

# 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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ケアマネジメントセンターやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8162

## 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"><li>1) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。</li><li>2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。</li><li>3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います。</li><li>4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域に密着した包括的で継続可能な支援のため、専門性を活かした取組みを推進している

地域包括を推進する福祉拠点の居宅介護支援事業所として、地域活動の豊富な実績から信頼が厚く、関係機関や地域住民から様々な相談を受けている。困難ケースや即時対応の必要なケースなども寄せられるが、個々のニーズに応じた適切な支援提供を実現するための、組織的な受け入れ態勢が整えられている。制度間の隙間を埋め枠組みを超えた柔軟な支援を行うなど、調整役として多様なニーズに取り組んでいる。利用者・家族満足度も高く、専門性を活かした対応で安心と信頼を得ている。地域福祉を担う居宅支援事業者としての質的向上は一段と高まっている。

### ・全員で情報共有を図り、担当ケアマネジャーが不在でも緊急時に必要な対応が出来るようにしている

担当ケアマネジャーが不在等でも緊急性を判断し、必要な対応が出来るよう、ケアマネジャー全員が情報やケースを共有し、協力しながら業務の遂行にあたっている。職員会議は毎週開催され、ケアマネジャー全員が参加し、情報の共有・確認や意見交換等を行っている。経験豊かな人材が揃っており、わからないことが起きた際や急変、状況変化を起し場合、対応方法を確認している。また処遇困難なケース等についてその都度職員会議でリーダーや先輩ケアマネジャーがアドバイスしたり、対応方法の相談・検討を行う等、常に連携・協力して支援にあたっている。

### ・利用者の声や望みを聴き取り、常に利用者本位の視点でケアプランを考え、一人ひとりを大切に支援の充実に努めている

利用者の意思を尊重し、気持ちを汲み取ることを大切にして、どんな状況にある利用者の思いも感じ取れる『専門職』としてのスキル向上に努めている。また、分かりにくい制度やケアマネジメントの一連の流れについても、表現を工夫し、利用者や家族の理解が得られるまで丁寧に説明を行っている。『介護される側の立場になって、提案してくださいませ。一歩先を見て来てくれます』、『全員が介護の充実に努めている姿勢が見られる』など利用者の声も多く聞かれる。利用者と真摯に向き合う姿勢を大事にして常に利用者本位の視点でケアプランを考えている。

さらなる改善が望まれる点

### ・今後ともケアマネジャーとしての高い業務水準の確保・維持・向上に不断に取り組んでいくことを期待している 在宅支援を担う地域基盤として、職員個々に求められる専門性も一段高いものとなっている。事業所では重度の認

知症や癌、ターミナルケア等に関する専門的知識をケアマネジャーとして身につけることを研修計画に掲げ、積極的に外部の医療的研修への参加を勧めている。医療職と遜色なく適切に対応できることを目標にして、行政や医師会等との連携強化も図っている。また地域資源を活かした情報収集・交流など、あらゆる機会を自己研鑽の場として活用し、学びを地域に還元できるよう努めている。「職員自身が地域の社会資源」としての涵養に期待したい。

・ **リスク管理を更に万全なものとするよう、マニュアルを見直し、職員個々の意識向上を図っている**

利用者の安全確保のため、非常災害時の対応手順・が整備され、ヒヤリハットの有効活用や定例会での学びを活かし、利用者の暮らしを守る様々な工夫を、実際の支援に反映させている。また行政の関係部署、地域包括支援センター、自治会、消防署、医療機関などの連携により、法人全体でリスク対応に取り組んでいる。事業所では在宅支援においては、安全を脅かすリスク要因も多く、現場での不測の事態に備え、更に万全なものとするよう、マニュアルの見直しを検討、職員個々の意識向上を図っている。たゆまぬリスク管理体制づくりに期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の価値観や生活習慣を尊重し、利用者主体を大切にした支援提供を心がけている**

利用者の支援にあたっては、単に利用者の健康状態やA D Lだけでなく、利用者一人ひとりの価値観や生活習慣、生き方等を尊重し、利用者主体の支援が出来るよう配慮している。利用者が何を望んでいるかを常に考え、職員会議等で意見交換をすると共に、併設の訪問介護や通所介護等のサービス提供事業所とも積極的に話し合う機会を設けている。互いに情報交換や連携・協力体制も整っており、事業所が目指す点・線ではなく利用者への「面の支援」実現に向けて一体となって取り組んでいる。

・ **今年度より業務マニュアルの見直しを定期的に年2回行うこととして、取り組んでいる**

ケアマネジャー業務に必要とする各種マニュアルは「業務マニュアル」としてまとめられ、事務所に常設されている。従来マニュアルの見直しは、その都度必要に応じて職員会議で検討し、見直しや変更の必要があれば、事業計画策定会議に上げて、見直し・変更を行っていた。今年度より年2回（9月・3月）定期的にマニュアルの見直しを行うことを決め、実施している。早速今年度10月付で住宅改修・福祉機器・レンタル等の事業所一覧も最新のものに差し替えている。

・ **虐待になりそうなケースには併設各事業所連携し、適切な支援がとれるようにしている**

虐待はあってはならないこととして不適切な対応やことば遣い等常に職員会議で話し合い、接遇の見直しや改善を図って虐待防止に繋げている。また「虐待の芽チェックリスト」を活用して振り返りを定期的実施している。高齢者の人権擁護や虐待防止等の研修にも参加し、知識や意識の向上に取り組んでいる。虐待になりそうなケースについては事前にショート利用の手配とか、併設各事業所と一体となって予防策を講じている。虐待が疑われるケースでは速やかに行政や地域包括支援センター等と連携を取り、適切な支援に繋がるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/95

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：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	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	86.0%		13.0%	
		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：2.0%	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%		6.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%		6.0%	
		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	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%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%	
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%		17.0%	8.0%
		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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	ケアマネジメントセンターさくら苑
事業所所在地	東京都東大和市桜が丘2丁目122番4号
事業所電話番号	042-567-3919

## 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"><li>1) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。</li><li>2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。</li><li>3) 人権・人格尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にされた支援を行います。</li><li>4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い公正で透明な経営をいたします。</li><li>5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の「想い」に沿った計画作成や支援となるよう努めている

利用者一人ひとりの幸せのあり方はそれぞれ異なるとして、「こうしていきたい」という利用者の「想い」に沿って計画を立てるようにしている。また利用者や家族の価値観や生活習慣、生き方等も尊重し、利用者主体の支援となるよう配慮している。利用者は何を望んでいるのか、家族は何ができるのか、その人らしい生き方とは何か等を常に定例会等で話し合い、個々を尊重し、希望する生活に即した計画や支援になるよう努めている。また毎月の自宅訪問では利用者や家族が自由に自分の「想い」や要望・希望等を言い出せる雰囲気作りを心がけている。

### ・担当ケアマネジャー不在時にも適切な対応が取れるよう、ケアマネジャー全員で利用者情報の共有を図っている

事業者はケアマネジャー3人体制で業務にあたっているが、緊急時、担当ケアマネジャーが不在でも適切な対応が取れるよう、利用者の情報やケース等を共有し、協力しながら業務の遂行にあたっている。苑長も参加しての職員会議（月1回）や昨年度より定例会を毎週開催し、情報の共有や確認、意見交換等を行っている。経験豊かなベテランケアマネジャーが揃っており、分からないことが起きた時や利用者の急変・状態変化時等、また処遇困難なケース等について、その都度相談や意見交換・検討を行う等、常に連携・協力して支援にあたれる体制ができている。

### ・職員基本倫理に則り、一人ひとりの尊厳を尊重した丁寧な対応を徹底している

職員基本倫理に「人権の尊重」を掲げ、利用者の生命を尊重し、慈悲のところで適性かつ活力あるサービスを提供します。と謳っている。この行動規範の通り、利用者調査における『接遇、態度は適切か』には、37名全員が「はい」と回答しており、職員の接遇に対する満足度の高さが窺われた。日頃から個別の価値観と尊厳を尊重し、一人の人として利用者を敬う姿勢が、自然と対応に現れたものであろう。全体研修の重点テーマとして取り上げ、毎週の居宅支援定例介護などでも振り返りが行われ、更なる意識と質の向上が図られている。

さらなる改善が望まれる点

・更に専門的知識の習得・充実に図り、ケアマネジャーとしての高い業務水準の確保・維持に努められることを期待している

利用者の重度化が進む中、認知症や病気を持つ在宅ケースも増えている。また障害福祉との連携の重要性等多様なニーズに応えるため、ケアマネジャーとして幅広い知識の習得が求められている。法人では様々なテーマで内部研修を行い、職員の能力向上に取り組んでいるが、事業所ではケアマネジャーとして更に専門的知識を身につけることを事業計画に掲げ、医療的研修等も含め、外部研修や連絡会等の機会を活用して習得・充実を図っている。ケアマネジャーとしてのレベルアップを図り、今後共高い業務水準の確保・維持に努められることを期待している。

・ **リスク管理を更に万全なものとするよう、災害・事故などに備えた事業継続計画の制定が必要と考えている**

利用者の安全確保のため、事故・感染症・災害などのマニュアルが整備され、ヒヤリハットの事例活用や職員会議等での学びを活かし、利用者を守る様々な工夫を、実際の支援に反映させている。また事故対策委員会等、法人全体でリスク対応に取り組んでいる。事業所では在宅支援においては、安全を脅かすリスク要因も多く、現場での不測の事態に備え、更に万全なものとするよう職員個々の意識向上を図っている。現在災害・事故などに備えた事業継続計画が制定されておらず、これに関わる組織としてのリスク管理などの体制・対応・準備が必要と考えている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **非常災害時でも適切なサービスが継続して提供できるよう更に検討を進めている**

防火管理委員会や事故対策（リスクマネジメント）委員会、感染予防対策委員会等を中心に各種リスクに対する対応や対策が検討されており、事業所としてもこれらの情報を受け、リスクへの対策や備えを心がけ、利用者の安全確保に努めている。法人としての事業継続計画（BCP）は策定されているが、非常災害時等にあってはどのようなサービスの提供ができるか、また継続して提供できるサービスは何か等、事業所としても更に検討を進めている。災害時の対応として利用者の避難場所の確認や連絡網の作成・充実を図っている。

・ **利用者の気持ちを大切に迅速な対応で、良き相談者としての信頼関係を築いている**

利用者が安心して相談ができるよう、迅速に適切な対応を心掛けている。状況に応じて分かりやすい表現を工夫し、利用者や家族の理解が得られるまで丁寧に説明を行っている。家族や支援者の考えが先導しがちな局面でも、利用者の声なき声を引出しすくい上げることを大事にしている。日頃より、サービスが合っているのかどうか、利用者の思いも感じ取れる『専門職』としてのスキル向上に向け、理念や障害特性などの理解を深める自己研鑽に努めている。利用者調査結果からも、常に利用者との真摯に向き合う姿勢を大事にしている事が窺われる。

・ **利用者の多様なニーズに応じて生活全般を総合的に支えている**

利用者の多様なニーズに応じて介護保険サービスでの種類を分かり易く説明している。利用者や家族のニーズに合わない時は再度利用者や家族からの希望や要望等を確認している。利用者に求められるサービスすべてが介護保険サービスでは対応できないため、地域包括センターの情報や地域における社会資源の中から情報を選択して利用者に提供している。老人会主催の「食事会」、月2回開かれる体操教室は特に多くの利用者から人気のある社会資源になっている。可能な限り地域生活が継続できるよう、利用者の生活全般を総合的に支えている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/97

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	89.0%		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	94.0%		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	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	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%
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 : 2.0%	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	91.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	70.0%		いいえ : 2.0%	18.0% 8.0%