

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 | 社会福祉法人至誠学舎東京 |
| 事業所名称 | サンメール尚和デイケアセンター |
| 事業所所在地 | 東京都西東京市新町1丁目11番25号 |
| 事業所電話番号 | 042-467-8686 |

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) 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

| |
|---|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・日頃から各市や地域包括支援センター等との連携は良好で、利用者のニーズに速やかに対応ができています 市主催の「地域包括ケアのしくみづくり 多職種連携」を開催している。医師・歯科医師・看護師・理学療法士などが参加している。更に在宅医療の窓口を市が開設したことで、ケアマネジャーが直接医療のアドバイスを受けることができるシステムができた。今後更に介護と医療が協働がしやすくなっている。・週1回のケアマネ会議、毎日のミーティングでは、日々の言動・行動を振り返っている 定期的で開催される週1回のケアマネ会議や毎日のミーティングなどの際には、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。必要に応じて関係サービス提供事業者との情報共有や地域包括支援センター、市など関係機関への相談・報告をして連携を密にとる体制をとっている。相談・苦情などがあった際には必ず報告書を作成し、改善を検討している。・工夫された独自のアセスメントシートは6ヵ月間の利用者の変化を把握することができる 利用者の生活全般について、課題ごとの短期・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。用紙には6ヵ月間の記録ができ、利用者の半年ごとの心身の変化が一目で把握できる。そのため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したり、利用者・家族の問題点や課題の抽出しやすく工夫されている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・緊急時、ケアマネジャーだからこそ出来る支援方法を日頃から考えていくことが望まれる 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。頻発する自然災害時にその都度対応してきている。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。近年の地震や洪水などは他人ごとではなくなっている。地域を熟知し、利用者や家族のことを把握しているケアマネジャーだからこそ出来る支援方法を日頃から考えていくことが望まれる。・居宅支援事業内容を市民に向けてわかりやすいものにしていくことが望まれる 事業所として、第三者評価機関のアンケートや事業所独自のアンケートを年1回ずつ実施している。利用者や家族からの回答率は高く、94パーセントの利用者が満足以上と回答している。しかし回答の中に「ケアマネさんの仕事 |
|---|

そのものがよく解らない。」という意見が見受けられた。率直な感想と受けとめて、今後の居宅支援事業内容を市民に向けてよりわかりやすいものにしていくことに努めたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者に関する情報は全てパソコンに入力しているため職員間で情報を共有できる

パソコン内の掲示板に新規利用者や変化があった利用者の情報を書き込んで周知している。掲示板は常に更新しており、各職員が毎日確認している。毎日正午にミーティングを開き、現在の利用者の様子、支援の動向を報告している。利用者に関する情報は全てパソコンに入力しているため、担当の介護支援専門員が利用者訪問などで不在の時に問い合わせがあっても、迅速に対応できる。週1回のケアマネ会議と事例検討会でも、利用者個々の状況と支援内容を報告し合っている。

・個別情報書類はいつでも取り出せるようファイリングマニュアルに基づいて整理している

事業所独自の「ケアマネお助けマニュアル」は、業務の手順、申請書・書類の書き方、情報端末の使い方、居宅支援チェック表等の業務全般を、新人職員でも解りやすく説明している。利用者の急変、対人・対物事故などの緊急時対応も手順を示している。「ファイリングマニュアル」は、利用者の個別ファイルに綴じる書類の順番を定めている。ファイリングを統一することで、必要な情報を誰でも速やかに確認できる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/130

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 | 89.0% | 6.0% | 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 | 84.0% | 10.0% | いいえ : 0.0% | 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 | 82.0% | 9.0% | 6.0% | いいえ : 1.0% |
| 4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か | 92.0% | | どちらともいえない : 3.0% | いいえ : 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 | 81.0% | 7.0% | 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 | 90.0% | 6.0% | 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 | 84.0% | 6.0% | 7.0% | 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 | 82.0% | 7.0% | 9.0% | いいえ : 0.0% |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか | 87.0% | 7.0% | 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 | 67.0% | 12.0% | 18.0% | いいえ : 1.0% |

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 | 社会福祉法人至誠学舎東京 |
| 事業所名称 | 緑寿園ケアセンター |
| 事業所所在地 | 東京都西東京市新町1丁目11番25号 |
| 事業所電話番号 | 0424-62-1206 |

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジャー間の丁寧な情報共有や協体制により、迅速で的確な支援が行われている

ケアマネジャーはパソコン上で利用者に関する情報を共有しているため、担当者が不在でも、随時問い合わせや相談に応じられる体制になっている。初回訪問時には2名のケアマネジャーで伺い協力してアセスメントを行うほか、毎週のケアマネカンファレンスで情報共有や事例検討を行い、また対応が難しい事例についてベテランケアマネジャーからアドバイスをもらうなど、事業所内で協力して支援に当たる体制ができている。ケアマネジャー間の連携により、ケースを担当者一人で抱え込まず、広い視野でのケアマネジメントを行うことが可能となっている。

・在宅生活の維持には利用者とともに家族への支援も重要と考え、家族の不安感や負担感の軽減を意識したケアマネジメントを行っている

事業所では在宅介護支援においては、利用者とともに家族への支援もケアマネジャーの重要な役割と考えている。訪問時には利用者だけでなく家族の状況や要望についても丁寧に聞き取り、また家族の介護力の把握に努めて、それぞれの家庭にとって最適となる居宅サービス計画の作成に努めている。ターミナルや認知症の利用者については予測できる今後の変化を家族に伝え、将来を見据えたケアマネジメントを行うように努めている。利用者がその人らしい在宅生活を継続できるよう、家族の不安感や負担感の軽減を常に意識しながら支援を行っている。

・医療機関や他事業者、地域包括支援センター等と連携を取り、利用者の生活を支えるためのコーディネーターの役割を果たしている

退院前カンファレンスへの出席や受診同行により主治医や医療関係者と顔の見える関係を築いている。サービス提供事業者とも、利用時の様子についての報告から利用者の状況を把握し、また主治医の指示や他事業所の情報を伝えて連携を取った支援を行っている。家庭ではパッドを拒否する利用者にデイサービスで勤めてみて利用につなげるなどの事例もある。支援が困難な場合は地域包括支援センターと協力して対応している。利用者の状況を把握し関係機関との連携を図って、利用者の生活全体を支えるコーディネーターとしての役割を果たしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の状態に応じたサービス提供のため、ケアマネジャーがさらに情報を蓄積し、経験を積んでいくことが期待される

事業所ではターミナルなど医療依存度が高い利用者や、他では受け入れが困難なケースを多く受け入れており、ケアマネジャーには高い専門性、観察力、臨機応変な対応力等が求められている。充実した法人研修、事業所でのケア

マネカンファレンスやOJT、外部研修への参加などで育成を図り、また地域事例検討会等に積極的に参加して問題の解決方法やサービス事業者について知見を高めるようにしている。在宅生活を支援するためのコーディネーターとして利用者の様々な状況に対応できるよう、個々のケアマネジャーのさらなる研鑽が期待される。

・家族介護力の低下や医療連携の強化等ケアマネジャーの仕事が増加する中、ライフワークバランスを考えた業務のマネジメントが期待される

独居や老々介護の増加など家庭での介護力が低下する一方、医療・介護の連携強化による通院同行やカンファレンスの参加など、ケアマネジャーの担う仕事が増加している。職員は丁寧な対応を行い利用者からの要望に応えているが、時間内に業務を終了するには、時間配分と仕事の効率化を図ることが重要になっている。平常時は定例の訪問と事業所間の連絡を行う一方、変化時には受診同行や密な訪問、連絡を増やして状況を的確に把握し迅速な対応を行うなど、業務に優先順位をつけ、ライフワークバランスを考えた業務のマネジメントを行うことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族の要望を把握し、思いに寄り添った丁寧な対応を心がけている

初回はケアマネジャー2人で訪問して利用者や家族と面談し、生活歴や既往歴、希望等を丁寧に聞き取ってアセスメントを行い居宅サービス計画を作成している。利用者や家族が認知症や精神疾患などを患っている場合は、心身の状態に配慮して面談のやり方を工夫している。部屋の様子や表情などの観察から、利用者や家族の思いは何なのか、何が必要な支援なのかに敏感に気付く感性が重要だと考えている。表情、態度、まなざし、声のトーンなどに注意を払い、利用者や家族が安心して話せる雰囲気を作って信頼関係の構築に努めている。

・関係機関と密接に連携して多職種のチームで支援に取り組んでいる

利用者、家族が安心して生活できるように、医療機関やサービス提供事業所、自治体や地域包括支援センターなど多職種、多機関と密な情報交換を行い、連携してチームで支援している。ケアマネジャーは、公正中立で質の高いケアマネジメントができるよう、積極的に研修会や事例検討会などに参加して自己研鑽に努めている。5人のケアマネジャーがいる利点を活かし、ケアマネジャー全員が情報共有を図って、利用者、家族が困る事がないように、協力して支援する体制が整っている。

・医療機関との連携強化を図り、ターミナルの支援にも積極的に取り組んでいる

在宅生活を送るターミナルの利用者は増加傾向で、事業所では医療関係者との連携強化を図っている。退院に向けて入院中から関わり、住宅改修や福祉用具の準備、訪問介護や訪問看護を手配して、在宅生活の環境を整えている。体調が不安定であったり急激に悪化する場合は主治医と密に連絡を取り、居宅サービス計画の変更、サービス提供事業者への連絡等迅速な対応を行っている。利用者の変化を敏感に察知し、リスクを予測して臨機応変な対応が取れるよう、研修への参加等で知識を深め、利用者が安心して在宅生活を続けられるよう取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/108

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 | 96.0% | どちらともいえない : 3.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 0.0% |
| 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 | 96.0% | どちらともいえない : 0.0% | 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 | 96.0% | どちらともいえない : 0.0% | 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 | 96.0% | どちらともいえない : 0.0% | 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 | 93.0% | どちらともいえない : 3.0% | いいえ : 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 | 93.0% | どちらともいえない : 0.0% | いいえ : 0.0% | 6.0% |
| 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 | 78.0% | | 6.0% | 12.0% |
| | | | いいえ : 3.0% | |

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 | 社会福祉法人都心会 |
| 事業所名称 | 保谷苑居宅介護支援事業所 |
| 事業所所在地 | 東京都西東京市ひばりが丘北3丁目3番30号エクレールひばり303号室 |
| 事業所電話番号 | 042-439-7221 |

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)福祉の心を持って夢や希望の実現を実現する事 2)安全で安心できる質の高いサービスの提供 3)地域に開かれた施設として活動する事 4)「都心会はひとつ」の方針で取組む事 5)心の通訳 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・アセスメントやモニタリングを通して利用者の望む生活像を理解し、その価値観を尊重した支援を行っている

当事業所は「特定事業所加算」適用事業所として、質の高いサービス提供に努めている。初回訪問時において聞き取ったサービス内容に対する利用者や家族等の要望や意向は、「アセスメントシート」を用いて確認しているが、これまで使用していた独自に作成したアセスメントシートから、現在は都が指定する「リ・アセスメントシート」に移行させて、その充実を図っている。日々の支援では、利用者が「ノー」といえる機会を設けており、モニタリングで得られた結果やアセスメントシートの情報をもとに、利用者の価値観を尊重した支援を行っている。

・介護支援専門員は利用者が望む生活像を実現するため、多くの研修に積極的に参加して自己研鑽に努めている

介護支援専門員は、職種により介護・医療その他多岐にわたって多くの知識が必要となる。利用者に関わるサービスにおいては制度が改正される都度学び、利用者の夢と希望の実現に生かさなければならない。主任介護支援専門員からそれぞれの能力にあった研修をすすめることもあるが、各自が自己研鑽に努め、多くの研修に積極的に参加している。多くの知識や情報を取り込むことでマネジメント業務の遂行に役立てており、各々が自分の力量を把握し、高い意識を常に持ち自立した介護支援専門員であり続けることが、利用者の満足度向上にも繋がっている。

・業務全体から検討が必要な分野をあらかじめ基本テーマに設定、全職員から個々の課題を事前に受けて効果的・効率的に会議を進めている

事業所が月初および毎週水曜日の午前9時から1時間を定例にして常勤職員の居宅会議を行っている。会議の内容は業務上常に目を向けるべき分野を視点に置いた基本テーマを7項目に設定、現在抱えている処遇困難ケース、過去に取り扱ったケースの問題点その改善方策、地域におけるサービス事業所や利用者が活用できる社会資源の状況など、主任はテーマに沿って毎回事前に各担当職員に検討課題や業務報告の内容を把握して会議を進めている。討議すべき、共有すべき議題を限られた時間の中でマンネリ化せず効果的・効率的に進めている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所業務を主体的に推進し能力発揮できるマネジメント権限の委譲、組織の活性化を促し後継者育成に繋げていくことが期待される

事業所職員の法人基本理念の理解度は極めて高く実践力もあり、法人の中核事業を務める居宅介護支援事業所として確固たる位置づけとともに、地域社会に高い信頼を得る事業展開があると評価したい。しかし、高い実務能力が育っているものの現状ではケアプラン作成という実務分野に職務権限がほぼ限られていると思われる、事業所としての運

営計画や課題抽出などマネジメント能力も担えるレベルに育っていると感じられる。自らの問題や課題を把握し解決しようとする、マネジメント力の活性化を促すことが期待される。

・記録のとり方については職員間でその方法を共有しているが、適切な記録を残すため、さらなる質の向上を図っている

記録のとり方については、これまでも技術面や統一性に配慮して、その方法を職員間で共有してきたが、より役立つ記録として活用できるようにするためには、記入方法はもとより、セキュリティを重視した保存方法や共有手法を検討すると同時に、それによる使い勝手の悪さを生じさせないような配慮が必要となり、事業所としてもさらなる質の向上を図りたいとしているため、今後の取り組みを注視したい。

・利用者・家族の思いを簡潔・明瞭にまとめるケアプラン作成など、文書作成の標準化と簡素化、時間の効率化への取り組みが期待される

居宅介護支援員は利用者の居宅に訪問し利用者・家族の思いを受け留め、その夢や希望を実現することを支援している。またその後の経過も把握するために利用者の居宅に毎月計画的に訪問し、必要があれば事業収入に関係なく利用者の居宅に随時訪問している。一方、事業所に戻ればその経過と結果はケアプランの作成、介護保険認定申請、業務報告書や日報などの作成に多くの時間が割かれる。限られた時間と事業運営の中で利用者の思いに応えるためには、簡潔で明瞭な文書作成の標準化と簡素化、時間の効率化への取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・さまざまな加算をとる努力を怠らず、安定した収入を維持できている

昨年度は、法人内の3事業所の減収、一昨年より計画されていた大規模改修・増設工事、それに伴う事業所移設にて大幅なマイナスとなった。しかし、当事業所は平成23年度より特定事業所加算取得事業所として継続し受託ケアプラン件数を維持している。同法人に包括支援センターがあるが隣市の包括支援センターからも困難なケースを積極的に受け入れて医療と介護の連携にかかわる加算取得に励んでいる。また特定事業所加算継続の為、毎週開催している居宅会議、多職種との事例検討会の企画・実行等にも注力し取り組んでいる。

・「ケアマネだより」を作成して、利用希望者に情報を提供している

利用希望者への情報は、法人のパンフレットやホームページ、事業所発行の「ケアマネだより」などで提供している。ケアマネだよりは、年2～3回、法改正や医療・健康に関して地域情報も含めて提供している。これまでに介護保健負担限度額認定証の更新、健康面ではインフルエンザなどを取り上げている。今年度の夏号では、本苑の大規模工事・介護保健負担割合証の更新・水分摂取などを掲載している。ケアマネだよりは、法人のホームページからダウンロードできることになっているが、そのアップデートが課題となっていて、改善に取り組んでいる。

・チームアプローチを大切に、利用者の意欲や夢や希望の実現を目指す

利用者は、高齢による疾患・疾病だけでなく様々な要因が重なり生活の質をおとしている。金銭的な問題や家族関係、介護保険サービス以外を必要とする難病等複雑な課題をもつ利用者は、多角的な支援が必要となる。利用者・家族、事業者、医療機関だけでなく、包括支援センター、行政、地域住民等にサービス担当者会議への参加を呼びかけ、さまざまな職種や立場から専門的意見を発言してもらおう場を積極的に作っている。チームアプローチによる支援を大切にし利用者の「～ありたい」「～したい」といった意欲や夢や希望の実現を目指す。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

81/97

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 | 93.0% | | | |
| | どちらともいえない：2.0% | いいえ：0.0% | 無回答・非該当：3.0% | |
| 2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか | 88.0% | | 7.0% | |
| | いいえ：0.0% | 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 | 90.0% | | 7.0% | |
| | 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 | 95.0% | | | |
| | どちらともいえない：2.0% | いいえ：0.0% | 無回答・非該当：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 | 83.0% | | 7.0% | 8.0% |
| | 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 | 91.0% | | | |
| | どちらともいえない：3.0% | 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 | 88.0% | | 7.0% | |
| | どちらともいえない：2.0% | 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 | 88.0% | | 6.0% | |
| | どちらともいえない：4.0% | いいえ：0.0% | | |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか | 87.0% | | 8.0% | |
| | どちらともいえない：3.0% | 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 | 65.0% | 13.0% | 17.0% | |
| | | いいえ：3.0% | | |

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 | 社会福祉法人東京老人ホーム |
| 事業所名称 | 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 |
| 事業所所在地 | 東京都西東京市柳沢4丁目1番3号社会福祉法人東京老人ホーム |
| 事業所電話番号 | 0424-67-2794 |

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) 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

・家族との調整を図りつつ、「その人らしさ」を活かした支援になるように取り組んでいる

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り、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、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も加味するように取り組まれている。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。

・多様なケースに対応できるよう、「聴ける能力」・「コミュニケーション能力」の向上に取り組んでいる

研修と指導に力を注いでいる。利用者には認知症の方や発語が困難の方もおり支援には、まずは「聴ける能力」・「コミュニケーション能力」の向上が重要と考え、表情や沈黙を読み取れるよう、コミュニケーション研修を取り入れている。地域包括支援センターや近隣病院より新規依頼が増え、生活課題が多いケースや医療依存度が高いケースが増加、幅広い利用者ニーズに対応でき、どの職員でもあらゆるケースに対応できるように能力向上に努めている。

・利用者の充実した支援に向けて、職員間で情報共有し全職員でバックアップする体制がある

当事業所では、毎日の朝礼や毎週行う居宅介護支援共有会議、日報や月報、支援経過などの内容をPC上で記録し情報の共有化を行なっている。日々の利用者状況はチームとして全員が迅速に把握できる体制を構築している。利用者支援は、担当者だけでなく全ての居宅介護支援専門員でバックアップする体制のもとで対応に努めている。事業所は特定事業所加算 を取得し「地域に選ばれる事業所」を目指し取り組んでおり、24時間連絡できる体制を提供し、利用者や地域関係機関からも信頼を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・アセスメントの充実、計画の検証などケアマネジメントの質の向上に向けた継続した取り組みに期待したい

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。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、見直しに取り組んでいる。市や都の研修等にも参加しながら、アセスメントの充実、計画の検証などケアマネジメントの質の向上に取り組んでいる。継続した取り組みにより、より一層利用者一人ひとりの強みを活かした課題分析により「その人らしさ」を活かした支援に向けた計画作成につながるものと思われる。利用者・家族のニーズの把握、関係機関との連携を含め、今後の取り組みに期待したい。

・多様な利用者のニーズに対応するための専門性の向上へ向けた継続した取り組みが期待される

これまでも定期的に事業所内研修など様々な取り組みにより、介護支援専門員の資質の向上を図っている。その他

、事例検討や居宅介護支援専門員に必要な知識などの研修により専門性の向上にも積極的に取り組んでいる。事業所としては、地域関係機関との連携が深まり、新規ケースも増加しする中で、幅広い利用者ニーズに対応できる職員のさらなる能力向上とチームとしての組織力向上が必要ととらえている。ケアマネジメントの質の向上に向けた取り組みと併せて今後の継続した取り組みが期待される。

・在宅サービス事業所としてのリスクマネジメント体制のさらなる充実に向けた取り組みに期待したい

年間事業計画書において「リスクマネジメントの徹底」を課題の一つとして掲げている。事故を未然に防ぎ重大事故に繋がらないように、法人と連携してリスクマネジメントに取り組んでいる。事業所独自に緊急時に備え、独居や高齢者世帯を念頭に対応を急ぐ方を考慮し「利用者別緊急対応一覧表」を作成し、災害時でも確認できる場所に設置している。さらに、法人全体の取り組みとしてBCP（事業継続計画）の具体化に向けた取り組みと併せて、在宅サービス事業所としての特性や利用者状況を踏まえ、在宅部門との連携を含めた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

・居宅介護支援専門員として必要な知識は研修などを通し習得している

定期的に所内研修・外部研修を行い、居宅介護支援専門員の質向上に取り組んでいる。所内では、毎週実施している居宅介護支援共有会議・毎月実施している居宅介護支援月例研修・毎月実施している事例研究会・隔月実施している在宅部門会議・年1回の在宅部門研修会を行い、更に西東京市・武蔵野市・東京都の外部研修にも出席、居宅介護支援専門員に必要な知識習得に取り組んでいる。また、平成28年から東京都リ・アセスメント支援シートを活用し、より良いアセスメントを目指している。サービス向上を図るため、常に真摯に取り組んでいる。

・利用者が望む生活像を目標に残存能力を生かした居宅サービス計画作成に取り組んでいる

法人の理念に基づき「高齢者の自己決定権の尊重」「自分らしい生活の継続」及び「自立支援」を基本とし常に利用者の立場に立ち自立した生活を尊重しますと運営方針に掲げている。リ・アセスメント支援シートを活用し利用者の価値観や生活習慣、心身の状態、介護力、利用者や家族の意向などから課題抽出し、利用者や家族の意向を取り入れ、利用者が望む生活像を目標に残存能力を生かし生活の質の向上、自立支援に取り組んだ居宅サービス計画の作成に努めている。

・困難ケースを積極的に受け入れ、地域の事業所として支援を行なっている

当事業所は、虐待や医療依存度が高いケース、困難ケースを積極的に受け入れている。地域包括支援センターや各関係機関と連絡を密にし連携強化した支援を行っている。初回訪問並びに困難なケースにおいては、管理者は担当の居宅介護支援専門員と同行訪問し適切なケアマネジメントにつなげている。担当の居宅介護支援専門員が一人で抱え込まず、相談しやすい職場環境がある。新人居宅介護支援専門員にはスーパーバイザーを付け相談できる環境をつくり、育成を積極的に行なうなど地域の事業所として利用者支援を行なっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

112/188

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 | 87.0% | 10.0% | 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 | 79.0% | 16.0% | いいえ : 0.0% | 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 | 84.0% | 10.0% | いいえ : 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 | 95.0% | | どちらともいえない : 1.0% | いいえ : 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 | 71.0% | 14.0% | 13.0% | 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 | 86.0% | 6.0% | 6.0% | いいえ : 0.0% |
| 7. 利用者のプライバシーは守られているか | 79.0% | 9.0% | 9.0% | 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 | 76.0% | 12.0% | 8.0% | いいえ : 2.0% |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか | 76.0% | 10.0% | 11.0% | 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 | 48.0% | 21.0% | 10.0% | 19.0% |

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 | 有限会社ユピテル |
| 事業所名称 | ライフサービスぱーとなー |
| 事業所所在地 | 東京都西東京市田無町3丁目3番7号海老沢第1ビル303号室 |
| 事業所電話番号 | 042-451-9132 |

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) 介護保険法第1条の目的と第2条の理念をよく理解し、それらを実現するケアマネジメントを行う。</p> <p>2) 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。</p> <p>3) 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、引きだし、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。</p> <p>4) 地域包括ケアシステムの植木鉢図のうち、土（介護予防・生活支援）の豊饒化に留意してケアマネジメントを行い、地域包括ケアシステムの構築に貢献する。</p> <p>5) 新しい技術（例えばAI、グループウェア、SNS）を活用したケアマネジメントに積極的に挑戦しケアマネジメントの質の向上と業務効率化をめざす。</p> |

全体の評価講評

| |
|---|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域包括ケアを基盤とするケアマネジメント及びカフェを開催し一人でも多くの人に住みなれた我が家で安心して暮らせる喜びを提供している <p>事業所は地域包括ケアの推進を基盤とした「一人でも多くの人に住みなれた我が家で安心して暮らせる喜びを」を理念として一貫したケアマネジメントに取り組んでいる。マニュアルや研修計画の見直し、会議方法や相互の業務チェックでの業務水準確保と共に、ケアプランの継続的な訓練、アセスメントやモニタリングでの訪問、保険内外のサービス利用状況により本人や家族の問題を抽出し、ケアプランに反映している。一方、法人が定期開催するサロン「ハッピーカフェ」でのコミュニティづくりなどトータル的なケアマネジメントに取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・完全非公開アプリ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用では介護支援専門員が管理者となって医療・介護連携を強化している <p>法人は介護支援専門員が管理者となった完全非公開アプリを導入し医療と介護の連携強化を図っている。インターネットを介した情報共有であり、運用規程による利用者や家族の同意、ID・パスワードでのセキュリティ対策、利用に係る守秘同意書や利用申込書により運用方法を明確にしている。介護支援専門員が管理者となることで利用者寄りの情報共有及び必要に応じた即刻対応も可能となり、サービス担当者会議を待たずして、利用者の状態変化への医師の意見を仰ぐなど、医療・介護連携強化を進めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジメント業務においては相互チェックの仕組みや日常的に相談し合える職場環境により利用者の生活の質の向上を図っている <p>当事業所に在籍する介護支援専門員11名は、利用者のケアマネジメントにおいて相互チェックの仕組みや日常的に相談し合える職場環境により業務経験年数を超えるスキルを身につけている。アセスメントや居宅サービス計画作</p> |
|---|

成など一連のケアマネジメントの場面はもちろん、支援困難ケースや会議・研修などの場においても、各々の介護支援専門員が経験あるいは収集した情報を共有し、相互に意見交換し、研鑽し合いながら、事業所理念・方針の下、利用者の生活の質を高めるケアマネジメントを実行している。

さらなる改善が望まれる点

・非常災害発生時の避難行動要支援者登録取り組みがはじまり、安否確認用マップ更新並びに避難個別計画の推進が期待される

市の非常災害発生時の避難行動要支援者に関する取り組みについて、法人は委託により市と協力して避難行動要支援登録者の個別計画を作成し、地震災害を想定した防災訓練では当該地域に在宅する高齢者マップによる安否確認を実施している。独居や日中独居並びに高齢者世帯の増加にともなう避難行動要支援者登録の推進の必要が明確となっている。災害時の避難においても安心な街づくりにむけて、要支援登録推進に伴う安否確認用マップの更新並びに個別計画などの推進が期待される。

・経営者のリーダーシップのもとに備えた組織力のさらなる向上に向けてキャリアパスなどの人事制度の整備が期待される

法人は事業開設以来、経営者のリーダーシップのもとスタッフの総力をあげて地域包括ケアを推進する組織力を備えてきている。事業所は、利用者アンケートや職員自己評価並びに職員面談の実施により問題抽出を図り、スタッフミーティング及び経営会議にて運営上の問題を分析し対策や改善に取り組んでいる。さらなる組織力向上に向けて、スタッフのモチベーションを維持するためにも、職位の等級要件やキャリアパスの明確化、人事考課制度の整備などが期待される。

・新たな社会資源の発掘とそれらのマッチングにより利用者のさらなる生活拡大や活性化へのケアマネジメントが期待される

当事業所では各々介護支援専門員により介護保険内のサービスに関する情報はもちろんのこと、介護保険外のサービスおよび事業者情報、各自治体の高齢者施策の情報などを各自が収集し、「社会資源ファイル」として纏めているが、一方で収集、集約している情報はこれまで活用している一定範囲に限っている。高齢者や要介護者の概念を広げて新たな発想による社会資源の発掘とそれらのマッチングにより利用者の生活拡大や活性化へのケアマネジメントが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・最新のICT（情報伝達技術）の活用により、質の向上と業務効率化を目指している

当事業所では最新のICT（情報伝達技術）の活用において積極果敢に挑戦し、事業所内外のケアマネジメント全体の質の向上と業務効率化を目指している。具体的には、事業所職員間の情報共有を図るため、記録管理システムを活用しグループウェア化や記録類の電子ファイル化を推進、介護システムによる支援経過など入力の手間削減及び音声入力化の実現、また、完全非公開アプリ（SNS）の利用を通じて事業所内に留まらず、医療機関との情報共有とコミュニケーションの円滑化も進んでいる。

・地震を最大リスクと捉え避難行動要支援者の確認マップや避難個別計画作成を進めている

法人は事業継続計画（BCP）の更新整備を進めており、スタッフへの座学研修並びに防火・防災訓練を定期的に行っている。事業所は今後発生が予測される首都直下型地震を最大のリスクと捉え、市の避難行動要支援者登録の取り組みを受託し、地域の在宅高齢者の日常生活動作による安否確認色分けマップ並びに避難個別計画の作成を進めている。また、インターネットの寸断も想定して災害時間関連データは書面化して安否確認訓練も実施している。

・明確な方針の下、利用者の意向が反映された居宅サービス計画の作成に取り組んでいる

当事業所における居宅サービス計画作成の方針は、介護保険の第一義目的でもある「自立支援」を根底に据えている。さらに、人間の欲求5段階説による自己実現論やICF（国際生活機能分類）の視点に基づき利用者の自立と生活の質の向上の実現を目指している。また、利用者が“できないこと”に適切に対応し、その上で利用者の強みを見出し、引き出し、発展させることを介護支援専門員の役割として捉えて、利用者本人並びに家族や関係者の意向が反映された居宅サービス計画を作成している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

218/263

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 | 90.0% | 6.0% | 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 | 81.0% | 12.0% | いいえ : 2.0% 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 | 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% | |
| 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 | 88.0% | 6.0% | 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 | 89.0% | 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 | 86.0% | 7.0% | いいえ : 1.0% 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 | 85.0% | 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 | 88.0% | 5.0% | いいえ : 1.0% 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 | 65.0% | 18.0% | 11.0% | いいえ : 4.0% |