によって利用者の様子を確認したり担当者で意見交換を行っている。また、退院時などは医療機関で開催されるカンファレンスに出席し、コミュニケーションを深め連携を強化することに努めている。それぞれの仕組みは整備され実施されているが、それらの機会に収集した情報を「どのようにケアプランに反映させるか」については、事業所一丸となって取り組ま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

・ **利用者の情報は支援経過記録や居宅会議で共有している**

サービスの変更がある時や更新時、退院時にはサービス担当者会議を行い、サービスの内容について検討している。会議には本人・家族、利用しているサービス事業者の職員、ケアマネジャーが参加しているが、参加が難しい場合には照会書で返答をもらっている。利用者の情報は個人ファイルにまとめてあり、施錠できる書庫に収納している。担当者以外でも見ることができ、内容は誰が見ても分かるように支援経過が書かれている。また、週1回の居宅会議で利用者の状況報告をし、課題を検討しながら情報共有をしている。

・ **様々な取り組みで事業全体のレベルアップに取り組んでいる**

法人としてキャリアパス制度を設けており、入職年次、職域、職制などによって研修計画が策定されている。さらに、区の部会や研修、地域包括支援センターが行う地域ケアネットワークなどにも参加して研鑽を積んだり、協働できる体制作りに取り組んでいる。サービスの提供方法に関しても事業所内ミーティングなどで共有したり、困ったことや悩んでいることは常に相談したりする環境が整っている。「事業所として対応する」ことを念頭に、職員間で常に情報の伝達及び共有に努めている。

・ **本人、家族の意向が異なる場合、双方の納得が得られるよう丁寧に調整を心がけている**

サービス提供においては、利用者本人と家族の希望が異なる場合があることを、事業所では認識している。利用者本人がサービス利用に不安をもったり、嫌がったりする際には、まずはお試しからスタートし、体験してみることで良さを知ってもらい、納得の上でプランに組み込んでいくよう配慮している。その際は、担当のケアマネジャーもしばしば家庭やデイサービスなどを訪問して利用者の様子を確認し、慣れた様子を見計らってケアプランを変更するなどの工夫をしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/40

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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%	0.0%	10.0%	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	90.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	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	90.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	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	95.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	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	85.0%	0.0%	0.0%	15.0%
	どちらともいえない : 0.0%	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%	0.0%	0.0%	15.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	0.0%	5.0%	20.0%
	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	50.0%	20.0%	0.0%	30.0%
	いいえ : 0.0%			

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	さの指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区佐野2丁目30番12号（在宅介護支援センターさの）
事業所電話番号	03-5682-0157

事業者の理念・方針

理念・方針	
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) 利用者それぞれの人格と生活を大切にする 2) 利用者それぞれの人生を支えるサービスの創造と提供 3) 経営基盤の確立 4) 心に壁のない施設（コミュニケーション） 5) 地域における高齢者福祉の核（拠点）になる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・専門性の高いケアプランおよび支援サービスの提供により、利用者の在宅生活継続に向けての自立支援を推進しています

高度化・複雑化する介護ニーズに対応するため、在宅介護経験者のほか看護師資格を有する介護支援専門員が在籍していることで、より専門的な視点に立ったケアプランが作成され、居宅介護支援サービスの質を上げています。また、併設の地域包括支援センターと協働し、地域向けの認知症の講習会や認知症サポーターの研修会に講師派遣しているなどの地域貢献を図りつつ介護関連の情報収集を図り、利用者一人ひとりにあった在宅介護サービスの設計・提供に役立てているなど、利用者の在宅生活継続に向けての自立支援を推進しています。

・利用者だけでなく、利用者を取り巻く環境にも広く目を向け、さまざまな社会資源を活用し、利用者と家族に寄り添う支援を目指しています

事業所では、利用者を取り巻く環境、特に家族にも目をやり、課題解決に取り組んでいます。ある要介護5の方の場合、精神的に不安定で誰も受け付けず、同居の息子さんは引きこもりになっていました。福祉事務所や社会福祉協議会、地域包括支援センター、ボランティアなどと協力し、ご本人とは傾聴を繰り返し行いました。その後、息子さんはアルバイトができるようになり、ご本人もショートステイやヘルパーを利用できるようになりました。また、家族が休養を取るためのレスパイト入院なども利用し、利用者や家族に寄り添う支援を行っています。

・利用者のニーズを満たし望む生活を実現するために、サービス提供事業者や関係者との連携を図りサービスの質の向上に努めています。

利用者の話をよく聞くことから始まり、その方がどのような生活を望むのかを丁寧にアセスメントしていきます。家族やデイサービスの送迎担当者、ヘルパーなどからも情報を得て、適切なサービスにつなげられるよう心がけています。特にサービス提供事業者とは、常に連絡を取り合い、利用者の変化や会話の中で気になったことなどを報告書でもらっています。また、毎月サービス確認書を送付し、現在のプランについて、サービスの内容や時間配分などの変更や修正点がないか確認を行い、サービス担当者会議を開きサービスの質の向上に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の長所や得意なところをアセスメント表やモニタリング表に加えることで、利用者の強みを活かした計画作成が期待されます

利用者の話をよく聞き、気持ちを押し量ってそこにあるニーズを拾い上げるよう日々努めています。利用者調査で

も、「よく話を聞いてくれる」「すぐに対応してくれる」「何でも相談できる」と高い評価が得られています。支援経過記録にも詳しく対応の様子などが記載されています。今後は、利用者と接する中で得られたその人の得意なことや長所となるところなどをアセスメント表やモニタリング表に落とし込んでいくことが望まれます。それをサービス提供事業者と共有することで、利用者の強みを活かした居宅サービス計画の作成が期待できます。

・施設のリスクマネジメントの取り組みを利用者に伝え、これを契機に何ができるのか考えてもらうなど自立支援につなげるのが期待されます

事故や感染症、災害など、事業所を取り巻くリスクについて、施設内の組織横断的に設置しているリスクマネジメント委員会で検討され、災害対応、帰宅困難者、震災、水害、インフルエンザなどのマニュアルが整備され各部署に配布されています。事業所の事業継続に関する対応は進んでいますが、利用者に対してどのように対応するのは今後の課題としています。食料備蓄や電源の確保など、施設の取り組みについて利用者に伝え、これを契機に利用者自身は何ができるのか考えてもらうなど、自立支援につなげる取り組みが期待されます。

・職員の定着とスキル向上が図られる人材育成計画の策定と実践が期待されます

業務の特性上、職員一人ひとりの自立性と秘匿性が求められますが、課題の多い事案の抱え込みも発生しやすい環境でもあるといえるので、ミーティング等での情報共有の徹底を図り、多くの事例に触れることで利用者への対応力の強化が図られています。今年度中途より居宅介護支援業務を経験していない職員が異動してきたので、業務未経験者用の人材育成計画の策定が課題となっています。職員が定着し着実にスキル向上が図られる計画の策定と実践が期待され、さらにはその取り組みが形式知化し、標準的な人材育成の手順となることが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケアマネジャーの特性を活かしたきめ細かい対応で、利用者の信頼を得ています

事業所には4名のケアマネジャーがいます。その基礎資格は看護師、介護士、デイサービスの職員等、とみな違い、加えて、男性、若手、ベテランと多彩な人材が活躍しています。そのため、利用者の要望に丁寧に対応できています。また、毎週行われる居宅会議においても、それぞれの担当している利用者の情報共有を行い、支援方法や適切なサービスについてお互いに意見を出し合い、助言し合うことができています。このため利用者調査でも、「担当者が不在でもきちんと対応してくれるので助かる」「誰もが頼りになる」など、高い満足度を得ています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/134

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 : 1.0%	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	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、利用者の要望が反映されているか	94.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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 : 2.0%	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	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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 : 3.0%	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	81.0%		いいえ : 0.0%	11.0% 6.0%

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンター・六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号（在宅介護支援センター六月）
事業所電話番号	03-5242-0309

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）最高に価値あるものをすべての人に 2）地域に貢献する操業福祉事業の展開 3）相手の立場で見る 聞く 考える 4）相手の笑顔、自分の笑顔 5）その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個別訪問や電話連絡をこまめに行い、利用者の状態等の変更に応じたサービス提供となるよう詳細把握を心がけ対応している

当事業所では、担当している利用者及び家族に対して、月平均5～6回の個別訪問を行なっている。さらに電話連絡等でも、要望や状況把握を行っている。訪問時には居宅サービス計画に沿ったサービス提供が行われているかどうか、計画の変更の必要がないかなどの確認を行い、さらに、入退院等利用者の状況に変化があった場合にも再アセスメントを実施して、利用者の状況に応じて安定的なサービス提供ができるよう努めている。

・利用者に各施設やサービスを紹介するにあたっての対応が徹底して中立・公平である

当施設を経営する法人は、特別養護老人ホーム、通所介護事業所、訪問介護事業所等多数多種類の事業所を営んでいる。そこで問題となるのが、当施設が相談者に紹介する場合に法人の経営する特定の事業所に偏っていないかということである。厚生労働省は「特定事業所集中減算」の制度を設け特定の事業所への集中が80%を超えた場合は報酬を減算することとしている。しかし、当施設にはこのような懸念は無用である。当施設が利用者にサービス施設等を紹介する姿勢は中立・公平に徹しており1事業所へ紹介割合は高い事業所でも20～30%に過ぎない。

・医療機関との連携を緊密にして利用者の状態を把握し、入院中の利用者が在宅に戻った時の対応を円滑に行えるように努めている

当施設は、利用者が入院した場合は、医療機関と連携する基本姿勢として直接話をするように努めている。また、看護師や医療相談員との連携を緊密にして利用者の状態の把握に努めている。これは利用者が退院して在宅の生活に戻った場合にどのような支援が必要かを判断するために不可欠なことだからである。当施設としては、利用者が入院前の生活と同様の生活が可能なのか、それとも様々な福祉サービスの提供が必要になるのかを見極めるためには医療機関から情報を得る必要があり、退院後の連携も重要であると考えている。

さらなる改善が望まれる点

・事故やヒヤリハットに関する当事業所の特性を踏まえた報告書作成やマニュアル化などの充実を期待する

当事業所では、施設内共通の「状況報告書」を使用し、事故発生状況や要因、対応策等について報告する手順を定めている。さらに法人内、施設内で要望対策に対する研修にも参加している。また各種委員会で検討した内容を事業所でも確認を行っている。事業所では、部署毎による、報告しやすい様式を検討する必要があると認識しており、事

業所の特性から発生するリスクに対するヒヤリハット事例を詳細に報告できる報告書や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。

・ボランティアの活用により、コミュニケーション障害のある利用者への対応能力をさらに強化するよう期待したい

当施設が担当する地域には、聴覚障害のある人や視覚障害のある人が生活しており、その様な人から相談があった場合も当施設では原則として受け入れている。しかし、コミュニケーションに困難が伴うため、対応が大変である。聴覚障がい者に対しては手話、筆談、文字が読めない人には写真や絵でコミュニケーションを取るよう努力しているが、職員も専門的な訓練を受けているわけではない。今後、点字や手話を含めコミュニケーション障害のある人の相談に円滑に対応するため、専門的な技術を持つボランティアの積極的な活用を検討すよう期待したい。

・利用者やサービス事業者を対象とした独自のアンケート調査の実施を期待したい

当施設は利用者やサービス事業者とは日常的に頻繁に接触しているが、個別に意見要望を聞く機会はあるもののアンケートを配布して多くの人から意見要望を聞いたことはなかったとのことである。第三者評価に伴う利用者調査は実施されているが、当施設の望む情報がすべて得られるわけではない。当施設が施設運営の指針とするための情報を得るためにはやはり独自のアンケートを実施することが必要であろう。検討を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・相談が当施設では受けられない場合もたらい回ししないワンストップ相談を実施している

当施設では、利用希望者の相談内容を聞いたところ等施設の管轄であることが判明した場合も、相談を打ち切ったらい回しにするようなことはしていない。相談者の居住地の地域包括支援センターに連絡を取り、連携して利用者の目的が達成できるように配慮している。いわゆるワンストップ相談であり、行政の管轄等に不案内な利用者tができるだけ手間暇をかけずに目的を達成できるよう配慮・対応する。当施設を経営する法人が推進する「まごころ計画」の実践である。

・ケアマネジャー2人で訪問し、利用者の意向・要望等の理解に努めている

初回訪問時や契約締結時、また必要に応じてケアマネジャーが2人体制で訪問することを基本とし、信頼関係の構築や、利用者の意向・要望などの理解に努めている。訪問後には、2人で話し合い、様々な視点から見た利用者の生活状況やサービスに対しての公平性と妥当性を確認している。この取り組みにより、アセスメントの視点を広げることや利用者個々への細やかな対応によりケアプランの充実に結びつけている。さらに朝礼や定例会議等で職員会議を開き、それぞれ担当している利用者の事例について話し合い、適宜共有化できるようにしている。

・コミュニケーション障害のある利用者も努力と工夫で受け入れて対応している

当施設の担当する地域には、聴覚障害のある人や視覚障害のある人が居住しており相談し訪れている。当施設はコミュニケーション障害のある人の相談も原則として受け入れている。聴覚障害のある人の場合は手話や筆談で対応するが、文字が読めない人の場合は写真や絵を使っている。また、視覚障害のある人に対しては点字を使っている。しかし、当施設の職員は専門的な技術を身に付けて配属されたわけではない。事後に研修等である程度のことではできるようになったものの対応に苦労が多いことは事実である。良好なサービスは努力と工夫の成果である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/96

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%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	84.0%	10.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	73.0%	26.0%		
	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	94.0%	5.0%		
	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%	5.0%	15.0%	
	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%	5.0%		
	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%	5.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	84.0%	10.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	
	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	63.0%	15.0%	10.0%	10.0%

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人長寿村
事業所名称	入谷居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区入谷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
事業所電話番号	03-3855-6396

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<ol style="list-style-type: none">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

・関係先との良好な関係をつくりながら、利用者・家族の要望に応えるプランづくりとサービスの組み立てに努めています

包括支援センター、近隣病院、医療連携相談室などからの依頼があった際は困難事例も含め積極的に受けて行きながら、病院のソーシャルワーカーやリハビリ職員との協力関係を構築するように努めています。利用者・ご家族・サービス事業所からの連絡を待つのではなく積極的に状況確認をするように努め、情報を共有するように努めています。関係事業所や利用者との信頼関係を築き、良好な関係を作り上げるように努めています。関係事業者と共に支援内容を充実させ、その方に合った個別性のあるプランの作成を心がけています。

・職員間の協力やチームワークで、利用者・家族の相談や意向に沿った利用につなげるように対応しています

日常業務の中で各ケアマネジャーがケアプランと利用者・家族の状況のほか、対応すべき事柄を相談し合い共有することで、利用者・家族からの多様な相談に全職員で対応しています。また、利用者の意向に沿ったサービス選択がしやすいように、全職員で多くのサービス事業所情報を収集・共有して利用者の個々の要望に応じられるようにするとともに、主要な事業所の業務についても、職員間の話し合いで分担や担当を決め、個人の業務負担に配慮しながら担当業務にあたるように協力するなど、チームワーク良く利用者支援と主要業務を遂行しています。

・事業計画の課題の取り組みを明確にして、毎月の振り返りと四半期ごとのレビューの仕組みを充実させています

施設の運営方針に基づいて、事業部の年間目標と実践内容及び課題達成と効果測定の方法を示して、四半期ごとに運営会議で振り返りが行われています。その振り返りのために、施設内で話し合いが行われており、年間目標達成に向けた活動に繋がっています。日常的には、月次目標を掲げて活動を行っていますが、月次目標が、年間目標との祖語がある場合には、その修正に向けた経営層からの指導も始まっており、活動定着化が進んでいると思われます。

さらなる改善が望まれる点

・地域の公益的事業のカフェやサロンに計画的に参画して、地域との関係性を深めていくことが期待されます

営業活動を中心とする医療機関等への定期的な訪問を行って事業所の内容を伝え、介護情報の発信を行っています。が、地域の公益事業のカフェやサロンに参加をして相談に応じる等の活動は行っていません。今後は、地域の住民が集まる場の情報を収集し、その中で在宅介護に係る情報提供等を計画に行うことが、営業活動の一環としての意味合いを含めて期待されます。

・利用者の社会性の把握と地域資源情報や自費サービス等の情報収集をし、プランへの反映が望まれます

個別性のあるプランのために、利用者の現状の生活環境と共に生活史・生活歴なども情報収集し、利用者の社会生活の幅を広げる。利用者が現在地域で関わっていること、地域のインフォーマル情報や、自費で利用できる介護サービスなどの情報提供をする事により自立支援の視点やニーズに即したプランが作成されます。利用者調査からも利用者が気が付いていないが利用した方がよい介護サービスなど情報発信や利用提案をして欲しいと希望もでています。利用者の社会性の把握と地域資源情報や自費サービス等の情報収集をし、プランへの反映が望まれます

・現在取り組まれている基本業務の管理体制の徹底とともに、将来求められる業務を適切に進められる準備が必要と思われま

地域福祉を創出する居宅介護支援事業所を目指して、主任ケアマネの配置を事業目標に掲げ、区内のケアマネ研修会に参加したり、主任ケアマネ研修に参画するとともに、主要なケアマネ業務が法令順守で行われるように、ケアマネジャーの資質向上に関わる研修を受講して職員間で知識共有を図りながら、職員間で役割を持ちながら業務改善の会議を定期的に行ったり、基本業務を履行する管理体制を徹底しています。今後も、主任ケアマネ設置後に求められる業務が適切に進められるように準備する取り組みが必要と思われま

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/121

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：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	94.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	81.0%		18.0%	
	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	94.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：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	78.0%		12.0%	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	90.0%		5.0%	
	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	90.0%		7.0%	
	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	87.0%		10.0%	
	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	87.0%		7.0%	
	いいえ：3.0%	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	74.0%		12.0%	5.0%7.0%

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人互惠会
事業所名称	居宅介護支援事業所はごろも
事業所所在地	東京都足立区西新井5丁目34番4号104号室
事業所電話番号	03-5647-5335

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	それぞれの利用者、家族にとって、それぞれの多様な価値観を尊重して、よりよい状態で生活を送れるように、相談援助職として自身の固定観念にとらわれることなく、自由な発想力で多様な価値観を尊重でき、柔軟に援助していくこと。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・居宅介護支援サービス会議マニュアルを作成し、定期的な情報共有と事例検討を行い、介護支援専門員の支援力を向上させている <p>利用者に関する情報やサービス提供にかかる情報伝達の機会と、介護支援専門員の支援力を高めるために「居宅介護支援サービス会議マニュアル」を作成し、ケア会議を定期的に行っている。会議は全員参加が望ましいこととし、開催曜日と時間を決め、話し合う内容を「大項目・中項目（No.を付けて識別）と事例検討を行う」と定め、項目に沿って会議を展開している。また、あらかじめ司会と事例提供者の順番を決め、司会者が毎回議事録を作成し事業所内で回覧している。このような取り組みが情報共有を深め、他の会議の開催方法にも役立っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・介護支援専門員のキャリアやスキルアップを目指し、様々な研修に参加できるように支援している <p>介護保険制度は3年に一度の見直し・改正の仕組みができています。その改正の流れにおいて、「主任介護支援専門員」の資格も登場している。事業所にはすでに管理者を含む数人が主任介護支援専門員を取得している。事業所では、主任介護支援専門員の研修受講資格者に対し、資格の取得が進むようにサポートを行っている。また、介護支援専門員の研修過程において、ファシリテーターの役割が重要視される中、ファシリテーターの資格取得研修への参加も奨めている。このようなスキルアップの機会の提供が、介護支援専門員の意欲の向上につながっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・支援方法や対人援助技術に関する悩みを、自らが解決の糸口を見い出せるように支援している <p>各介護支援専門員はケアマネジメントの手法に則って居宅サービス計画を作成し、利用者に必要なサービス種別を結びつけている。時には、介護支援専門員が必要と考えてもサービス利用に結びつかない場面もある。そのため事業所では、各介護支援専門員が支援方法や対人援助技術について抱えている悩みについて、事例検討会で共有し解決できるように支援している。管理者は事例検討会の開催方法のマニュアルを作成し、事例提供者の支援に対し、批判的な質問ではなく効果的な質問を通して、発表者自らが行動変容を起こせるように支援している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・「生活全般の解決すべき課題」の抽出方法を生活機能向上を見通せるように統一していく <p>介護支援専門員は、ケアマネジメントの手法に則り、利用者宅を訪問して支援に必要な情報を事業所が定めた帳票（チェックポイントシート）に記録している。担当者はその帳票を使用し、利用者の現状と困りごとについて把握し、今後どのようにになりたいのかについて、利用者と家族の意向を把握し記載している。生活全般の解決すべき課題を抽出する方法は、様々である。今後は、利用者の健康状態・日常生活動作・役割や他者との交流、地域や家族に関する課題など、生活機能の向上を見通せるように統一していくことを課題としている。</p> <ul style="list-style-type: none">・国による課題整理総括表や東京都によるリ・アセスメント支援シート使用方法について研鑽を重ねていく
--

国は介護支援専門員のアセスメントが十分ではないとし、適切な居宅サービス計画作成に向け「保険者によるケアプラン点検」を行うとし、そのツールとして「課題整理総括表」を提示している。東京都では独自の「保険者と介護支援専門員が共に行う質の向上」を目指し、リ・アセスメント支援シートを提示している。いずれも介護支援専門員の研修で使用されるツールであり、介護支援専門員によって、それぞれのツールの使用方法を学ぶ機会のない方もいる。こうしたツールを有効に活用していけるよう、事業所内で研鑽を積んでいくことを課題としている。

・災害対応マニュアルに沿って対応できる手順は整備しているため、今後は法人とも協議して事業継続計画の策定について検討していく

リスクマネジメントについては、日本介護支援専門員協会作成の災害対応マニュアルに沿って対応するとしている。その場合には「災害初動期の状況報告シート」を速やかに作成することとしている。また、行政とは日頃から天災や災害についての対応方法について情報を共有しており、災害や深刻な事故等に遭遇した場合を想定した事業継続計画の必要性も認識している。今後は行政や地域包括支援センターと情報を共有し、法人としてもどのように対応するか方向性を協議し、当該事業所における事業継続計画の策定について検討していくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・居宅介護支援事業所によるサービス提供方法を説明し、意向を把握している

居宅介護支援事業所のサービスの提供方法については、契約書に記載された「居宅介護支援の取扱方針」に沿って説明している。それを踏まえた上で、居宅介護支援事業所を利用する際には、利用者と家族の意向を把握し、経過記録に記入している。また、事業所のアセスメントシートは、介護支援専門員研修で使用されたシートを、現場に合わせて加工したものである。このシートには、現状に対して利用者並びに家族の思いや意見を記入できるため、担当者は在宅生活を継続するための困りごとを伺いつつ、「どうしたいのか」という意向を丁寧に収集できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

92/170

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 : 2.0%	いいえ : 2.0%	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	85.0%		8.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%		7.0%	
	いいえ : 3.0%	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	91.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	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	61.0%	15.0%	21.0%	
		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	76.0%		17.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%		17.0%	
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 2.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	77.0%		17.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		9.0%	8.0%
		いいえ : 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	68.0%	9.0%	8.0%	13.0%

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	ケアステーションハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1501

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5) 出会い、笑顔、心の触れ合いを大切に、その人らしい時間を過ごせるよう、気持ちに寄り添うサービスを提供します。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・医療関係者のもとに積極的に出向いて連携を図り、「住み慣れた環境で生活したい」という利用者の願いが叶うような様々な取り組みをしている

近年の介護・医療保険制度の改革や在宅診療の充実、来年で20年目を迎える介護保険制度の理解が進み、医療機関等の支援者からケアマネへの連絡や報告も増え、密な連携が図られつつある。入院中の病院や在宅の主治医のもとに積極的に出向き、利用者の同意を得て病院のカンファレンスに参加したり、受診に同席することもある。在宅診療所が開催する勉強会等にも参加して、利用者の支援に役立つような顔の見える関係づくりに努めている。「住み慣れた環境で生活したい」という利用者の願いが叶うような様々な取り組みをしている。

・利用者にとって最適なサービスについて、根拠をもって伝えることができる専門職を目指し、利用者の思いを大切にされた支援を実践している

利用者の在宅生活を支えるために必要な介護・医療サービスと社会資源の情報を提供している。利用者や家族に資料を渡すときは、理解が深まるよう口頭でわかりやすく補足説明も行い、利用者が自分の意思でサービスを選ぶことができるよう支援している。ケアマネは、利用者にとって最適なサービスについて根拠をもって伝えることができる専門職であることを目指している。利用者や家族の生活に対する意向は、その言葉をありのまま居宅サービス計画に載せている。支援者全員がその思いを誠実に受けとめ、支援を実践している。

・施設のスケールメリットを活かした地域住民との交流や様々な講習会の企画、職員間の交流を通して、職員の創造する力を育てている

ハピネスあだちは、特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、居宅介護支援、地域包括、訪問介護を同一施設で運営している。今年度の施設目標は「地域を創造（我が事・丸ごとを意識しながら）」とし、1階のカフェテリアや

交流室、展示室を開放するなど、地域の活性化に貢献している。職員は、併設の研修センターを活用して様々な行事や講習会を企画し、地域住民と信頼関係を構築する中で事業所の意義を感じている。母体施設合同の各種委員会には事業種別の垣根を越えて職員が参加しており、活発な交流を通して士気が向上し創造する力が育まれている。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者、利用者、家族、関係機関にとって、使いやすくわかりやすい情報があふれるホームページの完成が待たれる

母体施設のホームページでは、事業所について「地区の高齢化率は30%を超えています。利用者様が住み慣れた地域でいつまでも暮らしていけるよう、気軽に相談ができる地域拠点を目指していきます」と説明しているが、事業所の特色や魅力は伝えきれていない。現在、「分かりやすさ」、「使いやすさ」、「情報の多さ」を満たすホームページの作成に取り組んでいる。利用者や関係機関にとって見てわくわくする、読んで楽しい、知りたい情報が入っている、人材採用にも活用できる使いやすくわかりやすい情報があふれるホームページの完成が待たれる。

・利用者や職員の提案は毎週「居宅会議」で話し合い、業務改善に対する意識が高まりつつある

職員調査では、「OA機器の刷新やIT化を図り業務の効率化を図りたい」、「書類整理が大変である」という意見があった。介護業界全体でも事務作業の効率化を図り、ケアマネジャーの負担を軽減することで利用者支援の時間を充実させる取り組みが始まっている。毎週「居宅会議」を開催し、業務の取捨選択を職員全体で考える機会をもち、業務改善に対する意識が高まりつつある。職員全員でアイデアを出し合い、煩雑化しがちな業務をスリム化することが望まれる。

・在宅サービス事業所としてリスクの洗い出しを行い、具体的な対策の検討が望まれる。

管理者は、事業所として優先度の高いリスクは、個人情報の漏洩を想定している。業務用携帯電話にロック機能や書類の持ち出しを限定的にするなどの対応を図っているが、事故発生時の連絡、報告、保険対応などの手順作成はこれからである。リスクを洗い出しと、事業継続計画の必要性を感じており、今後の検討が望まれる。他事業所との情報共有により、地域の実情や保険者の意向に合わせた具体的な対策が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護保険制度やケアマネジャーの役割、サービス内容を丁寧に説明している

介護保険制度やケアマネジャーの役割、サービス内容は、区が発行する「みんなで支え合う介護保険」と事業者連絡協議会発行の「事業者ガイドブック」を用いて説明している。また、介護保険外高齢者サービスや、利用者が「住み慣れた環境で生活する」ために必要な情報を提供し、暮らしを支えるための支援を行っている。さらに、利用者自身がサービスを選択することを伝え、そのために必要な情報を利用者のペースで過不足なく提供するように努めている。必要に応じて付箋や蛍光ペンで印をつけたり、書き込みを加えて理解が深まるよう工夫している。

・利用者の状態変化や留意事項は、「居宅会議」で全職員が把握し、緊急対応に備えている

利用者の情報は、個人ファイルと職員毎のパソコンを用いた支援ソフトで管理している。利用者の情報は、個人ファイルと支援ソフトにあり、全職員が確認し共有できるようになっている。毎週開催する「居宅会議」は全職員が出席し、状態変化や留意事項の確認が必要な利用者の情報を共有している。情報共有を図ることにより、担当者が不在でも、緊急時は全職員が協力して速やかな判断と適切な対応が可能となっている。電話連絡は24時間対応できる体制を整えており、利用者は夜間帯であっても事業所に連絡することができる。

・利用者の要望や個別の生活状況を反映したカレンダーを作成し、利用者に渡している

利用者の状態に合わせた対応を心がけ、日々支援している。必要な情報が届きにくい利用者には、目で見て確認ができるよう、事業者の連絡先やお知らせを室内に掲示する。支援ソフトのカレンダー機能や表計算ソフトを用いて、介護サービスや担当者、配食、通院、外出など個別の生活状況を反映したカレンダーを作成して渡している。これらを活用することで利用者の生活リズムが整う効果があり、利用者や家族からカレンダーが届くことを心待ちにする声もある。複数の事業者が連携する在宅介護において、予定の共有は円滑なサービス利用に役立っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/95

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：3.0%	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%		8.0%		
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	86.0%		9.0%		
	いいえ：1.0%	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	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%		
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%		
	いいえ：0.0%	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	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	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%		
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：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%		
	どちらともいえない：4.0%	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	60.0%	19.0%	6.0%	13.0%	

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5838-1386

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<p>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）</p> <p>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）</p> <p>3) 「ふれあい credo」による行動指針を提唱</p> <p>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）</p> <p>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）</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・その人らしさや自己決定を大切に、利用者の権利を中心に考えた支援方針を守るよう努めている <p>居宅介護支援契約書には、法人理念である「その人らしく、生き生きとした環境とのかかわりあい」を明記し、これに基づく事業所のモットー「ふれあい credo（ふだんの暮らし、連携、安心、いきいき）」が記載されている。法人の業務マニュアルには「訪問時の心得」として事業所が項目を作っており、利用者の気持ちを大事に、利用者の思いや意向を引き出すような関わりを心掛けるようにしている。親しみやすく相談しやすい関係作りや、無理強いしない、「自己決定」と「断る権利」を尊重するなど利用者の権利を中心に置いた支援の姿勢を大切にしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所と法人内の他の事業所の職員間での協力体制ができている <p>居宅介護事業所は法人本部、デイサービスセンター、地域包括支援センターと同一施設内にあり、法人内での様々な委員会や会議体に関わっている。そのため、法人内の各組織が協力して施設のまつりを実施したり、利用者支援について地域包括支援センターと協力して課題解決を図るなどの連携ができている。特に地域包括支援センターが実施する認知症予防事業などには大勢の地域住民が参加している。そうした機会には、全体の職員が来訪者に声をかけ、1法人1施設・多事業所の良さを活かしたアットホーム雰囲気作りが心がけている。</p> <ul style="list-style-type: none">・医療機関・介護施設との連携で、医療面の把握から在宅サービスや入所系のサービスへの移行を容易に繋げている <p>近隣の医療機関や介護施設とも交流し、利用者の退院後の生活や施設への入所の不安や負担の軽減に繋げている。医療機関とはこまめに連携し、主治医には退院後の生活上の注意点や留意点などの意見を確認、退院後の利用者支援に繋がる情報を得ている。さらに関係する在宅サービス事業所にも報告している。入所を希望する介護施設には電話や見学などで施設情報を把握し、利用者の情報を提供するなど、利用開始前から連携を深めている。家族の不安な気持ちにも対応、施設情報を伝えたり、決めかねている場合には複数の施設情報で説明している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・居宅介護支援事業所の役割、理念、支援方針、特徴がより理解されやすいように、リーフレットなどの用語の整合

性の検討が期待される

事業所の居宅介護支援契約書では、法人理念として「その人らしく、生き生きとした環境とのかかわりあいを」とした上で、「ふれあいクレド（ふだんのくらしのしあわせ、地域との連携、安心して暮らす、いきいきとした生活）」という支援方針が示されている。一方事業所のリーフレットでは、モットーとして「適正、的確、快適」と示されている。利用者に親しみやすく優しい言葉を選んでいるため、やや抽象的な用語が使用されている感が否めない。どのような思いを表現したいのかが伝わるような、用語の整合性の検討が期待される。

・統一した帳票変更により業務の効率化を図り、得た情報を活かす取り組みに期待する

今年度、各帳票をどの介護支援専門員でも、適切なアセスメントの収集・課題分析・評価など、一連の業務を客観的に判断できるように変更した。現在、改善をすすめている最中で、効果測定はまだ途中である。一方、毎週の職員会議で、利用者の支援経過や課題の把握、解決に向けた情報共有や助言など、得た情報を活かす取り組みを進めている。業務管理は個々の責任でおこなっているため、全体を見ることのできる利用者管理台帳の整備が必要と考えられる。利用者管理台帳や各担当者作成の一連の帳票で振り返りや、事業所内点検に活かすことに期待したい。

・利用者に関する情報はPCシステムなどで一元管理を図り、組織全体で一層の共有化を進めることが期待される

管理者は、利用者情報の共有化をさらに進めるため、全利用者の介護計画の点検・振り返り作業を見直し、アセスメント・モニタリング表の書式の変更や書類の統合化を検討し一部は変更をしている。職員の日々の業務においては、全利用者の情報管理にかかるシステム導入や改善も必要な時期を迎えていると考えられる。管理者が事業所全体の利用者支援内容の把握や進行管理をするための仕組み作り、職員の情報共有化の面からは、会議のほかファイルでの共有はあるものの、全職員に周知されない部分もあり、PCシステムによる一元化などの強化が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・行政の所管部署をはじめとして、関係する事業者との情報交換を密におこなっている

事業所では「待ち」の姿勢を取らずに積極的にネットワークを求め、多方面に働きかけている。区の介護保険課はもとより、足立区西部地域の各地域包括支援センターなどが主催するケース検討会などに出向き、地域の課題を把握したり、保険外サービスの情報収集や事業者同士の情報交換をおこなっている。4名の介護支援専門員はお互いが持ち寄った情報を事業所内で共有するとともに、近隣の居宅支援事業所と実施している毎月定例の学習会に自主的に参加し、そこで課題となったテーマについて事業所内でも検討を深めている。

・職員間の協力やチームワークで、必要な情報収集と共有を図り、個別対応に繋げている

各担当職員が、利用者に対して統一した支援を実施できるように、事業所では、支援に必要な帳票で、担当する利用者の情報をファイルにまとめ閲覧できる。週に1回居宅会議をおこない、利用者情報や苦情・緊急対応内容など担当者が不在の場合でも、誰もが対応できるようにしている。支援方法や関係機関との連携の状況、多くのサービス事業所情報の収集や地域情報などの共有をおこなうと共に事例検討会をおこなっている。常に相談できる環境と関係作りを心がけ、組織内での学び合いや各自の資質向上に取り組んでいる。

・支援困難事例は、自治体や所管地域包括支援センターと連携し支援している

事業所では、支援困難や多問題ケース、高齢者虐待、人格障害、介護放棄などや、介護者の不適切な対応など、いわゆる支援が困難とされている事例を多く引き受けている。様々な事例は、地域包括支援センターが主催するケース検討会や近隣の居宅介護支援事業所との事例検討会などで勉強しているも、状況に応じて、地域包括支援センター、自治体および権利擁護センターなどと連携を取るなど相談体制を確立している。支援困難な事例は、利用者の状況を分析し、サービス担当者会議を開催、情報共有を図り効果的な利用者支援に繋がるよう調整している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

72/112

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	86.0%	9.0%			いいえ：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	83.0%	8.0%	5.0%		無回答・非該当：2.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	77.0%	13.0%	5.0%		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	83.0%	8.0%	5.0%		いいえ：2.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	79.0%	11.0%	6.0%		いいえ：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	9.0%	5.0%		いいえ：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	9.0%	9.0%		いいえ：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	76.0%	12.0%	11.0%		いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	6.0%	11.0%		いいえ：2.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	56.0%	19.0%	8.0%	15.0%	

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネジメントセンター千住桜花苑
事業所所在地	東京都足立区千住元町18番19号
事業所電話番号	03-5244-6885

事業者の理念・方針

理念・方針	
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) 最高に価値あるものをすべての人に 2) 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 3) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善 4) 相手の立場で見る・聴く・考える/相手の笑顔・自分の笑顔 5) その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のニーズ把握や支援方法などに対しきめ細かい観察と支援ができています

利用者や家族から細かく情報を聞いていますが家族と本人の希望が異なることは多くあります。できるだけ利用者の思いを聴きだすように、家族が居ない所で本人の希望を聞いたり、デイサービスやショートステイを利用している場合はその場に足を運んで聴くようにしています。連絡がとりにくい家族とは施設専用の携帯電話を活用して、メールなどでやりとりし情報を共有しています。

・地域のインフォーマルサービスを把握し協力関係ができています

地域のインフォーマルサービスの特徴を把握し、利用者の個々の状況に合わせて上手に活用することで、在宅生活の継続を支援しています。インフォーマルサービス(民生委員、あったかサービス、シルバーサービス等)の細かい内容を把握し、それぞれの利用者に沿うかなど吟味しながら活用できるように協力関係を築いています。さらに、それぞれの事業者と連携し、フィードバックをしてもらいながら利用者の様子をできるようにしています。

・利用者や家族へアンケート調査をしニーズ把握や意見を聴いています

利用者の意向やサービスの満足度などを2年に1回、独自に作成したアンケートによって把握しています。毎月モニタリングや訪問、その他の状況の変化など常に意見を聞いていますが、独自の項目を作成しより細かな意見を聞き、利用者のニーズに沿ったサービスが提供できるように、日々の業務に反映させています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者個々の経過記録の書き方の統一の工夫を期待します

利用者の状況に合わせて、丁寧に情報やサービス提供を行っていることは十分理解できました。しかし、その記録の書き方には、少し記録者によるばらつきが感じられます。支援経過記録は、利用者についての情報共有ツールに最も大切なものです。担当者が不在の時の資料となるものです。誰が見ても行ったことの経過がわかるような書き方の統一を工夫することが期待されます。

・ケアプラン作成についてケアマネジャー間の協力関係の更なる構築を期待します

ケアマネジャーはそれぞれが担当利用者に対して詳細な情報を得て丁寧に個別対応しています。担当利用者のケアプランに関しては責任をもって立案していることが伺えます。欲を言えば、ケアプラン構築の過程において、ケアマネジャー間での協力関係をさらに強化することが望まれます。ケアプランは複数の視点によって進化させていくものです。互いのケアプランについてケーススタディの機会を設けるなど、協力関係がよりいっそう密になるようさらなる方法を模索することを期待します。

・今後の事業発展に向け主任ケアマネジャーの養成の検討が望まれます

介護保険は制度改正があります。現在、居宅介護支援事業所の要件として主任ケアマネジャーの配置が求められています。居宅介護支援事業所の継続・発展、地域資源のためにも主任ケアマネジャーの養成を検討されるよう望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所が目指している目標、利用率の達成を着実に取り組んでいます。

前年度の目標や利用率を振り返って検討し、今年度の目標を設定しています。常にケアプラン上限ぎりぎりまでのプラン数を確保しています。法人が一体となって地域に根ざしたサービスの提供を目指しているため、フォーマルサービス・インフォーマルサービスなど多岐にわたって連携し、利用者主体の支援を柔軟にケアプランに取り入れていることも併せて利用率のアップにつながっています。

・家族などの紹介で新規プランの依頼があります。

新規の方が以前当センターを利用していた家族から「以前夫が担当してもらい良くやってくれた」「知り合いにこちらのケアマネジャーは丁寧にやかわってくれた」などと、包括から推薦されて、新規を依頼されることもあります。その他に地域包括支援センターからの推薦で新規を依頼されるケースもあります。常に、在宅で暮らし続けられるように支援してきた積み重ねが功を奏しています。

・ケアマネジャー同士の情報共有・連携が密にとれて良い支援につながっています。

ケアマネジャーはそれぞれ担当を持っていますが、担当ケアマネジャーが不在時にアクシデントが起こっても不都合が生じないように配慮しています。休みの日でもケアマネジャー同士で予め申し送りをして利用者が困らないように情報共有・連携を密にしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/103

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	88.0%	7.0%	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	83.0%	11.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 4.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	77.0%	9.0%	7.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	7.0%	いいえ : 1.0% 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	78.0%	14.0%	7.0%	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	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	8.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	81.0%	7.0%	9.0%	いいえ : 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	9.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	49.0%	30.0%	5.0%	14.0%

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人長寿村
事業所名称	竹の塚居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区竹の塚7丁目19番14号
事業所電話番号	03-5851-6051

事業者の理念・方針

理念・方針	
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 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・関係先との良好な関係をつくりながら、利用者・家族の要望に応えるプランづくりとサービスの組み立てに努めています

包括支援センター、近隣病院、医療連携相談室などからの依頼があった際は困難事例も含め積極的に受けて行きながら、病院のソーシャルワーカーやリハビリ職員との協力関係を構築するように努めています。利用者・ご家族・サービス事業所からの連絡を待つのではなく積極的に状況確認をするように努め、情報を共有するように努めています。関係事業所や利用者との信頼関係を築き、良好な関係を作り上げるように努めています。関係事業者と共に支援内容を充実させ、その方に合った個性のあるプランの作成を心がけています。

・職員間の協力やチームワークで、利用者・家族の相談や意向に沿った利用につなげるように対応しています

日常業務の中で各ケアマネジャーがケアプランと利用者・家族の状況のほか、対応すべき事柄を相談し合い共有することで、利用者・家族からの多様な相談に全職員で対応しています。また、利用者の意向に沿ったサービス選択がしやすいように、全職員で多くのサービス事業所情報を収集・共有して利用者の個々の要望に応じられるようにするとともに、主要な事業所の業務についても、職員間の話し合いで分担や担当を決め、個人の業務負担に配慮しながら担当業務にあたるように協力するなど、チームワーク良く利用者支援と主要業務を遂行しています。

・事業計画の課題の取り組みを明確にして、毎月の振り返りと四半期ごとのレビューの仕組みを充実させています

施設の運営方針に基づいて、事業部の年間目標と実践内容及び課題達成と効果測定の方法を示して、四半期ごとに運営会議で振り返りが行われています。その振り返りのために、施設内で話し合いが行われており、年間目標達成に向けた活動に繋がっています。日常的には、月次目標を掲げて活動を行っていますが、月次目標が、年間目標との祖語がある場合には、その修正に向けた経営層からの指導も始まっており、活動定着化が進んでいると思われます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の社会性の把握と地域資源情報や自費サービス等の情報収集をし、プランへの反映が望まれます

個性のあるプランのために、利用者の現状の生活環境と共に生活史・生活歴なども情報収集し、利用者の社会生活の幅を広げる。利用者が現在地域で関わっていること、地域のインフォーマル情報や、自費で利用できる介護サービスなどの情報提供をする事により自立支援の視点やニーズに即したプランが作成されます。利用者調査からも利用者が気が付いていないが利用した方が良い介護サービスなど情報発信や利用提案をして欲しいと希望もできています。利用者の社会性の把握と地域資源情報や自費サービス等の情報収集をし、プランへの反映が望まれます

・現在取り組まれている基本業務の管理体制の徹底とともに、将来求められる業務を適切に進められる準備が必要と思われ
ます

地域福祉を創出する居宅介護支援事業所を目指して、主任ケアマネの配置を事業目標に掲げ、区内のケアマネ研修会に参加したり、主任ケアマネ研修に参画するとともに、主要なケアマネ業務が法令順守で行われるように、ケアマネジャーの資質向上に関わる研修を受講して職員間で知識共有を図りながら、職員間で役割を持ちながら業務改善の会議を定期的に行ったり、基本業務を履行する管理体制を徹底しています。今後も、主任ケアマネ設置後に求められる業務が適切に進められるように準備する取り組みが必要と思われ
ます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/70

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 : 0.0%	いいえ : 4.0%	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	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%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	88.0%		8.0%	
	いいえ : 0.0%	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 : 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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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	88.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%	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 : 4.0%	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%		8.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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	88.0%		12.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	合同会社 Sincere - Hips
事業所名称	しっぶす居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区西竹の塚1丁目14番16号紺屋ビル201号室
事業所電話番号	03-5647-6977

事業者の理念・方針

理念・方針	
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)公正中立 3)自立支援 4)連携協働 5)法令順守

全体の評価講評

特に良いと思う点

・24時間体制で、利用者・家族及びサービス事業者や関係機関からの連絡窓口を開いていることでタイムリーな対応が可能となっている

独立型の居宅介護支援事業所であり、他の介護事業は行っていないこともあり、公正中立な立場で、利用者や家族の利益を最優先にケアマネジメントの実践が行えている。また、担当ケアプラン数を20件程度の受注に抑えることで、利用者一人ひとりへのきめ細かい関わりが出来る体制にしている。それでも、利用者・家族等との面談の時間は不十分だと感じている。連絡窓口は、携帯電話及びメールを利用することで、24時間体制を可能としている。関係機関との連絡調整にも適宜行い、タイムリーな対応が出来るように心掛けている。

・利用者がその人らしく暮らせる事を第一に考えたプランを作成している

利用者のアセスメントを行う際には、実際にサービスの提供を受ける場所で実施している。また、ケアプランを作成する際には、フォーマルなサービスだけでなく、インフォーマルなサービスも取り入れながら、利用者に提案し選択してもらっている。そのためには多くの社会資源の情報を把握している必要があるため、常に情報収集を行っている。さらに、サービス担当者会議を開催する時は予めレジュメを作成し各事業所に情報を提供し、専門的な立場での意見をもらうなど、利用者がその人らしく暮らせる事を第一に考えたプランを作成している。

さらなる改善が望まれる点

・少人数の独立型の居宅介護支援事業所であり単独での対応が主となることが多く事業所として職員が共通認識を持つための取り組みが望まれる

少人数の居宅介護支援事業所であり、担当ケアプラン数も20件程度の受注に抑え、利用者と向き合う時間を多く取り、24時間体制で連絡調整を行うという方針は、継続していきたいと考えている。しかし、少人数での事業所であり、一部職員への負担が大きくなり、記録等の時間を確保することの難しさも感じている。また、職員間でも、顔を合わせて、協議するという機会もなかなか持たずメール連絡で終始している。各職員単独での対応が主になることが多く何を優先とするかなど事業所としての共通認識の徹底をどう進めていくか今後の課題と思われる。

・事業所では様々なリスクを想定した事業継続計画（BCP）の作成が望まれる

事業所では様々なリスクを想定し対策を講じている。緊急事態が生じた場合には、社員や利用者及び利用者家族、

関係機関に迅速に連絡が取れるように連絡網を作成していたり、大きな災害等によりライフラインが途絶えたことを想定し、水などの備蓄品を確保したりしているなど、不測の事態に備えている。しかし、事業継続については具体的な計画が作成されていない。小規模・少人数の事業所であることのリスクや事業所が機能を失うことにより、利用者にどのような影響が出るのかを想定し、事業継続計画（BCP）の作成が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・様々な手段やツールを活用し常に最新情報が入手できるように努めている

事業所では、厚生労働省が運営する情報の公表システムや区が運営するポータルサイトに事業所の情報を積極的に掲載しており、情報化促進の重要性を強く感じている。また、今後の動向を見極め、利用者に適切なサービスを提供していく必要があると考えていることから、区のポータルサイトに事業所登録し、区が発信する最新の情報を積極的に入手できるよう努め、管理者が自ら区内の居宅支援事業所で運営する部会の役員に就いて各事業所との連携の強化に努めているなど、常にアンテナを高くし最新情報を入手できるように努めている。

・利用者を中心として広く意見を取り入れて居宅サービス計画の作成を目指している

利用者一人ひとりの居宅サービス計画は、利用者が主人公であるということを常に念頭に置いて作成していきたいと考えている。利用者・家族のニーズと専門職がアセスメント等を通して考えるニーズとは、まったく一致するといふ場合は少なく、ズレがあることが多いと思われる。利用者のニーズを実現するために考えられる選択肢を提示して、まずは、リスクが大きい限り実践してみる。そのうえで、関係者の意見も聞きながらソフト面での生活環境を調整しながら、一緒に考えていくという姿勢を大切にして、居宅サービス計画の作成に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

6/17

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. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	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%
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	66.0%	33.0%	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	66.0%	33.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	66.0%	33.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	33.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	66.0%	33.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%

評価結果概要版



平成30年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	有限会社アウトソー
事業所名称	総合相談センターじゃすみん
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目31番32号
事業所電話番号	03-5647-6924

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	自立した生活・最後まで自分で その人に合った支援 地域との交流 明るく朗らかに、家族のように、ゆっくり、のんびり、あせらない、待つことを大切に チームワーク良く

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス担当者会議の協議にて必要時に迅速な見直しを図っている

サービス担当者会議は、初回・認定区分変更時・利用者の心身の状況や生活の変化により、サービス内容の見直しが必要となった時など、個別に必要に応じて実施している。担当者会議にて利用者の最新の情報や課題をサービス提供事業者と共有して連携強化を図っている。ケアプランの課題や目標、サービス内容などについても担当者間で認識を共有し、利用者の満足度に沿ってケアプランの迅速な見直しをおこない、常に現状に即したプランとなるよう努めている。

・担当ケアマネジャーとの連絡が常に可能となるよう携帯番号を伝え家族の安心につなげている

ケアマネジャーはフェイスシートには家族構成・要介護認定・既往歴・本人の経済状況、保険・生活歴等を、一方アセスメントシートには認知・コミュニケーション・生活・排泄・皮膚・口腔衛生・食事、水分摂取・身体・入浴・アレルギー等を記録して把握している。毎月の訪問時に利用者・家族の意向や要望、先月の訪問時からの変化等を聞くとともに自宅での様子・表情や活気等を観察している。また、いつでも担当ケアマネジャーとの電話連絡が可能となるように携帯番号を伝えることで、家族の安心につなげている。

・医療を含めた地域に開かれた総合的な福祉拠点としての機能が充実してきている

経営層は開設時より難病患者の受け入れやターミナルケアへの想いを強く持ち、居宅介護支援と訪看事業所が軌道に乗ってきたことで、理念の実現に大きく近づいている。「登録喀痰吸引事業者」としての登録、訪看ステーションじゃすみんと居宅総合相談センターが有機的に稼働を始めたことで、地域に開かれた総合的な福祉医療拠点としての機能が充実してきている。

さらなる改善が望まれる点

・居宅介護支援の利用申込み書式等のダウンロードができるが良い

法人ホームページにて総合相談センターじゃすみん（居宅介護支援）の情報を発信している。「介護の事なら何でもご相談ください」と明記し、ケアマネジャー・看護師・保健師などの専門スタッフが在籍する旨を伝えている。要介護者には、介護保険サービスでのケアマネジメント（ケアプラン作成）・サ高住や有料老人ホームの紹介を、介護事業者には、運営推進会議補助・住宅・研修・講習・イベント企画等を紹介している。居宅介護支援の契約書・重要事項説明書・個人情報同意書・利用申し込み書式等がホームページからダウンロードできると望ましい。

・都度の作成・見直しをおこない定期的な確認をお願いしたい

「非常時・火災時の個別情報」と赤字で記載してある書式に、名前・生年月日・介護度・利用者状況・既往歴・医療情報・家族の連絡先・知人親戚・福祉事務所・サービス提供事業所・備考を記載し、いつでも持ち出せるようにファイルにまとめ管理している。また、連絡先として世帯把握一覧表（一人暮らし・熟年世帯・日中独居等）作成し管理している。現在、全利用者分が作成されていない為、新規利用者や在籍者の内容に変更があった場合には、都度の作成・見直しをおこなうなど定期的な確認更新をお願いしたい。

・ケアマネジャーの増員を望みたい

開設から3年間が経過して、現管理者の奮闘によりサ高住を含む各事業所の稼働率も向上し、経営への貢献度も高まっている。途中で新たなケアマネジャーの補充もなされてはいるが、現時点では残念ながら定着に至っていないため、管理者の抱える負荷も想像以上に大きいと推測される。速やかに2人目のケアマネジャーを採用することで、グループ全体及び居宅介護支援事業の基盤をさらに強固にして頂くよう希望する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所がじゃすみんサ高住併設のため見学時等に活用している

居宅介護支援事業所では特に営業はしていないが、他事業所や基幹地域包括支援センター・病院・知人などから管理者が窓口となり依頼を受けて対応している。総合相談センターとして住宅の紹介が必要な際には、事業所の隣がじゃすみんグループのサ高住のため、連携を図り見学できる体制を整えている。また、利用希望者の意向を聞いて看護師や医師が在籍している所や区の介護サービス事業所ガイドの冊子が区役所にあること・福祉事務所・地域包括等の紹介、お金の相談で特養を勧めたり介護保険の説明など、多方面にわたって丁寧な対応を心掛けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

4/12

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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	75.0%	25.0%	0.0%	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	75.0%	25.0%	0.0%	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	75.0%	25.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		