

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

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) 最も困っている人々のいのちと生活をささえます。 2) 利用者を含めた『家族』を支援します。 3) 利用者に深い共感をもつ。 4) 社会・地域の要請に応える。 5) 水、電気などの資源を大切にします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・【現状】隣接の包括との連携により難しい方を積極的に受け入れています。

センターは隣接する包括との連携により、難しい方を積極的に受け入れています。当然のことながら、包括が抱えている方が在宅で介護保険の利用が望ましいと判断するとセンターに声がかかります。センターの職員は利用前から包括の職員により本人像を入手できるため、それ程大きな負担なくご本人からの相談に応じることが出来る良好な関係が築かれています。

- ・【現状】建物内の通所や短期入所との連携のもと情報共有がなされています。

法人の同じ建物に併設されている通所や短期入所といつでも連携を取ることができる環境があります。センターの利用者が同法人の通所や短期入所へのサービス利用は稀ではありません。通所と短期入所の職員と記録を見合わせたりすることでサービスを提供する側の意見も参考にすることが可能となります。24時間365日稼働のメリットを活かし、日中ばかりでなくサービス利用中の夜の顔を見ることが可能であり、ケアプランへも反映しています。

- ・【現状】少しずつ登録利用者数が増えています。

泉苑というネームバリューから泉苑のサービスを受けたいという地域の方々が多くいらっしゃいます。創始者の思いに歴史が積み重なり、実績が地域に認められているからでしょう。また隣り合う包括との連携も利用者獲得には欠かせません。そういったどちらかと言うと外的要因に支えられて、一時70数名まで落ち込んだ登録利用者数も少しずつ増え、90名までに回復しました。目標の100名まであと一歩です。

さらなる改善が望まれる点

- ・【目標】登録利用者を100名の大台に乗せることが目標となります。

困難な方を受け入れるためには介護保険の知識ばかりでなく、保険外のサービスや府中市の施策といった通常のケアマネ業務に必要な知識に上乗せした知見を身につけておく必要が支援センターのケアマネジャーにはあります。そのためのチームワークを基盤とした情報共有が求められます。「三人寄れば文殊の知恵」の諺を良しとする文化を尊重しつつ、登録利用者を100名の大台に乗せることが目標となります。達成した際は管理者から職員の皆さんにご褒美があるといいですね。

- ・【目標】専門性の高さを家族の評判に繋げるのが目標となります。

訪問を重ね、本人や家族の愚痴に耳を傾け、相づちを打つことで利用者家族の満足度を上げ、肝心のプランはそれなりでいいでは本末転倒です。専門性の高さが利用者家族の評判の良し悪しに繋がるのが目標となるわけですが、

“介護保険制度の解説” “利用者本位とは？” “ケアマネジャーの存在意義”といった基本事項を分かりやすくパンフレットにして説明するといった地道な活動の積み重ねで達成する目標となりそうです。

・【目標】理念にもとづく文化の共有を目標としましょう。

ケアマネジャーの業務は利用者との人間関係が絡むため、同僚でもその仕事ぶりがわからない実情があります。そのため、担当ケアマネジャーが利用者を抱え込み、同僚に情報発信をしない傾向もみられます。一人の利用者を職員間情報共有のもと、全職員が理解してチームで在宅生活が困難な利用者を支えるために数多くの職員の知恵を拝借することが、最適な介護計画に繋がることを全ての職員が受け入れることを目標とします。

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

48/90

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：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	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	89.0%		8.0%	
		いいえ：2.0%	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	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%	
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	85.0%		10.0%	
	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	68.0%		18.0%	10.0%
		どちらともいえない：2.0%		

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市あさひ苑居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0090

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)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)「地域の方々へ感謝する」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、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切に、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

・地域の高齢者のセーフティーネットの役割を果たすべく、関係機関と連携して職員が業務にあたっており、利用者の満足度も高い水準にある

当事業所は市立の特別養護老人ホームを中心とする高齢者複合施設の中に設置されている。「最も困っている人々の命と暮らしを守る」との運営法人の理念のもと、地域の在宅高齢者のセーフティーネットの役割を果たすべく、併設の地域包括支援センターをはじめ、市の所管部署、保健所、医療機関等の関係機関と緊密に連携しながら、複雑な事情を抱えたケースにも積極的に対応している。支援の現場では職員が使命感を持って業務にあたっており、今回実施した利用者調査の結果では、昨年に引き続き、非常に高いレベルの満足度が示されている。

・管理者と主任ケアマネジャーを中心に、事業所全体で質の高いケアマネジメントの実現に取り組んでいる

主任ケアマネジャーを含む4名の正職員がチームを組んで居宅介護支援業務にあたっている。年中無休の営業や併設の特別養護老人ホームとの連携による夜間の相談対応など、利用者・家族からいつでも相談に応じられる体制を整えている。また、担当者が不在でも他の職員が対応できるよう、日頃より事業所内での情報共有を図っている。管理者もしくは主任ケアマネジャーのいずれか1名が毎日必ず勤務に入り、職員の指導にあたるとともに、毎週の職員会議で事例検討を行うなど、事業所全体で質の高いケアマネジメントを実現する取り組みを進めている。

・利用者の自己決定のプロセスを重視し、自立支援を基本として、利用者本位のサービス提供に努めている

当事業所は、利用者の自己決定のプロセスを重視して支援にあたることを事業計画に掲げている。利用者の認知能力の程度にかかわらず、ケアプラン策定の各段階で利用者本人と向き合って話を傾聴し、要望を把握のうえ、その反映に努めている。また、要介護認定の更新時等において、必要に応じて申請の代行を行っているものの、最初からすべてを代行するというスタンスではなく、利用者本人及び家族の社会生活を営む力や意欲の低下を招くことのないよう、必要最小限の支援を心掛けている。自立支援を基本に、利用者本位のサービス提供に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・職員の日常的な支援を通じて得られる情報を利用者ニーズの分析と把握につなげる仕組みをより高い精度で整備することが期待される

ケアプランの策定にあたり、所定のアセスメントシートに沿って収集した情報をもとに支援課題を抽出している。事業所では、表出されない利用者のニーズに対する職員の洞察力の向上を課題とし、アセスメント関連情報をもとにしたニーズの分析に力を入れている。今後、アセスメント項目の不足を補ったうえで、日々の支援経過記録やモニタリングにおける職員の着眼点を明確にし、アセスメント関連情報の充実や見直しにつなげていくことが期待される。また、モニタリングシートについても支援計画の具体的な目標に対応した様式に改良することが望まれる。

・安定した職員体制のもとで、業務のマニュアルを定期的に更新し、より高いレベルでの標準化に取り組むことが期待される

事業所内の会議で業務に関する職員の気づきや工夫を話し合い、手順等を明文化することで業務の標準化を図っている。業務マニュアルのファイルには、オリジナルの手順書のほか、特定事業所の算定基準やクレーム対応等、行政や企業が作成した参考文書を綴じ込み、職員間で共有している。ただし、内容のアップデートが追いついていない部分があり、改善に向けた検討が望まれる。主任ケアマネジャーを中心とした安定した職員体制のもと、今後も高いレベルでの業務の標準化に取り組み、地域の中心的な事業所として役割を果たしていくことが期待される。

・職員の時間外労働の削減に向け、業務の整理や効率化を推進し、労働環境の改善を図ることが期待される

法人の理念に基づき、事業所では地域の高齢者のセーフティネットの役割を使命とし、地域包括支援センター経由の複雑なケースや緊急の事案にも積極的に対応している。そのため、ケアマネジャーの担当件数がある程度の範囲内でコントロールし、いつでも迅速に対応できる体制を整えている。しかし、それでも所定の就業時間内に仕事が収まらず、職員の時間外労働が常態化している。今後は業務の内容や書類等の整理を進めるとともに、通信機器やソフトウェア等を活用しながら業務の効率化を推し進め、職員の労働環境の改善を図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

・入院等によるサービス終了後も利用者・家族の状況に応じて必要な支援を継続している

利用者が介護保険施設等に入所・入院した後も、利用者・家族の状況に応じて定期的な面会を行う等の支援を続けている。終結となった際も利用者・家族に対する相談援助や家族関係の調整等の支援を継続したり、担当地区の包括支援センターに対し必要な情報の提供に努めている。法人の理念に基づき、事業所では地域の高齢者のセーフティネットの役割を使命とし、地域包括支援センター経由の複雑なケースを積極的に受け入れている。ケアマネジャーの担当件数がある程度の範囲内にコントロールしながら、緊急ケースにも迅速に対応できる体制を整えている。

・虐待に対する職員の意識を高め、関係機関と連携して迅速に対応する体制を整えている

利用者への日頃の接し方を職員が所定の項目に沿って振り返り、虐待につながりかねない言動が潜んでいないかを自ら、また相互に点検する取り組みを法人全体として継続的に実施している。また、自宅での虐待リスクの高い利用者に関して、事業所内で情報を共有し、他の居宅サービス事業者とも連携して栄養状態や身体・衣服の清潔状態、入浴介助の際の傷やあざ等の確認を行い、虐待のサインが認められれば関係機関と連携して対応する体制を整えている。複合施設内に同一法人が運営する地域包括支援センターが併設されており、迅速な対応を可能としている。

・チームによるケアマネジメント体制を整え、サービスの質の向上を図っている

ケアプランの妥当性を評価するためのモニタリングを毎月1回以上ペースで実施している。当事業所では、担当者が単独で業務にあたるのではなく、管理者が各担当者のモニタリングの内容をチェックするとともに、管理者が担当したモニタリングについては主任ケアマネジャーがその内容を確認している。チームによるケアマネジメントの管理体制を整えることで、法令遵守に向けた業務点検に加え、利用者の自立支援の視点から適切なケアマネジメントが行われているかを相互に確認し、サービスの質の向上を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/104

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：2.0%	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	91.0%		7.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%		12.0%	
	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	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	84.0%		10.0%	
	いいえ：1.0%	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	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	84.0%		12.0%	
	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	82.0%		12.0%	
	いいえ：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	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%	
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%		11.0%	7.0% 5.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	居宅介護支援センターよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番
事業所電話番号	042-334-8133

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) 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

・**リ・アセスメントの手法を取り入れることで、利用者本人のニーズを大切にサービスにつなげる考えの理解を深めています**

利用者の望む生活や意向を反映した居宅サービス計画を作成するため、各ケアマネージャーのアセスメント力の向上に取り組んでいます。外部のリ・アセスメント研修会に全員が交代で参加する機会を持ち、研修に参加するにあたって勉強会や参加後の報告会を実施し、全員で成果を共有しています。また担当する事例のリ・アセスメントシートを作成し、事例検討会議で適切なニーズを導き出すための勉強会を行っています。これらの取り組みにより従来のプランでもニーズ・目標・支援内容等が明確化されるなどの成果が出てきています。

・**ケアマネージャーの業務が法令に則って行われ、かつ進捗の漏れが無いかなどを管理する仕組みが機能しています**

業務水準を確保するため、業務要領書や手引書等で業務の手順が明確化されており、業務チェックシート等で利用者支援の管理も行われています。また今年度の制度改正による業務の変更の理解を深めるため、行政からの指導資料に沿って定期的に法令順守についての勉強会を実施しています。さらに法令順守と個々のケアマネージャーの業務の進捗に漏れがないかを自己管理チェック表で管理したうえ、チーム内でもベテランと新人のケアマネージャーがペアを組んで確認するなどの体制を強化しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・**一連の組織活動を知識共有とチーム力アップのOJTの仕組みとして目的を再考し、主任ケアマネに求められる業務スキルの向上が望まれます**

朝礼での事例検討、月一回の会議で行う事例検討、チームミーティングでの事例検討、ペアリングによる新人育成など、この一連の組織活動が職員間の知識共有とチーム力アップのOJTの仕組みとして目的を再認識して取り組むことが必要と思われます。また個人別研修計画兼報告書にある個人別スキルアップ目標と連動した事例検討や主任ケア

マネ育成も視野に入れて、主任ケアマネ研修をもとにした事例検討を展開することと、地域のケアマネとの連携活動や地域福祉サービスの創造を職員と共に考え計画的に実践していくことが望まれます。

・ **新たな利用の窓口となる地域包括との連携強化と主要な医療機関等への事業所情報の発信と関係づくりが期待されます**

地域の相談窓口としての知名度向上については、併設施設全体の広報誌やホームページ、よつや苑祭で事業所の情報を地域に発信しています。さらに関係先との良好な関係づくりと新規受け入れを事業課題としていますので、地域包括支援センターの地域包括支援事業等への参画などの地域貢献活動を通じて、地域の方や関係先との関係性強化や、地域の医療機関や関係先に、例えば主任ケアマネ配置やケアプランの質の向上活動、入退院やターミナルの対応、法令順守の取り組み等を事業所の特徴として情報発信して信頼性を更に高め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

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

84/216

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：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	91.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	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	90.0%		8.0%	
	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：2.0%	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	80.0%		14.0%	
	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%		10.0%	
	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	86.0%		11.0%	
	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	86.0%		8.0%	
	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	64.0%		23.0%	10.0%
		いいえ：1.0%		