

# 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	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

## 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>家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。</p> <p>社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。</p> <p>利用者に深い共感を持ちます。</p> <p>地域の方々に感謝します。</p> <p>社会・地域の要請に応えること。</p> <p>人とひとの絆を大切にすること。</p> <p>水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・在宅で暮らす利用者の、災害対策の強化を評価します

ケアマネジャーは千代田区内、様々な災害対策サービスを把握し利用者に情報提供しています。高齢者を狙った詐欺の未然防止、認知症高齢者の徘徊時の対応策、救急搬送時に医療情報を伝える救急キット等、どれも身近に起こり得る事件・事故であり、利用者や家族だけでは把握できない情報といえます。また、実際に起きてしまった詐欺被害や事故を事例として挙げ、利用者や家族に事前の対応策が必要であることを説明しています。対策に必要なサービス情報量と、未然に防ぐ為の周知徹底の取り組みを評価します。

### ・利用者が不安なく生活できるよう、さまざまな機関の協力を受ける体制があります

利用者と居宅介護支援事業所間で契約書を取り交わす場合、身寄りがいないケースに他の機関の協力を受ける体制があります。契約書に記載する際、生活保護の方や一人暮らしの方など、代理人の欄に記入する対象者が見つからない場合があります。そのような場合には、行政や社会福祉協議会等の機関の協力を受け、代理人になってもらうように働きかけています。安心して生活ができるよう、一人の利用者を皆で支えるという視点が浸透しています。

### ・様々な外部機関と連携し、様々な情報を提供するようにしています

行政を始め、近隣の医療機関等とも密に連携しています。例えば、行政が発行する高齢者向けサービスについても、情報を伝達する等の役割を担っています。訪問理美容サービス、寝具乾燥サービス等の区の独自のサービスの他に、救急医療情報キットという、緊急時に医療機関にスムーズに情報を伝達する為の「命のボタン」等を案内したり、詐欺行為への注意喚起等もしています。単に介護サービスだけではなく、地域で利用者の生活を全面的に支える仕組みの一翼を担っています。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

### ・間接業務の削減、新規ICTの導入等、事業所の全体最適の視点で取り組んで欲しいと思います

経営層は、広報活動、外出支援、ボランティアとの連携、職員の知識・技能の向上等、様々な課題や改善が必要な点を既に認識しています。今後は、これらの課題解決や改善に取り組む為、例えば、「やらなくても良い業務、利

用者にも職員にも必要ない業務」等を視点として、重複業務の削減等を図る事も期待されます。また、新規ICT導入により、大きな効果を得る為に、経営層は、事業に必要な情報の収集・共有・運用方法等、できる限り議論を尽くし、全体最適を企図し、直接介護サービスの質の向上に繋げて欲しいと思います

**・事業所の豊富な実践例を生かし、マニュアルが整備されることを期待します**

事業所には様々な事例が蓄積されており、豊富な知識や技術を生かし、利用者一人ひとりを大切にしたいサービス提供が実施されています。一方で事業所独自の業務マニュアルが作成されていない点が気になります。既に実践しているサービス内容を標準化し、今後の人材育成に生かす為、業務マニュアル全般の整備・強化を期待します。

**・新規ICTシステム導入を踏まえ、マニュアル、OJTの連動性の向上に期待します**

新規ICTシステム導入を踏まえ、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の連動性・相乗効果の向上に期待します。法人の歴史・伝統や歴代の先輩職員の手による積み重ねられた手引書等、他の法人には無い財産を活かし、例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、多摩同胞会の人材育成システムの基幹を、さらに強固なものとする事を期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者に合わせて、情報が伝わるような工夫をする事に力を入れています**

独居利用者が多い等の特性に合わせて、サービスを利用しやすい工夫をしています。例えば、利用開始にあたって、サービスを忘れてしまわないように、毎月のカレンダーに、カラーで割り振られたサービスの予定を書き込み、利用者宅に掲示する等、細やかな工夫をしています。このようなサービス提供の工夫により、利用者調査では、家族等から、「遠方で同居しておらず十分に対応出来ない事情を理解していただいた上で、本人に合ったサービスを考えてくれる」等の、コメントが寄せられています。今後も継続して力を入れて欲しいと思います。

**・法人単位で、経営層が新規採用者教育を担い、育成に力を入れています**

毎年度、その年度に入職した正規職員を対象とし、法人本部会場にて、座学の入職時基礎研修を開催しています。プログラムは、法人の歴史・理念体系、目標管理制度や就業規則、サービスの提供方法、リスクマネジメント等、多岐に渡るテーマを扱っています。座学の講師となるのは、理事長を始め、法人内の各事業所の施設長等であり、新人を法人の仲間として受け入れ、方針や手法を伝える事に力を入れていると言えます。今後は、対象を非常勤職員にも拡大し、プログラムや開催場所等を工夫し、多摩同胞会人の育成にさらに力を入れて欲しいと思います。

**・経験豊かなケアマネを中心に、利用者に寄り添ったサービスの提供に力を入れています**

今年度から経験豊かなケアマネージャーが管理者として配置され、利用者の生き方と逝き方の支援をする事をモットーに、サービス内容の向上に努めています。その実現の為に、他事業所との関係を深める事、所属するケアマネージャーの様々な経験を事業所全体の経験知として蓄積する事等を念頭に置き、チームワークの向上に力を入れています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/58

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	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	94.0%		5.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		10.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	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	83.0%		5.0%	10.0%
	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%			10.0%
	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	78.0%		10.0%	10.0%
	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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	ケアマネジメントセンターみのわ
事業所所在地	東京都台東区三ノ輪1丁目27番11号
事業所電話番号	03-5603-2234

## 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)住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします 2)地域に開かれた施設づくり 3)自律ある健全な施設運営 4)利用者本位のサービスの提供 5)事業団らしさの発揮

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業団が果たしてきた公的責任を自主事業であるケアマネジメント事業でも担い、利用者の地域との繋がりも重視し、支援策を検討している

事業団全体の理念である「高齢者が住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします。」に沿い、地域の困難ケースなどにも、豊富な経験・知識・技術を活かして対応している。医療ニーズが高いケースや複合的な課題を抱えたケースなど、複雑・繊細なマネジメントを求められる場合でも、まずはベテランが揃う事業所内で共有・協議し、支援策を検討している。また、利用者の地域との繋がりも重視し、自治体・地域包括支援センターなどとも必要の都度、情報を共有し、連携による包括的な支援の実現を図っている。

・ケアプランは作成の都度必ず職員が相互にチェックし合い、ケアマネジメント力の標準化と専門性の向上を図っている

ケアマネジャーが個々に作成したケアプランを全職員で回覧し、アセスメント結果も踏まえた上で基本ルールに則って立案・策定されているか、内容の相互チェックをおこなっている。日付や細かな表記等も含め、定められた手法に則り適切に作成されているか必ず全職員で確認し、何らかの問題点があれば、協議の上で見直しに繋げている。この仕組みにより新たな気付きも得られ、専門職としての個々の意識・技術も高まって、事業所全体としてケアマネジメント力が向上する作用が生じている。

・認知症の利用者へのサービス対応として職員への専門的な研修を継続している

利用者の高齢化に伴う認知症の増加を踏まえ、職員は毎年、年4回の認知症専門医（精神科医）による研修に参加し、その事例研究を通じて、職員の知識を継続的に深めることに努めている。利用者アンケートでも、利用者家族から、認知症に対する受け答えのアドバイスに対し、高い評価を得るなど、知識が実践の場で活かされている。

さらなる改善が望まれる点

・議事録を共有マニュアルとしても活用できるよう、様式・記入方法の見直しと更なる工夫が望まれる

勉強会やカンファレンスの記録は、所定の様式である「ケアマネジメントセンターみのわ議事録」にまとめている。記録者も輪番制となっており、要点を文書化する技術の向上にも繋がっているが、現在のシートの枠や設定項目はあまり活かされずに、記録が自由に綴られている。これらは、そのままマニュアルとしても活用可能な内容であるため、共有化し実践で活かせる議事録とするため、シートそのものの様式と記入方法の見直し、及び、更なる工夫が望

まれる。

**・相談者が気軽に訪れ声を掛けやすい、事業所内のレイアウト変更の検討が望まれる**

事業所は9階建て複合施設の1階に位置し、同フロアには同じ法人の地域包括支援センターとホームヘルプステーションが配置されている。相談に訪れた利用者・家族は、矢印で示された案内板に従って一番奥のスペースへと進んで行くが、開放されたドアの内部を覗きこんでもパーテーションで仕切られた空間が広がるのみで、どこがケアマネジメントセンターなのか、誰に声をかけて良いのが困惑するレイアウトとなっている。地域に開かれた事業所として、気軽な相談に繋がるような、動線配置の工夫・検討が望まれる。

**・職員の欠員によるリスク回避のため、人材の確保に向けた更なる取り組みが望まれる<BR>**

事業所として職員確保には、求人媒体の活用や、施設内に求人ポスターの掲示、職員の友人への勧誘奨励や事業団で実施している研修の修了生への働きかけなどに努めている。しかしながら、職員の欠員は急に発生することも多く、事業団全体として、サービスの質の維持のため、より組織的な職員確保への取り組みが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・常に利用者の医療機関と連携を取り合い、居宅サービス計画に役立っている**

事前に可能な限り施設や医療機関に出向き、関係者を含めた面談をして、アセスメントをおこなった後に在宅でのサービス計画を作成している。利用者が介護保険施設や医療機関などへの入所・入院を希望する場合には、家族構成や病歴・既往症などが記載されたフェイスシートをベースに詳細な情報を提供している。施設や医療機関を経て在宅復帰する場合は、利用者を含め関係者と面談し、その後の居宅サービス計画作成に役立っている。

**・他職種からの助言も含め様々な意見・提案を反映させて質の向上に繋げている**

事業団の理念でもある「区民に信頼される、自律ある健全な運営」を自主事業においても貫き、高度な専門性を保つための取り組みに注力している。会議・勉強会を定例化させ、ミーティングは毎朝実施し、利用者の状況や各自の動きなどを共有の上、様々な意見・提案を反映させて支援策を講じている。また、毎週金曜日は勉強会を開催し、多様なテーマを採り上げ、協議によって相互の学びを深めたり、年に4回はドクター・理学療法士と共に事例を検討し、他職種の視点をケアマネジメントに反映させるなど、知識・技術の更なる向上を図っている。

**・ケアマネジメント力向上に向け「リ・アセスメント支援シート」を実践でも活用している**

事業計画に「ケアマネジメント能力の向上」を掲げ、特にアセスメントには力を入れて取り組んでいる。そのひとつとして、主任ケアマネジャーの研修ツールでもある「リ・アセスメント支援シート」を活用し、多角的にきめ細かく課題を分析し、ニーズ把握を実践している。これは、健康状態、コミュニケーション、認知と行動、家族・知人などの介護力など多項目に亘る状態ごとに、問題、利用者・家族の意向、他職種の意見、ケアマネジャーの判断を記載し、ニーズを抽出していく方式であるが、高い専門性を活かせるツールとして日々の実践に活用している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

94/150

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%	6.0%	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%	6.0%	いいえ：1.0% 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	87.0%	10.0%	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	93.0%	5.0%	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	87.0%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	6.0%	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	90.0%	5.0%	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	84.0%	9.0%	5.0%	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%	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	72.0%	10.0%	5.0%	11.0%

# 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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	ケアマネジメントセンターあさくさ
事業所所在地	東京都台東区浅草4丁目26番2号
事業所電話番号	03-3875-8825

## 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)高齢者の方が住み慣れた街で安心して暮らし続けられるようにお手伝いします。 2)支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。 3)区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。 4)利用者本位のサービスの提供。 5)地域福祉機能の充実。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・医療機関への付き添いおよび介護と医療の連携に注力し、利用者に必要な療養診療を支援している

職員は利用者のケアマネジメント業務に派生する医療連携支援に積極的に取り組んでいる。当事業所が取得している入院時情報連携や退院・退所、特定事業所加算などの要件には該当しない利用者の通院や救急搬送時の付き添いなどの支援は、独居もしくは家族不在時に発生する必要な支援としておこなっている。また、医療機関のメディカルソーシャルワーカーとの連携、在宅療養診療から病院、病院から在宅療養診療への介護と連携のための医療情報把握などは、ケアマネジャーの役割としてサービス担当者会議の開催と共にタイムリーな医療連携に取り組んでいる。

### ・個別ケースのケアマネジメントには事業所全体で取り組み職員の育成および組織力の強化が図られている

事業所内ではミーティングやカンファレンスを毎週開催して話し合う機会がある。個別ケースの共有化は24時間体制で問合せに応じるために必要となっている。ミーティングでは業務を日常的課題と中長期課題の両面から検討し、カンファレンスでは利用者個別の情報共有、援助方針・計画検討・決定をおこない、担当者の資質だけに頼ることなく事業所としてのケアマネジメント力により業務を遂行している。利用者の状態変化や困難ケースには、職員相互の情報提供による課題解決に取り組んでおり、職員の相互研鑽・育成の場となって組織力が向上している。

### ・公正中立な業務の遂行を基本に、地域事業所ネットワークにより地域のケアマネジメント力の向上に取り組んでいる

施設内には同一法人運営の介護施設や事業所があるが、ケアプラン作成にあたり地域から適切な事業所を複数提案して利用者の選択による公正中立な業務を基本に遂行している。併設する同一法人の介護施設や事業所とは、運営会議や課題別プロジェクト、委員会活動や利用者・家族懇談会並びに職員研修やイベントなどで協働の機会も多く共通理念に基づき取り組んでいる。地域の同じ居宅介護支援事業所とは、他法人との合同研修として事例検討会を定期的に開催しており、当事業所に留まらず地域における高齢者のケアマネジメント力の底上げに貢献している。

さらなる改善が望まれる点

### ・困難ケースかつ緊急性の高いケースの受入れを増やしていくために、システム活用による業務の効率化などさらなる対応力が期待される

疾病による状態の変化や発作的な症状、意思の疎通が困難なケースなど、当事業所の利用者は困難ケースが増加しており、法人の地域拠点としての役割が定着すると共に当事業所への期待が高いことがうかがえる。また、緊急性の高いケースの依頼や問い合わせが増えており、職員の調整が難しく希望に応えられないことも生じている。事業所と



しては、職員の適材適所の配置および記録システムの導入やSOAP方式での議事録など業務の効率化には積極的に取り組んでいる。今後は、手元端末を活用した情報共有システムの活用など対応力の向上が期待される。

・一人ひとりの生活の幅や深さを広げることを目指して、地域の社会資源情報のさらなる整備が期待される

ケアマネジメントでは介護保険在宅サービスに留まらず、個別の生活援助が得られる各種支援サービスも提案している。区が編纂の「高齢者の手引き」には、支援サービスとして社会参加や生きがいづくり、医療関係や外出支援情報などを網羅している。ケアプランに提案する場合は更新内容や利用方法を確認しており、事業所内カンファレンスでは配達可能な店舗や各種ボランティア情報などを職員間で提供し業務に活用している。介護生活の継続には状態変化への対応やマンネリ化の払拭なども求められ、地域社会資源となる情報のさらなる拡大整備が望まれる。

・法人では地域の高齢者にむけた横断的な危機管理に取り組んでおり、非常災害時のBCP計画の周知など地域ぐるみの防災の拡大が期待される

防災・防犯や感染症対策、リスクマネジメント委員会は当施設内の事業所を越えて横断的な運営により活動に取り組んでいる。火災や地震・水害などの災害への対応策として毎月の防災訓練や、年2回の総合防災訓練を町会と合同でおこない、いざという時の連携体制を確認している。災害時に発生しうる感染症対策なども視野にBCPマニュアルも整備されており、地域の災害時の救済拠点として周知推進など地域ぐるみの防災対策の拡大が期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意思を尊重し、納得できるケアプランの作成並びに見直しをおこなっている

利用者や家族が本音で話しができるよう、相談や説明時は状況や心情の理解に努め、対面による丁寧な話し方・聞き方に徹し、本人の希望する生活の実現に向けたケアプラン原案を提示している。本人が提案のサービスの利用に対して納得しない場合には、状況や話し合いを繰り返し、代替え案および地域の社会資源サービス情報のパンフレット活用など分かりやすく提示している。利用者本人の意思を尊重したケアプランの作成や見直しに向けて、家族と相談しながら進めている。

・倫理綱領並びに倫理法令の研修を全職員必修に実施し組織的な虐待防止を図っている

職員の倫理綱領としている「笑顔の浅草」では利用者本位のサービス提供として、個人の尊厳の保持のためにあらゆる局面で意思を尊重すると記載している。利用者権利擁護指針には、総合的な視点とともに判断の難しい方への虐待行為を示し行動指針を明記し、「介護してあげる態度」をとらないなどについて定めている。また、倫理法令研修は年度初めに全職員必修で実施し、権利擁護と虐待防止、関係法令の確認とルールを周知している。虐待の疑いや類する情報を入手した場合は速やかな周知並びに地域包括支援センターへの報告義務を果たしている。

・支援経過記録システムはSOAP方式を採用し、職員間の共通認識への効果を生んでいる

利用者の支援経過記録システムはSOAP形式を採用し、記載方式を全職員に徹底している。S(主観的情報)、O(客観的情報)、A(評価)、P(計画)に分類した形で記録されている。アルファベットを明記してシステム入力するため、職員間での利用者状況の把握ができています。この記録方法によって、アセスメントおよびモニタリング記録の整理、ケースカンファレンスへの課題抽出など職員間の共通認識への効果を生んでいる。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/153

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%		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	93.0%		6.0%	
	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	91.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%		8.0%	5.0%
	いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	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%	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	86.0%		10.0%	
	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	75.0%		13.0%	10.0%
	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	介護サポートくらまえ
事業所所在地	東京都台東区蔵前2丁目11番3号
事業所電話番号	03-3862-2100

## 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) 利用者の人格と自己決定の尊重 2) 温かい心のこもったサービスの提供 3) 優れた人材の育成 4) 利他の精神の浸透 5) 地域公益活動の推進

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域包括支援センターを含む複合施設のメリットを活かし、各サービスと連携を図ることで利用者は安心して事業所を利用することができる

事業所は同じ建物内に地域包括支援センターがあり、すぐ隣には特別養護老人ホーム、デイサービスがある。様々なサービスが複合的に整っていることで、利用者にとっては慣れた環境の中で異なるサービスを柔軟に利用することができる。また職員もお互いに情報交換を通じて知識や経験を積んでいる。利用者の急な時間延長やその後の送迎なども、事業所間の連携を活かして柔軟に対応できる体制が整っている。複合サービスを提供できる事業所として、その最大のメリットを十分に活かした施設運営ができることが地域に親しまれている。

・専門性を高めるため法人内外の研修に参加し、多問題を抱える困難ケースや在宅での看取りケースなど幅広い利用者支援をめざしている

ケアマネジャーに高いマネジメント力が求められていることを管理者は理解しており、今後増えるであろう困難ケースや在宅での看取りケースなど、幅広い利用者支援に力を入れたいと考えている。法人内外の研修に出席し、その内容を事業所内で伝達研修しレベルアップをめざしている。標準的な業務水準の確保に加え、専門性を高めており、例えば、病院から在宅に復帰する際、相談を受けるケアマネジャーは、移行がスムーズにいく事を第一に考え、関連機関と連絡調整し利用者支援をおこなっている。このような真摯な態度に心動かされる利用者・家族は多い。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者満足度の高い事業所だからこそ、多くの利用者に利用してもらえる工夫をすることが期待される

事業所は現在2名の介護支援専門員によりサービスの提供がおこなわれている。今回の利用者調査ではほとんどの質問で9割以上が、満足であると回答している。「こちらの立場になっての提案」をしてくれる、「家族の生活スタイルも考えて」くれる、といったコメントが利用者及び家族から寄せられていた。事業所が受け入れられる利用者はまだ余裕があるようだが、積極的な活動はおこなっていない。こうした利用者からの満足度が高い事業所は地域にとって資源であると考えられる。様々な工夫を通じて積極的な利用者の受け入れをしていくことが期待される。

・マニュアル類をもっと整備することで日常業務の効率化を図ることが期待される

事業所にはケアマネジメントの流れを明示した「業務マニュアル」があり、このマニュアルは毎年見直されており

、最新のものとなっている。その他、ショートステイ申込書、区のオムツ補助事業、特養の入所申込みなどに関する書き方を確認するためのマニュアルなどが整備されている。しかしこうしたマニュアルは1冊のファイルに綴じられているものの目次がないために必要なときにすぐに見つからない。また「業務マニュアル」以外は定期的に見直されているように感じられなかった。目次を付け、定期的な見直しをすることで業務の効率化を検討してほしい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・介護保険施設や医療機関等の関係機関との連携には力を入れている

利用者は高齢であり、急変や様々な理由で、これまでとは異なる施設や医療機関へ移ることはしばしばである。事業所の介護支援専門員はこうした入退所・入退院時に関係機関との情報共有を積極的に図ることで、利用者の環境が変わっても安心して生活できるように努力している。最近区が作成した「入院時退院時情報連携シート」を活用して医療機関や老人保健施設との連携を図っている。また退院時カンファレンスも積極的に参加することで利用者のその後の生活の組み立てに役立っている。特養の相談員からの問い合わせにも、詳細を情報提供している。

### ・必要なサービスを盛り込み利用者・家族の意向に沿った居宅サービス計画を立案している

居宅サービス計画の作成で、ケアマネジャーは無理のない目標設定から利用者の意欲向上をめざしたいと考えている。計画の更新時は、利用料金を含め立案した計画を説明し了解を得ている。ケアマネジャーは中立な立場で利用者と家族に接しており、サービス事業者の最新情報や地域資源の収集に努め、訪問時には複数のパンフレットを持参し「サービスを利用者が選ぶ」との視点から情報提供に努めている。配食やマッサージ、介護保険外の社協ホームヘルプなどのインフォーマルな社会資源も活用し、利用者・本人の意向に沿った計画を立案している。

### ・援助目標に対する達成度を評価し、再アセスメントの実施で計画の根拠を明確にしている

毎月のモニタリングと6か月ごとの計画更新で目標の達成度を確認している。利用者の状況の変化に迅速に対応したいと考え、再アセスメントからサービス内容を検討している。毎月の利用者宅への訪問時や電話連絡時には、満足度や達成度を直接聞いている。解決すべき課題を抽出したいと考え「リ・アセスメント支援シート」を導入し、一部の人から作成を始めた。コミュニケーション、認知と行動、家族知人の介護力から利用者の問題（困りごと）を抽出し、現状を的確に把握すると共に全体像も掴んだ上で課題を整理するため、計画立案の根拠が明確になった。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/60

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	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%
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 : 3.0%	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	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	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%
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	77.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名称	目黒区社会福祉事業団東山ケアプランセンター
事業所所在地	東京都目黒区東山3丁目24番6号
事業所電話番号	03-3791-8474

## 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) 個人の尊厳を大切にします 2) 地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供します 3) 効率的で柔軟かつ健全な経営を行います 4) 利用者が住み慣れた地域で、安心して快適な生活が営まれるようにします 5) 目黒区における福祉の向上に寄与します

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の思いに寄り添いその人らしさを尊重したケアマネジメントを実践している

法人が掲げる「個人の尊厳を大切にします」との理念のもと、利用者の思いに寄り添い、その人らしさを尊重したケアマネジメントを実践している。それぞれがどんな生活ニーズを抱えどのような暮らし方を望んでいるのか、多角的・詳細なアセスメントを活かして具体的に把握し、最適なサービス調整を実現させている。例えば、リハビリをしたい、静かに暮らしたい、ペットと過ごす時間を大切にしたい、自分で調理がしたい、調理が上手なヘルパーさんに来て欲しいなど、一人ひとりの要望を丁寧に聴取し、個別性を尊重してケアプランに反映させている。

### ・地域包括ケアシステムの強化に向け貢献すべく日々努力している

居宅介護支援事業所として長年運営しており現在は主任介護支援専門員が在籍していることもあり地域貢献に力をいれている。事業所内で日々研鑽に努め、更に地域の介護支援専門員の資質向上にも努力し、地域の居宅介護支援事業所連絡会の立ち上げをおこなった。特に介護支援専門員一人の事業所には不安を払拭すべく声かけ、バックアップしている。また、地域ケア会議の開催を積極的に申し入れ、地域包括支援センターを通して地域の資源開発（こんなのがあったらいいね）を自治体に提言している。

### ・区民に信頼されている事業所として利用者支援のため多方面で活躍している

区内で長年、居宅介護支援事業所として運営してきた知名度、実績があり信頼されている。同法人併設事業所として短期入所生活介護や認知症対応型通所介護があり、それぞれ各職員と連携しながら利用者に対してスピーディーな対応、関係作りができ、一体的な対応がおこなわれている。また、対応困難事例なども同法人に地域包括支援センターがあり連携を図りながら積極的に支援している。

さらなる改善が望まれる点

### ・災害時に支援を必要とする利用者のリスト化と優先度の確認が望まれる

法人作成の「大規模災害対策計画」に基づき、併設の特別養護老人ホーム・通所介護などとの連携危機管理体制を構築した上で、24時間連絡相談体制を整備し、また、利用者の個別状況を踏まえ緊急連絡先をあらかじめ把握して、迅速に対応可能な仕組みを整えている。しかし、実際に災害が起きた際に支援が必要な利用者のリスト化や、その優先度の確認など、初動からスムーズな対応が可能となる更なる工夫も望まれる。利用者やその状況は固定的ではないが、その都度の備えを万全にすべく、更新可能なリストの作成が望まれる。

### ・慣例的に使用している議事録の書式を見直すなど更なる工夫が望まれる

毎朝のミーティングや、定期的なセンター会議・ケース会議・研修などの内容は、全て議事録に残して共有化しているが、支援経過など他の記録類と比べると、やや簡略化されている傾向が窺える。職員一人ひとりの専門性が高く、記録として残さずとも即実践に活かしている実情はあるが、事業所としての取り組みを総体的に検証する際には、協議事項が明記された議事録が有ることが望ましい。基本理念である「効率的で柔軟かつ健全な経営」も踏まえ、慣例的に使用している書式そのものを見直すなど、更なる工夫が望まれる。

**・目黒区内のみならず隣接地区住民への支援も望まれる**

目黒区内では知名度の高い事業者である。各サービス提供事業所の特長を把握しており、関係事業者からの信頼も厚い。医療機関との連携も積極的におこなっている。平成28年に、自治体から移管を受け、法人の自主事業として介護保険法に基づく居宅介護支援事業所東山ケアプランセンターとなっている。その後、近隣区の利用者も対応可能となったが、現在他区の利用者はいない。区の規制がなくなったこと、意思決定がスムーズになったことなどの利点を活かし、積極的に区外の隣接地域住民への支援のできる仕組み作りが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者に寄り添う支援をおこなうため担当者一人で抱え込まず、情報を共有している**

利用者の居宅サービス計画や介護支援経過記録など利用者の必要な情報はコンピューターシステムに入力し事業所職員がパソコン上で情報を共有できるようになっている。更に、毎朝のミーティング、定期的におこなうセンター会議やケース会議で利用者の情報を職員間で共有している。特に、対応が難しいケースについては、担当職員が一人で抱え込まないようサービス提供事業所、地域包括支援センター、自治体などと連携しチームケアができるよう体制を構築している。

**・利用者・家族のプライバシー保護を徹底し情報のセキュリティ管理を厳重にしている**

法人で個人情報の取扱いに関する各種規程や情報セキュリティ対策基準を設け、統括する管理責任者を配置して、プライバシーの保護に力を入れて取り組んでいる。例えば、個人情報は必ずカバー付きのバインダーに綴じ、職員不在時にはキャビネットに施錠保管し、その鍵自体も施錠管理するなど守秘を徹底させている。情報をFAXする際にも、個人の特定を防ぐため表記を加工し、かつ、誤送信がないよう2人体制で慎重に操作・対応している。電子データに関しても、アクセス権限を設定し閲覧者を制限するなど、情報のセキュリティ管理を厳重にしている。

**・利用者のストレングスを意識した質の高いケアマネジメントを提供している**

様々な角度から時間をかけたアセスメントの実施で課題を抽出すると共に、要望を把握し、利用者・家族の望む生活に少しでも近づけるようにしていくことに力を入れている。アセスメント方式をより使いやすくするため新しい方式に変更することを決めている。また、事業所の平成30年度の方針・目標として「リ・アセスメントシート」を活用し、本人・家族のストレングスを意識した質の高いケアマネジメントの提供」を掲げ、介護支援専門員一同で日々利用者一人ひとりのアセスメントの深化に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/90

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	91.0%	5.0%			
			どちらともいえない：3.0%	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	91.0%	5.0%			
			どちらともいえない：3.0%	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	89.0%	5.0%			
			いいえ：1.0%	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	92.0%				
			どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	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	84.0%	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	94.0%				
			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	91.0%	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	89.0%	5.0%	6.0%		
			いいえ：0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	5.0%			
			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	73.0%	15.0%	8.0%		
			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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぽぽ
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3366

## 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・職員が「明るく・楽しく・過ごせる毎日」を実現と人を大切に経営。 2)利用者と家族&職員と法人が一体となってv地域貢献に努める。 3)「何事も隠さない」風通しの良い組織の維持。 4)教育重視・人材育成『研修制度の強化』『意欲ある人材の確保』 5)リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・主任ケアマネジャーを含めた3名体制で連携し、利用者本位の支援を行っている

今年度より主任ケアマネジャーを含めた3名体制で、特定事業所として24時間連携し、利用者支援に当たっている。3名体制により1名は事業所に居る機会も増え、電話や訪問での相談や支援に素早い対応がなされるようになった。また、法人課長も出席する朝礼を毎日実施し、前日訪問したり接した利用者の情報を一人ひとり日報に記載、報告しケアマネジャー間で共有している。毎月1回は施設長も出席する会議を実施し、課長からの情報とともに法人や施設全体の情報も共有している。それぞれ担当の利用者の情報も同行訪問を実施し、共有している。

### ・利用者とケアマネジャーとのコミュニケーションを大切にし、本音も理解できる支援に繋がっている

利用者からのケアマネジャーの選択を自由に行っている。同性のケアマネジャーを選択したり変更したり等、利用者や家族の意向に任ずることにより何でも言える関係に繋がられている。コミュニケーションの構築にも繋がり、遠慮の垣根が低くなっている。ケアマネジャーは利用者や家族の思いを大きなものとして受け止め、サービスや事業所の選択でも利用者本位を大切にし、利用者が一番適した支援に繋がっている。信頼関係の熟成に繋がられている。

### ・近隣の医療機関や介護施設との連携で医療面や施設系のサービスへの移行を容易に行っている

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での不安や負担の軽減に繋がっている。病院には電話だけでなくより多く訪問し、関係職員との交流から退院後の利用者支援に繋がる情報を得、さらに関係するサービス事業者にも報告している。入所を希望する介護施設とも電話や訪問で施設情報を把握したり、利用者の情報をくまなく報告、利用開始前から連携を深めている。家族の不安にも対応、事業所の情報を伝えたり、決めかねている場合には詳細化した複数の事業所リストを配布、説明している。

さらなる改善が望まれる点

### ・IT化とともにペーパーレス化を視野にした利用者情報共有化の体制づくりが期待される

今年度からケアマネジャーの3名体制になり、日報やミーティング、さらにお互いの担当する利用者への同行訪問等ですべての利用者の情報を共有、チームワークでの支援にも繋がられている。その中で、さらに職員に負担の掛

からない形での、利用者情報の共有化に繋がる方策を打ち出すことが期待される。IT化の前段階として考えていきたい。

・**気付きや提案で職員を賞賛できる制度を設け、更なる意欲向上に繋げていきたい**

事業所はキャリアパス制度の導入や、定期的な面談で職員一人ひとりの意向や希望を把握したり、施設全体で年2回職員慰労会を実施するなど職員のメンタルサポートに取り組んでいる。今後さらに、職員からの前向きな提案や支援、職員間でのフォローや利用者の喜びに繋がる対応等々、職員間で賞賛する制度を設けることも一考と思われる。更なる意欲向上に繋げていきたい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**ミーティングを充実させ、すべての利用者の情報をすべての職員が共有している**

3名体制になったことで毎日ミーティングを実施し、前日接した利用者の状況を共有している。さらに同行での訪問も行い、担当以外の利用者の状況も把握できる体制を構築している。すべての利用者の情報の共有とともに相談の出来る体制がつけられ、利用者支援に向けた知恵の共有化にも繋がられている。

・**利用者とのコミュニケーションを大切にし利用者をより多く知ることに努めている**

電話だけでなく直接での居宅訪問も多く行い、利用者とのコミュニケーションの場を増やしている。さらに利用者がケアマネージャーを選択できる方式も伝えているため、コミュニケーションの回数が増えることで利用者や家族の思いや要望が把握でき、利用者本位の計画作成やサービス事業者の選定にも好影響を与えている。

・**利用者が一番適した計画や支援に向けている**

毎月モニタリングを実施し、満足度も把握している。さらに利用者と接する機会も多く設けている。また、サービス事業者からも毎月支援の報告書を収集し、利用者の変化や状態の把握に繋げている。そのため、利用者と確認しながら計画の変更に向けたサービス担当者会議も定期以外に開催、自立も前提にしたさらなる利用者本位の支援に向けている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/94

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	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	87.0%		12.0%	
	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	85.0%		8.0%	6.0%
	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	93.0%		6.0%	
	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	89.0%		6.0%	
	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	93.0%		6.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	79.0%		12.0%	6.0%
	いいえ : 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	有限会社妙徳ビハーラ
事業所名称	ケアプランセンターワークスタッフ鶴の木
事業所所在地	東京都大田区鶴の木2丁目17番3号ライオンズマンション鶴の木1階
事業所電話番号	03-5741-8239

## 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 住み慣れた自宅や地域で、その人らしさをあきらめないで暮らすことができるように、生活に根ざした、居宅介護支援計画を立てられるよう、支援する。</li><li>2 利用者の生い立ちや職歴や生活背景、信条などに配慮し、利用者その人を理解し、自立を目指す姿勢を大切にする。</li><li>3 介護を必要とするすべての人を対象として、一人一人に適した居宅介護支援計画を作成するよう、支援します。</li><li>4 オール大田のあらゆる社会資源を活用し、様々な職種と連携して、介護サービスが受けられるように、工夫する。 大田区介護保険課や地域包括支援センターなどと、緊密な連携を図る。</li><li>5 家族や関係者と情報を共有し、利用者のみならず、家族や関係者の声も大切にし、支援するよう心掛ける。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・法人内外の各介護事業所の連携のもと支援が円滑に行われている

法人内には訪問看護、訪問介護、障害者支援（居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援、及び特定相談支援）、介護タクシー等の事業所がある。「住み慣れた自宅や地域で、その人らしさをあきらめないで暮らすことができるように、生活に根ざした、居宅介護支援計画を立てられるよう、支援する」という、理念に基づいた、相談支援、ケアプランの作成、計画に基づいたサービス提供の為に調整等、様々な事業所との連携のもとケアマネジメントは行われている。特に法人内の事業所とは、直接、確認・報告し合えることで、支援が円滑に実施されている。

### ・1年365日24時間、いつでも連絡・相談が出来る体制を整えている。

事業所が開いている時間帯は、サービス管理者が中心に、相談や問い合わせには随時対応しており、記録している。時間外においても、電話を法人責任者に転送しており、1年365日24時間体制で対応できる体制を整えている。利用者調査の「総合的な感想」の自由意見欄においても、「日曜でも夜間でも電話連絡が取れるので助かっている」という意見が寄せられており、利用者にとって有用なサービスであることがわかる。

### ・法人全体で地域包括支援センターや行政との連携を重視している

事業所の基本姿勢の中に、区内の「あらゆる社会資源を活用し、様々な職種と連携して、介護サービスが受けられるように、工夫します。区介護保険課や地域包括支援センターなどと、緊密な連携を図ります」とあり、常に連携に努めている。最寄りの地域包括支援センターからは、必要に応じてサービス担当者会議に出席していただくこともあり、日ごろから緊密な連携を図っている。法人内の訪問看護事業所が、地域包括支援センターと共催で高齢者の方のサロンを開催しており、一般住民へのサービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

### ・安定的で、かつ発展的な事業継続のためにさらなる採用活動と人材育成が望まれる

専門職として5年以上のキャリアが必要なケアマネジャーにおいて、経験豊富で優秀な人材を確保することは極めて困難である。新規職員の採用に向けた取り組みを行うと共に、法人全体でケアマネジャーの資格取得をキャリアアップにつなげるなど、今の人材を育てる育成計画の立案が望まれる。

**・パソコン環境の改善が求められている**

ケアマネジャーの仕事の特性として、月末月初にパソコンを使用する仕事が増える傾向にある。限られた職員数の中では自由意見を出しにくい環境であるが、パソコン環境の改善を求める声がある。ケアマネジャーの仕事にとって欠かすことのできないパソコン環境の改善が求められている。

**・マニュアルの見直し、整備について全職員がかかわって対応することが望ましい**

マニュアルについては、法人作成のもの、居宅介護支援事業所独自のものなど、必要なマニュアルは整備されている。特に法人作成の大規模災害時対応マニュアル、ケアマネジャー業務マニュアルなど、大規模でない事業所にもかわらず整備されていることは重要であると考えられる。しかし、職員調査において全職員に理解されているとは言えない結果となっている。全職員がマニュアルについて理解し、定期的な見直しに関わることが出来るようになることが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・1年365日24時間、いつでも連絡・相談が出来る体制を整えている**

事業所が開いている時間帯は、サービス管理者が中心に、相談や問い合わせには随時対応しており、記録している。時間外においても、電話を法人責任者に転送しており、1年365日24時間体制で対応できる体制を整えている。利用者調査の「総合的な感想」の自由意見欄においても、「日曜でも夜間でも電話連絡が取れるので助かっている」という意見が寄せられており、利用者にとって有用なサービスであることがわかる。

**・医療機関や介護施設とも連携し、円滑に入退院、入退所できるよう支援している**

連携しているすべての事業者や主治医等の医療機関と連携し、ファックスやメール、電話などで連絡しあっている。施設入所時には利用者の状態やADL等を報告している。入院時には情報提供書を渡し、退院時の連絡依頼をしている。実際の退院時には、在宅生活に向けての退院カンファレンスに出席して情報を得たり、病院からの退院時患者サマリーを得ている。医師や相談員とも必要に応じて会う等、できるだけ多くの情報を収集する努力をしている。

**・法人内外のサービス提供事業所と密に連携し、利用者の思いも大切に計画を作成している**

法人内外の関係機関、特に同じ法人内にある、訪問看護・訪問介護・介護タクシー等の事業担当者や連携し、利用者の思いはもちろんのこと家族や関係機関の意見を聞いて計画を立案している。基本姿勢の中に「区介護保険課や地域包括支援センターなどと、緊密な連携を図ります」の一文があり、連携に努めている。地域包括支援センターからサービス担当者会議に出席してもらうこともあり、緊密な連携を図っている。法人内の訪問看護事業所が、地域包括支援センターと共催で高齢者の方のサロンを開催しており、一般住民へのサービスを提供している。<BR><BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/96

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	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	92.0%		5.0%	
	いいえ : 1.0%	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	92.0%		7.0%	
	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	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%	
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	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	87.0%		7.0%	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	91.0%		7.0%	
	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	76.0%		12.0%	5.0%
			5.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1216

## 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

・利用者の心身や在宅生活の状態、社会性も視野に入れた必要なサービスを組み込んだ、利用者主体のケアプランの実現に努めています

利用者の心身や在宅生活の状態のほか、社会性も視野に入れた必要なサービスを組み込んだケアプランを提供するために、アセスメントにリアセスメント方式を導入し、利用者の潜在ニーズを抽出しやすくしています。利用者・家族の要望をしっかりと聞き取り、利用者自身の思いを主に複数のサービス事業所から選択してもらったり、保険外サービスや地域資源情報を紹介し社会性にも配慮しています。また独居の方や医療ニーズが高い方も在宅生活が継続出来るようプランニングして、必要なサービスが受けられるようにサービス事業所と協働して支援しています。

・ケアマネ業務の適切性を確保し、利用者・家族の個別対応に必要な情報の収集と共有を図り、チームとして利用者支援を遂行しています

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、職員間で役割をもって業務負担に配慮したり、業務手順ごとのファイリングと基本業務を履行する管理体制を徹底しています。またチームとして利用者支援と主要業務を遂行するために、日常業務の中で互いのケアプランと利用者・家族の状況を共有するほか、対応すべき事柄や業務改善に関わる会議を通じて職員間で話し合い共有することで、利用者・家族からの多様な相談に協力して適時対応できるようにしています。

・地域貢献としてオレンジカフェや移動図書館の運営と地域福祉や地域活動に参画して、地域との関係性を深めています

地域貢献では、併設事業全体でオレンジカフェと移動図書館に参画したり、地域の福祉事業所と協力して介護予防の体操や活動などを推進して、地域の多世代の方々への支援をしています。翔裕園の日のイベントでは、地域の方々に多数参加して頂き、見守りアプリを利用した認知症高齢者の見守りを小学生から大人まで体験してもらっています。また地域の盆踊りに利用者と参加したり、地域防災訓練に施設の自衛消防隊が参加して駐車場で消火訓練を行うほか、地域ケア会議に参加して、今後の地域福祉の進展に貢献するようにしています。

さらなる改善が望まれる点

・地域の関係先との良好な関係づくりを継続的に行い、地域ニーズに応えることで認知度の向上が期待されます

地域の相談窓口としての知名度向上については、区の介護情報誌や施設のホームページで事業所の情報を発信したり、地域包括支援センターや医療機関等の関係先に事業所情報を提供するようになっています。さらに関係先との良



好な関係づくりを進めて行くことを事業課題としていますので、現在進行中の地域包括支援センターとの連携強化と地域ケア会議への参画を継続するとともに、主だった医療機関との関係性を継続的に深めていくことが必要と思われる。また地域のオレンジカフェに継続参加して地域の方々の介護相談を担うことが望まれます。

・ **現在取り組まれている基本業務の管理体制の徹底とおもに、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る**

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の運営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、業務手順ごとのファイリングと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る。

・

## 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

24/66

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	91.0%	0.0%	0.0%	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	83.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	いいえ : 4.0%	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	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	75.0%	0.0%	12.0%	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	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%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	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	91.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	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	70.0%	0.0%	20.0%	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	株式会社ホームケア井上
事業所名称	株式会社ホームケア井上
事業所所在地	東京都大田区鶴の木1丁目16番24号HIビル
事業所電話番号	03-3750-2077

## 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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。</li><li>2) 笑顔をたやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。</li><li>3) 利用者の残存能力を活かし、その人らしい安全かつ自立した生活の継続を支援します。</li><li>4) 専門的な知識や必要な情報を提供し、利用者の自己決定をうながし、尊重します。</li><li>5) 様々な研修・連絡会に参加し、得た専門知識を発揮し、利用者の支援に活かします。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間の情報共有や事例検討を通じて専門的スキル向上を図り、ケアマネ業務とプランの精度を高めるよう取り組んでいます

8人の職員が在籍していることで、利用者のニーズや希望に沿った担当配置が可能であり、また日常的に利用者情報を共有することで迅速な対応が可能となっています。ケアマネ業務とプランの精度を高める取り組みとして、定期訪問確認書でプランの精度を確認する仕組みや研修体制が整えられています。その他、毎週の事例検討では、利用者の思いを複数の専門的スキルを持った職員が多角的な視点から検討し、新たなニーズの把握や相談援助に役立てています。これらの取り組みが有効に機能しており、事業所の信頼やサービスの質の向上につながっています。

・様々な研修と業務サポート体制による職員の倫理的育成と、事業所内及び法人全体で協働してサービス改善する風土が醸成されています

法令遵守や虐待防止、成年後見制度等の研修、顧問弁護士による個人情報保護などの研修を開催するほか、ケアマネ業務が法令順守で遂行するサポート体制も機能し、各ケアマネの適切な業務遂行や倫理的行動につながっています。また週一回の社内事例検討会にてケアマネ各自が知識や情報を出し合い相互のスキルアップを図ることで、利用者本位のケアプラン策定に努めています。法人内の他事業とも利用者支援の連携体制のほか、たんぼぼ通信や利用者アンケート調査等を協力して実施するなど、事業全体で協働してサービス改善を進める風土が醸成しています。

・利用者を一緒に支援する関係事業所との連携強化と地域ネットワークを活用して、利用者の生活を包括的な視点で支援するようにしています

関係事業所との連携強化を図り利用者を包括的に支援するために、関係事業所用の月刊誌たんぼぼ等を配布するなど、当該事業所のサービス方針や活動状況の情報を共有するほか、関係事業所とともに地域包括ケアを推進する会議体やネットワークに参画して協働関係を深めるようにしています。また利用者のケアプランを関係事業所と推進するケアマネジメントの体制強化や医療機関との密な情報共有を図るほか、利用者に緊急通報システムや大田区の見守り支援、オレンジカフェなどの地域情報を紹介して、利用者の生活を包括的な視点で支援しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の地域生活を支援する地域資源情報の収集とその情報を活用した成果と件数などのエビデンス管理が望まれ

ます

利用者・家族の意向を尊重し、地域でできるかぎり自立した生活が継続できよう、定例の事例検討会等を通じて、ケアプランに盛り込まれた内容の妥当性やケアマネ業務とプランの精度を高めよう取り組んでいます。地域生活を援助するケアマネジメントの視点から地域社会との関係性やつながりを意識し、質の高い地域生活が送れるよう利用者のニーズに合った支援に結びつけることがとても重要と思われます。地域資源情報の収集とその情報を活用した成果と件数などエビデンス管理が望まれます。こうした取組みの積み重ねが地域ケアの促進につながると思われます。

**・運営方針を事業環境の変化を見据えた訂正と、利用者アンケート実施に合わせた業務マニュアルの定期確認をする仕組みの検討が望まれます**

法人の理念に基づいた居宅介護支援運営方針が策定され、ケアマネ業務手順マニュアルはサービスの基本として整備しており、介護保険制度の改正に合わせた改定のほか、定例の会議等で業務に対する利用者の意向と職員の意見を取り入れながら適時見直しを行っています。今後は、運営方針を事業環境や利用者ニーズの変化を見据えた点を踏まえて訂正する時期に来ていると思われます。また業務の標準化に対する職員自己評価の結果からすると、利用者アンケートを実施・振り返りと主要な業務マニュアルの定期確認・見直しをする仕組みの検討が望まれます。

・

## 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

150/180

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 : 2.0%	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%		7.0%	
	いいえ : 1.0%	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	87.0%		10.0%	
	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	84.0%		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	96.0%			
	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	94.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	91.0%		6.0%	
	いいえ : 1.0%	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	90.0%		5.0%	
	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	64.0%		24.0%	9.0%
		いいえ : 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	有限会社おひさま
事業所名称	有限会社おひさま
事業所所在地	東京都世田谷区深沢5丁目28番3号
事業所電話番号	03-5758-7077

## 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) 従業員がやりがいを持てる職場環境づくり</li><li>2) 地域に密着した事業所であること</li><li>3) 従業員の良好なチームワーク</li><li>4) 安心して在宅生活を送ることを最大限支援すること</li><li>5) 常日頃スキルアップに努めること</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の意向を尊重したケアプラン作りに取り組んでいる

各サービス提供事業所には、実際のサービスの現況をしっかりと把握してもらうことで、正しい情報を得られるようにしている。毎月、ケアプランの第2表の短期目標に対して、どうであったかの状況を報告してもらっている。アセスメントやその後のモニタリング、関係者からの情報提供により、随時サービスの過不足や新しいサービス導入の必要性などの課題を見直している。また、「利用者自身がどうなりたいか」という主訴を大事にして確認し、ケアプラン第1表に記載している。

### ・地域での中核的な存在として、他事業所から信頼を得ている

主任介護支援専門員2名を含めた4名体制で、利用者約120名という事業規模により、地域住民を対象とした地域密着型のサービスを展開している。他2名の職員も主任介護支援専門員を取得するために研修に取り組む等、スキルアップに努めている。また、訪問介護事業所が併設されており、訪問介護サービスを必要とする利用者の情報提供においても、連携体制が取られている。一方で地区活動を積極的に行ったことで、他事業所の職員との交流が深まり、連携が取り易くなっている。

### ・利用者満足度の高いサービス提供に取り組んでいる

今回行った利用者調査の総合的な満足度に関する結果は、「大変満足」または「満足」が92.1%、「どちらともいえない」が7.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見欄にも、「体調が悪い時は訪問してすぐに気づいてくれる」、「細かいお気づきをいただき、安心しております」、「利用者や家族の希望に沿ったサービスの調整」などに関しての高い満足度が聞かれており、事業所の真摯な対応がうかがえる。職員の定着率も高く、組織の状態も良いことがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

### ・介護保険外のサービスの情報提供を充実することを検証されたい

ケアプラン作成にあたって、利用者の自立支援と介護者の負担軽減を基本としている。また、利用者自身がどうな

りたいかという主訴を大事にし、在宅生活を続けるためにはどうしたら良いかに着目して作成している。新たなサービス提供事業者の評判や新たなインフォーマルなサービス等の情報をケアマネ会議などで共有している。時代の流れとともに認知症カフェや区民がやっているカラオケ教室など介護保険外のサービスも多様化してきている。これまでに以上に情報の収集をし、適切な情報提供を行っていくことが期待される。

・ **事業所の情報提供を拡充されることが望まれる**

利用希望者は事業所のリーフレットをはじめ、地域の介護サービス事業者ガイドブックや区のHP、介護サービスの情報公表、福祉サービス第三者評価などによって情報を得ることができる。区が提供する「よくわかる介護保険」など、理解しやすい資料を初回訪問時に渡し、それをもとに介護保険やサービスの利用について説明することを取り決めている。また、指定状況の変更等も含めて、区や都、関係機関には随時情報提供し、利用希望者に伝わるようにしている。現在、事業所のHPはまだ作成されていないため、情報提供をさらに充実させたい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **サービス終了後も介護者に対して継続した支援体制を整えている**

利用者が居宅介護支援事業所の変更を希望する場合には、新たな事業所の担当者と面談し、これまでの支援経過を申し送っている。新たな事業所ともサービス担当者会議等を行うことで、支援経過の共有に努め、今後のケアの目標等についても検討し合っている。利用者が亡くなられた後も介護者のフォローをしている。介護者の心理状態を観察し、介護者自身のサポートの必要性を感じれば、要支援・要介護認定の申請をすることもある。また、予防的にサービスを導入することで、介護者の孤立を防いでいる。

・ **入退所がスムーズに行われるように情報共有を図っている**

在宅復帰時には退院・退所前カンファレンスを行い、これまでの病状の経過を申し送ってもらい、それらの内容を記録してサービス提供事業への情報提供に取り組んでいる。また、入院中から病院関係者との面談やカンファレンス等を行い、病状の経過把握に努めている。入所・入院先の医師や看護師などから情報を提供してもらい、利用者の現状を把握した上で課題を抽出し、在宅復帰後のケアプランを作成している。また、その際には利用者、介護者、サービス提供事業所などが参加する担当者会議を開催し情報共有に努めている。

・ **困難ケースであっても、各関係機関との連携の上で引き受けている**

他社のケアマネジャーと利用者の関係性がうまくいっていない場合や家族に問題があって、サービスが適切に導入されない場合や利用者、介護者共に認知症状が見られる場合などの困難ケースは必要に応じて、区のケースワーカーや地域包括支援センターの職員に後方支援をってもらうなど、連携に努めている。また、最近は末期がんの利用者が在宅生活に戻るときのターミナルケアのマネジメントを積極的に受けている。どんな困難ケースであっても、断らない方針を貫いている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

76/120

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	98.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	93.0%		5.0%	
	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	93.0%		5.0%	
	いいえ : 1.0%	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	93.0%		5.0%	
	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	82.0%		5.0%	11.0%
		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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%			9.0%
	どちらともいえない : 2.0%	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%		5.0%	10.0%
		いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		6.0%	10.0%
		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	51.0%	23.0%		23.0%
			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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0907

## 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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援をする。 2) 利用者の心身機能の維持、活性化を図る。 3) 職員の人間性や専門性を高める。 4) 地域や関係機関との積極的な連携・交流を図る。 5) 利用者の環境整備に努める。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・同一法人が地域包括支援センターの運営もおこなっており、利用者は1ヵ所で相談から各種手続きまでを済ませることが出来ます

事業所は同一法人が運営する地域包括支援センターと併設されています。そのため、地域包括支援センターと連携した取り組みができます。利用者には、各種の介護関連の情報収集や必要書類の入手、申込み手続きが1ヵ所で済むという利便性があります。事業所にとっては、介護保険制度に関する事項や区の施策などを把握したり、地域の情報を共有でき、利用者の状況把握がし易いです。また、困難事例への対応や介護保険以外の制度のつなぎなどを、センターの職員と連携し、専門的な助言を受けながら適切な対応が可能です。

・法人全体で統一した書式のアセスメントシートを共有し、利用者の実態に即した居宅サービス計画の作成に反映しています

アセスメントシートは法人全体で統一した書式を使用しています。シートは基本情報、課題分析の項目の標準項目以外に特記事項を設け、利用者の個別事情や留意点などを加えられるように工夫しています。内容や項目は、法人内で利用を重ね、決めていった経緯があります。シートの利用者情報は介護支援専門員だけでなく、サービスを提供する事業所の職員も共有しています。利用者に必要な情報を定着させると同時に、更新が必要な情報が明確になります。利用者の現況をシートで的確に把握した上で、実態に即した居宅サービス計画の作成に反映しています。

・介護支援専門員として利用者の支援体制を強化するため、事務処理負担を軽減する介護支援ソフトを活用できるようにしています

介護支援専門員の記録や書類に関する事務処理作業の軽減は当事業所でも大きな課題です。特に、常勤職員は事業部内の活動もあり、本来業務の計画策定や訪問活動に注力しづらい環境にありました。昨年度パソコンを新たに導入し、介護支援ソフトを活用することで、請求処理関係や居宅サービス計画、モニタリングシート、支援経過記録等の書類をデジタル化して管理できるようになりました。これにより、利用者情報の職員間での共有や業務効率向上の成果をあげています。今後は、職員相互の連携や専門性を高めることで利用者の支援体制を強化していきます。

さらなる改善が望まれる点

・来年の移転に伴い、介護専門支援員の仕事を分かりやすく記載した独自のパンフレット等を作成し、浸透を図るこ

## とが望まれます

養浩荘事業部のパンフレットに小さく「いけよんの郷ケアプラン相談センター」の基本情報は記載されていますが、居宅介護支援事業所独自の物はありません。利用者に対して、介護支援専門員とは？どんな仕事しているのか？などを周知し、介護保険を利用してサービスを受ける際に要となる業務を遂行する介護支援専門員を理解できるようなコミュニケーションツールがあっても良いでしょう。移転を機に利用者にとって分かりやすい、視覚に訴えたパンフレット等の作成が望まれます。

### ・職員のスキルアップのために、法人内の介護支援専門員の交流を活性化することを期待します

かつては、法人内の介護支援専門員同士の会合が活発であったということです。現在は、中心となっていた職員がいなくなったことで途絶えています。居宅介護支援事業所では、アセスメント力の向上、書類作成の業務負担、多様化する利用者対策など様々な課題を抱えています。こうした課題は一事業所で解決していくよりは、共通課題として他の事業所の介護支援専門員と共に取り組むことで、幅広い視点での思考や必要なノウハウを共有でき、解決の糸口が見えやすくなります。職員のスキルアップを図るために今一度人材交流を検討してみても良いでしょう。

### ・介護支援専門員の業務手引きが作成されていますが、移転を機に見直しの時間を取り、整備してみたいかがでしょうか

「いけよんの郷ケアプラン相談センター業務マニュアル 平成28年発行」が作成されていますが、現在業務に追われ見直しがされていません。移転を機に、見直しと再確認の時間を取り、整備してみたいかがでしょうか。4名の介護支援専門員はベテラン揃いですが、それぞれが共通理解できるマニュアル等が望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・その人の価値観を尊重し、否定しないで受け入れるようにしています

利用者や家族等の面談では丁寧な言葉で接し、言葉だけではなく表情や態度などで、利用者や家族の気持ちに留意して情報提供をしてもらえるようにしています。利用者や家族には分かりやすい言葉を選び、質問には納得できるように答えることに努めています。一人ひとりの価値観や生活習慣が異なることを踏まえ、利用者を尊重し、否定しないで受け入れる姿勢を徹底しています。訪問を重ねる中で、利用者や家族と信頼関係を築き、利用者にあったサービスを少しずつ組み立てていくようにしています。

### ・アセスメントの質的向上を目指し、リ・アセスメント支援シートの活用を試みています

事業所では利用者や家族の意向を大切にしたいアセスメントを目指しています。この一環として、利用者のニーズに基づいた居宅サービス計画を作成するために、リ・アセスメント支援シートの活用を試みています。利用者や家族の意向と課題整理をおこない、ニーズを導き出す一連のプロセスの習得を図っています。既にいくつかの案件で使用し、実体験からその活用の意義、活用法、留意点などを検証しています。今のところ作成に手間がかかり、本格的な導入には時間を要しますが、アセスメントの質的向上を目指すためにも、今後も挑戦していく意向にあります。

### ・利用者の状態を聞き取るだけでなく、観察により環境変化を注意深く把握しています。

介護支援専門員は月に1回、利用者宅に訪問しモニタリングをおこなっています。訪問した際には、利用者が食事をきちんと摂れているかなどの状態を聞き取り、確認しています。会話に加え、利用者の動きや家の中が乱雑になっていないか、ゴミ出し状況などの生活環境を観察しています。利用者の要望がなくとも、部屋の中で段差や手すりなどで危険箇所がないかをさりげなく確認しています。利用者の状態や要望の変化を注意深く把握していくことで、居宅サービス計画の見直しや変更の基となる解決すべき課題を具体的に抽出することを心掛けています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/85

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%	5.0%	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%	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	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	90.0%	7.0%	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	82.0%	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	92.0%	7.0%	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	90.0%	10.0%	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	92.0%	7.0%	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	87.0%	12.0%	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	72.0%	17.0%	7.0%	無回答・非該当 : 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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区指定居宅介護支援事業所上中里つつじ荘
事業所所在地	東京都北区上中里2丁目45番2号
事業所電話番号	03-5390-6050

## 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)個別の要望に沿った各種サービスを効率的に受けられるよう支援 2)訪問調査の積極的な実施 3)積極的な介護情報の入手 4)情報漏洩の防止徹底 5)積極的な研修の受講及び業務へのフィードバック

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・「課題目標型」の「リ・アセスメント支援シート」を活用し、できる限り自立した生活ができるよう支援している  
アセスメントでは「リ・アセスメント支援シート」を活用している。「コミュニケーション」「認知と行動」「家族・知人等の介護力」「健康状態」「ADL」「IADL」「社会交流」などの項目ごとに利用者・家族それぞれの意向を記載し、医師・専門職等やケアマネジャーの判断を記載しており、本人のストレンクス（強み）を大切にした居宅サービス計画作成につなげている。「問題解決型」ではなく「課題目標型」の「リ・アセスメント支援シート」を活用し、利用者・家族の意向を重視し、利用者ができる限り自立した生活ができるよう支援している。

・医療機関との連携を密に図り、住み慣れた地域で安心して在宅生活を送れるように支援している

当事業所の在る区では、介護認定の判定や更新の際、家族が医師に主治医の意見書を用意するため、それが難しい場合、ケアマネジャーが通院同行し、医師に説明することも少なくない。また、あるケースでは、入院後3日以内に病院を訪問し、入院期間中も頻繁に訪問している。また、退院後も必ず自宅訪問している。さらに、訪問診療に立ち会い、直接医師に利用者の現状を報告し、助言・アドバイスもらうこともある。「居宅介護支援経過」を確認すると、医療機関との連携を密に図っていることが理解できる。

・利用者・家族の状態や関係者とのやり取りを「居宅介護支援経過」に丁寧に記録し、支援の経過が第三者にもよく理解できる

「居宅介護支援経過」には、日々の訪問や電話などを通じて把握した利用者の状況、利用者・家族それぞれの意向、医療従事者・在宅サービス事業所など関係者との調整内容、居宅サービス計画の変更の必要性などについて詳細に具体的に記録している。利用者・家族それぞれの本音も記載されている。また、「リハビリ効果により、本人の最終目標に近づいている」など、支援目標の達成度も記録している。事実を書き、その結果、ケアマネジャーがどう行動したのかが第三者にも理解できる記録になっている。

さらなる改善が望まれる点

・事務所の連絡体制について、再検討されることが期待される

ケアマネジャー2名体制である。丁寧な支援を行なっているため、利用者本人への自宅訪問、通院同行、入院先への訪問、関係機関との連携などにより、事務所不在の時間が多くなってしまう。事務所の電話は管理者へ転送しているが、管理者が利用者対応しているときは、留守電となり、折り返しの電話をしている。「利用者・家族・関係者からの電話連絡、または来所対応に不具合が生じないようにしたい」と管理者は考えており、この課題解決に向けた検

討が望まれる。

・ **利用者が可能な限り住み慣れた地域で暮していけるためにも、地域の社会資源の把握や創出にも貢献されることを期待する**

管理者は「フォーマルサービス以外の町会単位等の地域のインフォーマルサービスの社会資源の把握や不足している社会資源については提言できる機会を得られるようにしていきたい」と考えている。利用者が可能な限り住み慣れた地域で暮していけるためにも、地域の社会資源の把握や創出にも貢献されることを期待する。

・ **中長期計画の職員への周知を図り、法人方針の理解の浸透をさらに進めていくことを期待する**

将来のビジョンを明確化した中長期計画を策定したところであった。そこには、外部環境・内部環境を分析し、事業所のあるべき姿を描いていた。今後は、策定された中長期計画を職員へ周知し、法人方針の理解の浸透をさらに進めていくことを期待する。このことを通して、職員一人ひとりが自事業所における自分の役割を十分に認識し、安心して仕事ができる環境づくりにつながると考える。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **個別ファイルを用いて、利用者の支援状況や経過記録が適切に把握できるようにしている**

個別ファイルを用いて、日々の記録やモニタリング記録、利用者に関わるサービス事業者の介護計画、ファックス送信による報告などが整理し、綴じている。その他、処方薬リスト、通院しているクリニックの情報、関係機関のパンフレットなども綴じている。個別ファイルを開けると、利用者の支援状況や経過記録が適切に把握でき、モニタリングへ反映できるようにしている。ケアマネジャー2名体制であるため、担当者以外の人が電話対応する際、この個別ファイルを使って、柔軟に対応できる体制を整えている。<BR>

・ **医療従事者を含む関係者と情報共有し、入院後から退院まで丁寧な支援を行なっている**

「居宅介護支援経過」を確認すると、入院してもケアマネジャーが主体的・積極的に医療従事者との連携を密に図っていることがわかった。入院後も3日～7日以内に病院を訪問し、退院の目安などについて医療関係者と打ち合わせをしている。その後、本人・家族それぞれの希望を聴き取り、退院前カンファレンスの前に、家屋調査や自宅で使用する車椅子の評価を行ったり、訪問看護・訪問介護・福祉用具などの関係者と調整を図っている。

・ **介護保険サービス以外の制度も活用し、利用者の地域での自立した生活を支援している**

介護保険サービスだけで解決できない場合、他制度を活用するなどして、利用者の在宅生活を支えている。たとえば、精神疾患を抱えたケースでは、保健センターの保健師と連携している。また、障害者手帳を所持している方には、区障害福祉担当部署と連携し、障害福祉固有のサービスや移動支援などの情報を収集し、その活用を検討している

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/62

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	90.0%		7.0%	
	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	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%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%		7.0%	
	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	80.0%		14.0%	
	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	90.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
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 : 4.0%	いいえ : 2.0%	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	90.0%		9.0%	
	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	88.0%		7.0%	
	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	76.0%		7.0%	11.0%
		いいえ : 4.0%		



# 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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区指定居宅介護支援事業所清水坂あじさい荘
事業所所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
事業所電話番号	03-5924-2025

## 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) 利用者が居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場に立って援助を行う 2) 利用者の選択に基づき適切なサービスが提供されるよう、中立公正な立場でサービスを調整する 3) 関係市区町村や地域の保健・医療・福祉サービス等と連携を図り、総合的なサービスの提供に努める 4) 医療・福祉についての総合的な知識を身に着けた上で相談を受けることで、適切なサービスを提供する

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・関係機関と連携して、利用者の望む生活、好みの活動が実現できるよう努めている

「利用者が居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場に立って援助を行う」という基本方針に基づき、利用者自身の要望を大切に、業務にあたっている。「好きな歌手のコンサートに行きたい」「重度になっても家族と自宅で暮らしたい」「好きなお酒が飲める施設を利用したい」などの利用者の要望に対し、関係機関と調整しながら、支援に取り組んでいる。また、利用者の状況に応じて、小規模多機能型居宅介護事業所や医療系居宅介護支援事業所を検討するなど、利用者の最善の生活に向けて、支援を行っている。

### ・複合施設内である強みを活かし、多職種による意見交換、相談助言体制が整っている

特別養護老人ホーム、デイサービス、ホームヘルプステーションが同じ建物内にあり、法人が運営する地域包括支援センターとの距離も近い。これらの事業所の多職種の職員に、気軽に相談できる体制が整っている。また、併設施設の職員から、利用者の在宅時および他のサービス利用時の状況についての情報を容易に得ることができる。その結果、利用者の全体像を把握することができ、リハビリ・医療・栄養などの専門的助言を受けることができる。

### ・「在宅支援係会議」や「ケアマネ連絡会」を活用して、多角的に利用者を把握し、より適切な支援方法の検討を行っている

月1回、「在宅支援係会議」を開催し、施設長、在宅支援係長、養護係長（特養）、在宅支援係主査（ヘルプステーション管理者）、地域包括支援センター・センター長、デイサービス相談員、ショートステイ相談員が一堂に集まって、在宅部門として情報交換している。その際、当事業所の利用者の在宅時および施設利用時の状況について、多職種から有効な助言を得ることができる。また、月1回、「ケアマネ連絡会」を開催し、在宅支援係長や在宅支援係主査からのスーパーバイザーを受け、適正な判断や必要な支援内容について検討している。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用希望者等からの相談件数増加に伴い、記録様式を整えることが望まれる

併設されていた地域包括支援センターが別の場所に移ったため、複合施設の1階にある居宅介護支援事業所が、地域包括支援センターのかわりに、地域住民の相談の受け皿になっている。急増した多様な相談に対し、現在、2人の

ケアマネジャーは、各自の方法でメモを残しているが、相談者の情報を共有し、適切な対応に結びつけるために、相談内容を統一した記録に残すことが望ましい。対応記録の様式、内容を検討し、記録様式を整え、記録を開始することを期待したい。

・利用者等からの多様なニーズに即応できるよう、社会資源情報の充実および地域の関係機関とのさらなる連携を期待したい

基本方針に「利用者の選択に基づき適切なサービスが提供されるよう、中立公正な立場でサービスを調整する」とあるように、複合施設内にある事業所であるだけに、利用者の利用する事業所が、同じ法人内事業所に偏らないよう配慮して業務を遂行していることが、聞き取り調査時にうかがえた。今後は、利用者の多様なニーズに即応できるよう、介護保険サービスはもちろん、インフォーマルな地域の社会資源も含めた情報を充実させ、地域の関係機関との連携をさらに強めていかれることを期待する。

・未然に事故の発生を防止するためにも、ヒヤリハットを記録に残すことを期待する

ヒヤリハットに関しては、随時、口頭で共有化し、利用者の安全確保に努めている。ケアマネジャー自身が事故・ヒヤリハットを起こすことはないかもしれないが、他在宅サービス事業所との情報共有におけるリスクや、利用者の自宅内でのリスクなどについて、事故まで至らない小さなリスクを記録に残しておくことを期待する。さらに、それをもとに未然に事故の発生を防止するための事故防止対策を立てることも期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・自宅訪問や各種の会議を活用して、利用者の円滑な日常生活の実現を支援している

新規利用者には、初回訪問時から間を開けずに自宅を訪問し、利用者の要望や目標に即して、慎重に見極めを行っている。また、退院前カンファレンスに参加し、医療従事者、住宅改修や福祉用具関係者を含めた介護サービス事業者とともに、利用者が円滑に日常生活に移行できるよう検討を重ねている。サービス担当者会議には、介護サービス事業者、医療関係者のほか、必要に応じて、地域包括支援センター職員、認知症初期集中支援チームの医師や看護師、臨床心理士等が参加し、利用者へのよりよい支援体制が構築できるよう、努めている。

・多様な研修に参加し、知識や技術の向上、手順の見直し等に生かしている

在宅支援係長が隣席しており、併設施設のサービス事業所の多様な職種の職員と日常的に情報交換、相談ができる体制が整っており、業務の見直しや適正化に役立っている。施設内では、多様な研修、委員会活動が行われており、職員の知識や技術の向上、手順の見直し等に役立っている。また、施設内の研修だけでなく、行政や地域のケアマネ交流会が主催する研修にも積極的に参加し、最新の知識を吸収して、業務に生かしている。

・利用者の望む生活の実現に向けて、「リ・アセスメント支援シート」を活用している

「基本情報シート」に加え、「リ・アセスメント支援シート」を活用して、利用者の望む生活の実現を図っている。「リ・アセスメント支援シート」には、利用者の状態、困りごと、利用者・家族・専門職の意見、解決すべき問題等を記入し、抽出された課題に優先順位をつけている。これらの情報をもとに、解決に向けた方策を検討することで、適切なサービス計画が作成しやすくなっている。利用者の状況によっては、他の事業所の記録も取り寄せ、利用者の状態や環境が変化するごとに、「リ・アセスメント支援シート」の改訂や補足を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/52

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 : 2.0%	いいえ : 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	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	91.0%		8.0%	
	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%		11.0%	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%		8.0%	
	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%	
	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	91.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%		8.0%	
	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	69.0%		16.0%	5.0% 8.0%

# 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）	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しを聴いてくれるか」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せ、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との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ていることが望まれる。

・

## 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ことが期待されます**

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"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>

## 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"><li>・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</li></ul> <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"><li>・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</li></ul> <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ます。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"><li>・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</li></ul> <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"><li>・「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</li></ul> <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"><li>・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</li></ul>
---



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き、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

特に良いと思う点

### ・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

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。

### ・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

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にかけている。

### ・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

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。

さらなる改善が望まれる点

### ・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<BR>

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 credo (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得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かかわってくれた」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て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 <BR>

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%		

# 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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	株式会社やまびこケアセンター指定居宅介護支援事業所秋桜の丘
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	0426-44-2198

## 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. 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。</li><li>2. 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。</li><li>3. 私達は利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。</li><li>4. 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保健・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。</li><li>5. 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他者と共有する場合については、適切な判断のもとに対応します。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>定期的</b>に開催している「個別定例会議」が、職員同士の情報共有やスキルアップの場となっている</li></ul> <p>1週間に1回、事業所内で「個別定例会議」を開催している。会議録の帳票にて「取り扱い課題項目」を定め、司会・書記・事例提供者などの役割を設けている。役割分担は順番で行うことになっており、会議終了時には次回的事例提供者を決める仕組みになっている。事例提供者となった職員は、会議に向けて自分のケースを振り返り、事例を整理する。その上で事例検討会では、担当職員が直面している課題を皆で話し合い、感情を共有したり、解決に向けた助言を行っている。これらの取り組みが職員同士の情報共有やスキルアップの機会ともなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>利用者の支援に必要な帳票類を忘れず更新するため、管理台帳を作成し、利用者ファイルに入れて漏れのないように管理している</b></li></ul> <p>介護支援専門員には、利用者が介護保険制度を効果的に利用できるように支援する役割がある。そのため、職員は利用者宅を訪問し、居宅サービス計画を作成している。生活課題を明確にした後に目標を定め、必要なサービス種別を導き出し、利用者がサービス事業所を選択できるように支援している。その後、サービス担当者会議を経てサービスが開始される。これらは定期的に更新されるため、職員は管理台帳を作成し、利用者台帳に収納し、帳票更新の有無が分かるように整えている。これは、利用者に不利益が生じないための手立てとしても機能している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>利用希望者に当事業所の特色を案内するより良い方法を検討していく</b></li></ul> <p>利用者は、地域包括支援センター（以下センター）を通して利用開始となる場合が多い。センターでは、利用者の意向を踏まえ、居宅介護支援事業所を選択できるように支援している。当事業所の情報は、市作成の冊子や都の福祉ナビゲーションなどにも掲載されている。法人作成のパンフレットには他のサービスも併せて載せてあり、事業所独</p>
--

自の情報の発信という点では、取り組みの余地を残している。法人・事業所として追求している価値などについてより一層明確化し、合わせて、サービス内容の理解を一層促進する方策を検討していくことを課題としている。

・**ケアマネジメントの仕組みや手順を、利用者に分かりやすく、視覚的に理解が可能なものにしていく**

居宅介護支援事業所のサービス内容を説明する際には、契約書・重要事項説明書を用いて説明している。サービス内容に記載されている文面は、専門用語が多く、説明にも時間を要している。また、介護支援専門員の仕事も様々であるため、居宅サービス計画の作成やサービス担当者会議の開催、サービスの調整を行うなど、その仕組みや手順は複雑なものとなっている。今後は、フローチャートを用いるなど、ケアマネジメントの仕組みや手順を、利用者に説明しやすく、利用者側からは視覚的にも理解が可能となるような工夫を行っ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

・**定例会議や内部研修などに意欲的に取り組み、組織全体の業務水準の向上を図っている**

1週間に1回、「個別定例会議」を開催している。会議ごとに「取り扱い課題項目」を定め、事例に基づき、担当職員が直面している課題を皆で話し合い、感情を共有したり、解決に向けた助言を行っている。これらの取り組みが、職員同士の情報共有やスキルアップにもつながっている。また、内部研修を積極的に行い、職員一人ひとりの専門性の向上や組織全体の業務水準の向上を図っている。様々なテーマに基づいて学びを深め、現状の見直しと向上につなげている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

116/237

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 : 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%		5.0%	
	いいえ : 2.0%	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	85.0%		10.0%	
	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	94.0%			
	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	76.0%	9.0%	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	84.0%	6.0%	9.0%	
	いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	6.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	6.0%	
	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	70.0%	15.0%	7.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホーム指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0857

## 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) 真心をこ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) 法令順守の履行

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・居宅介護支援事業所と支援センターが一体で支援を行っており、地域住民にとっては利便性が高い

地域における介護の総合相談窓口として認知されており、介護保険の利用に関することだけでなく様々な問い合わせ市民から寄せられている。在宅介護支援センターでは、地域で暮らす高齢者の実態把握も行っており、新規の要介護認定調査を実施した後、速やかに居宅介護支援事業所につなげるようにしている。各機能が一体となって市民のニーズに対応することができており、市民にとっては利便性が高いものとなっている。

- ・職能団体が推奨する新書式の活用を始めたことにより、アセスメントの過程がより言語化されるようになった

居宅サービス計画作成にあたっては、利用者の自宅を訪問し、健康状態、ADL、IADL、認知、コミュニケーション、社会との関わり等、アセスメントシートにより課題を分析している。介護保険の更新や状態が変わった際にはその都度、アセスメントを行ったうえで計画を見直している。事業所では新たに「リ・アセスメント支援シート」の活用を始めたことで、アセスメントの過程がより言語化されるようになり、利用者の問題や状態の分析が明確に行われ、ニーズを選定した基準がわかりやすくなっている。

- ・事業所の特色を活かして困難なケースに対応し、必要に応じて適切に関係機関と連携が図られている

在宅介護地域包括支援センターでは、新規の要介護認定調査の同行訪問を通して、地域で暮らす高齢者の実態把握を行っており、利用者の状況に応じて例えば、ガン末期のケースでは、居宅介護支援事業所と共に迅速な支援が行われている。専門的な関わりが必要なケースや市独自サービスの利用が必要な場合には、基幹型の包括支援センターや生活福祉課、障害福祉課等とも連携を図りながら支援を行っている。また、地域の民生委員とも定期的に独居高齢者等についての情報交換を行っており、必要に応じて支援につなげられるよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

- ・個々の職員が自らの立ち位置をより意識して業務を行うことで、より適切な利用者支援の提供が期待できる

利用者や地域住民からの様々な問い合わせにはどの職員でも対応ができるよう、支援の経過や情報共有が徹底されている。職員は利用者の生活を支えるため、できるだけ要望に応じ、課題を解決するために日々奮闘している。在宅介護支援センター・地域包括支援センターを併設しているため、管理者は、職員がどの立場で行っている支援なのか常に意識するよう働きかけており、利用者にとってより適切な支援が提供できるよう、立ち位置を意識したうえで専門性に根ざしたケースワークが行われるよう期待したい。

- ・対応が属人的になっていないか確認する手段として手順書を活用するなど、手順書の定期的な見直しと職員への浸



## 透が期待される

ベテラン職員を中心に5人の職員が協力しながら「在宅介護・地域包括支援センター」と「居宅介護支援事業所」の業務を行っており、事務室も狭いことから、情報共有やケース検討が速やかに出来る環境にある。そのため、日常的に手順書を使用することは少ない状況であり、手順書の見直しが滞っている状況にある。ベテランのケアマネジャーであるがゆえ、対応が属人的になっていないか確認する手段として手順書を活用することは有効であり、手順書の定期的な見直しと職員への浸透が期待される。

### ・ハード的な課題ではあるが、事業所の場所を掲示版等で示すなど、訪問者への分かりやすい工夫が望まれる

居宅介護支援事業所ではケアマネジメントのスキルアップを図るため継続している側面もあり、件数は23件程度である。一方事業所では、市の在宅介護支援センターとしての機能に加え、昨年度から地域包括支援センターの役割も担うようになっており、相談業務や地域支援への比重が益々高くなっている。相談者が訪れることも増えているが、相談室が一カ所しかなく、場所が分かりにくいといった課題が以前より挙げられている。ハード的な課題ではあるが、掲示版の設置など訪問者への分かりやすい工夫が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・担当者が不在でも支援が途切れることのないよう日頃から情報共有を徹底している

事業所では毎朝30分程度ミーティングを行い、前日の業務内容やケースの進捗状況を職員同士で報告している。在宅介護支援センター・地域包括支援センターを併設しており、互いの専門性を活かして支援に関するアドバイスをを行っている。地域の高齢者からは日々、様々な問い合わせがあり、担当者が不在でもある程度の対応が行え、支援が途切れることのないよう情報共有を徹底している。

### ・市や医師会が主体となってSNSや共通書式の活用を進め医療との連携が促進されている

利用者支援において医療機関との連携は重要で、通院時の同行や往診に合わせた訪問等、日頃から主治医との面接機会を確保し、利用者の心身状況の把握を行っている。武蔵野市独自で作成した「介護情報提供書」により主治医との連携を図り、入・退院時、在宅での状況を伝えるための連携シートを市の居宅介護支援事業所幹事会と市内の医療機関が協同して作成を進めている。また、医師会と近隣の市合同で医療介護専用のソーシャルネットワークサービスを開発・導入し、ガン末期の利用者等、タイムリーな情報共有が必要なケースにおいて活用されている。

### ・利用者がその人らしく生活できるよう介護保険外サービスを適切に導入している

高齢者等緊急訪問介護、高齢者安心コール、徘徊高齢者探索サービス等、様々な介護保険外サービスも必要に応じて情報の提供を行い、その人らしい生活が送れるよう支援している。これらのサービスを導入するにあたっては、利用者・家族の要望を踏まえたうえで、アセスメントにより課題を分析し、必要性を適切に判断するように努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

7/25

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%	14.0%	0.0%	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	85.0%	14.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	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	85.0%	14.0%	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	85.0%	14.0%	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	85.0%	14.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	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%	14.0%	0.0%	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	71.0%	14.0%	14.0%	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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号
事業所電話番号	0422-23-1165

## 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)市民が住み慣れた街でいつまでも安心して生活できるようにお手伝いします(創業計画)</p> <p>2)武蔵野の福祉全体のレベルアップを図り市民福祉の増進に寄与します(公益財団法人武蔵野市福祉公社定款)"</p> <p>3)公益財団法人武蔵野市が運営する居宅介護支援事業所として権利擁護センター等と協力し、市民のセーフティネットの役割を果たします(事務事業評価)</p> <p>4)特定事業所加算算定事業所として「質の高いケアプランの提供」に努めます(30年度事業計画) 更に、ICT等を活用し、医療はじめ関係機関との連携の強化に努めます。</p> <p>5)ICT等を活用し、医療はじめ関係機関との連携の強化に努めます(30年度事業計画)</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「医療連携シート」を活用して医療と介護の連携強化を図っている</li></ul> <p>利用者が介護保険事業所への入所や医療機関への入院を希望する場合には、在宅の主治医の意見等も聞きながら、医療情報提供書を依頼し、可能な限り連携を図るように取り組んでいる。入院時には利用者・家族の了解を得て情報提供を行い、退院時には病院の退院カンファレンスに必ず出席し情報収集をしている。当事業ではMCS（メディカル・ケア・ステーション）を利用し、積極的に病院と連絡をとり、退院時も急な依頼に対応している。現在、市では居宅介護支援事業者連絡会幹事会で「医療連携シート」を試行中で、医療と介護の連携強化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービスの利用にあたり利用料金など十分に説明の上、契約をしている</li></ul> <p>現在、利用ケースは約140件であり、ケアマネジャーが4名で業務を担っている。利用希望があった時には、ケアマネジャーが自宅もしくは病院へ訪問し、利用者の状況や要望を聞き情報収集をしている。場合によっては地域包括支援センターの職員と一緒に訪問することもある。訪問時には居宅介護支援契約書、居宅介護支援重要事項説明書を家族へ説明し、事業所の概要をよく理解してもらうように努め、同意の署名・押印をもらっている。また、利用料金一覧表でかかる費用を説明し、併せて居宅介護支援費が利用者負担がないことを説明している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・モニタリング訪問などの機会を通じて意向を把握している</li></ul> <p>契約締結時に苦情受付体制についての説明を実施するとともに、定期訪問やサービス事業者と日頃より連絡を取り合い、意向を把握することに取り組んでいる。具体的な苦情発生時には迅速な対応を行うとともに、組織的な対応を実施し、苦情報告書を活用した再発防止に取り組んでいる。今回行った利用者調査の、「サービス内容は利用者の要望が反映されているか」の設問に関しては、「はい」が84.6%であり、大変高い満足度であった。自由意見では</p>
--

、「自分で決めてお願いしています」などの声が聞かれた。

さらなる改善が望まれる点

・ **リ・アセスメントシートの活用により、よりその人らしいケアプラン作成が望まれる**

利用者の全体像（過去、現在、未来）を把握し、家族や周りの人との関係、その人がどう生きたいかを見極めてプランを作成している。今年は市主催のケアプラン指導研修でリ・アセスメントシートの書き方、考え方について勉強会があり、事例検討を通して学んでいる。今後、リ・アセスメントシートを活用し、有効な課題抽出をし、その人らしいケアプラン作成ができることが望まれる。

・ **第1表の作り込みについてはさらに検討することが望まれる**

ケアプランの見直しは、短期や長期の目標に従った期間を設定し定期的に行われていることが確認できている。また、状態が変化した場合や利用者・家族から要請があった際にはその見直しもされている。第2表には、ニーズや課題を丁寧に抽出し具体的なサービス計画につなげている。ただし、第1表の「基本方針」が曖昧であったり、第2表の骨子が盛り込めていないケースも見受けられた。さらに質の高いケアプランを作成するために、計画作り全体を見直すことが望まれる。

・ **各種の情報を共有し利用者の状況に応じて、安全対策を促している**

利用者の安全確保・向上への取り組みとして、法人内で開催されているリスクマネジメントに関する委員会に参加しており、収集した情報は、ミーティングや全体研修において報告し、職員への注意喚起を促している。防災に関する各種の情報は、モニタリング訪問時に利用者や家族の状況に応じて伝えることにしている。また、必要に応じて自宅内の状況などをサービス提供事業所から報告してもらい、安全対策を検討してもらうことにしている。さらに、サービス提供事業所との役割分担を定め、全ての利用者を対象として実施することも望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **地域包括との連携により適宜相談援助業務を開始している**

新たに介護認定を受けて在宅サービスの調整を希望する相談が多いことを踏まえ、事業所では地域包括支援センターや医療機関のMSWと連携を図ることを大切にしている。現在、利用者の約7割が、地域包括からの紹介であることが報告されている。「新たに介護認定を受けたい」とする場合には逆に地域包括支援センターにつなげ、迅速に対応できるようにしている。利用希望者や家族の希望に合わせて、来所や訪問などによって相談援助業務を開始している。退院後のケアプランを作成する場合などは、病院へ赴くことで関係者を交えた面談にも対応している。

・ **市の高齢福祉サービスの情報も適宜伝えている**

市では各種の高齢者への福祉サービスを提供しており、利用者や家族の状況を把握し、必要に応じて紹介したり、代行申請を行い、幅広い支援業務に取り組んでいる。中でも、「緊急通報システム」、「おむつ」、「徘徊探知機」などはニーズが多いことを踏まえ、資料を整備して適切に情報提供できるようにしている。合わせて、介護保険外の事業所に関する情報提供にも取り組んでいる。入退院などによりサービスが中止や再開する場合には、家族や主治医とのカンファレンスに出席している。

・ **利用者本位のケアプラン作成に力を入れている**

事業所として自立支援、利用者の尊厳を大切にしたい利用者本位のケアプラン作成に力を入れている。このことは契約書の中に明記している。介護保険サービスや介護保険外のサービスは高齢者サービスの手引き「い・き・い・き」に掲載されている。その中の「いきいきサロン」は介護予防のための健康体操などを含むプログラムを行っており、市民の方々に喜ばれている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/140

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%	6.0%	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%	5.0%	いいえ : 3.0% 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%	8.0%	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	94.0%	5.0%	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%	5.0%	いいえ : 1.0% 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	91.0%	6.0%	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	86.0%	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%	5.0%	5.0%	いいえ : 3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	5.0%	6.0%	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	65.0%	20.0%	10.0%	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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	はなかいどう指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼6丁目12番30号
事業所電話番号	0422-76-8815

## 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) 利用者が健やかに安心して暮らせるよう、公正かつ思いやりのあるサービス提供 2) 利用者の状況に応じて、自立した日常生活を営むことができるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・標準的な業務水準確保のみならず専門性を高め、困難ケースを含め幅広い利用者支援に取り組んでいる

特定事業所として高いケアマネジメント力が求められている。毎週開催の職員会議を活用して職員及び組織としての能力向上を図り、情報と考え方の共有化を図っている。さらに、標準的な業務水準確保のみならず専門性を高めるため、法人内の各種研修や外部研修に参加しレベルアップに取り組んでいる。また、居宅サービス計画は管理者の承認を経て組織的な決定とし支援している。状況により利用者1名に対して2名体制で支援にあたるなど事業所内の協力体制を整え、事業所全体で利用者を支援する体制が構築されている。

・医療関係機関との関係構築と連携を継続し、利用者・地域支援に反映させる取り組みを行なっている

地域包括ケアが謳われ、在宅生活を支援するうえでは医療連携が必須となっている。数年前から医療機関や施設との連携を強化し、関係構築に努めている。入院時のカンファレンス参加や状況確認や処方箋変更時の薬剤師との連携等はもちろん、市主催の多職種交流会や医療機関の研修に参加し交流を持つことで、医療・介護支援者が相互に理解し利用者支援の認識を深められるよう取り組んでいる。現在求められている医療機関への担当居宅介護支援事業所への情報提供のツールを作成し提案するなど、地域支援にも貢献している。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の重度化に伴う支援困難ケースや看取りに対するスキルアップへの取り組み、組織としての体制の充実に期待したい

高齢化社会により重度化が課題となり自宅で看取るケースは増加している。年々介護度の上昇や看取りも視野にいられた支援が増加している。事業所は、「看取りに対するスキルアップと医療関係等とのさらなる関係の構築」を課題としてとらえている。「ご自宅で最期を迎えたいと希望される方にも安心して療養生活を送っていただけるように・」と取り組んでいる。今後も、支援困難ケースや看取りに対するスキルアップに向けたサービスの質の向上と、組織としての体制の充実にに向けた取り組みの推進に期待したい。

・より充実した支援の実現に向けた業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい

介護支援専門員の業務として、訪問・電話・担当者会議・関係機関との連携等の利用者に関わる内容はすべて記録することが必須となっている。事業所は様々な事情を抱えた利用者を幅広く受け入れ、関係者も多い。そのため記録

等にかかる時間も増えている。利用者により急なケアプラン変更や入院などの対応もあり、少子高齢化・地域包括ケアが進むにつれ、業務量は増加し職員の心身の負担につながる懸念される。事業所全体で利用者を支援する体制ではあるが、今後もより充実した支援の実現に向けた業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・医療関係者や行政等の多職種と連携した支援に積極的に取り組んでいる

利用者の支援は独居や高齢者世帯等により複雑化しているため組織的な対応が必要になっている。医療・介護の連携体制の充実に向けて、市のICT（情報通信技術）による多職種ネットワーク構築事業のシステムを活用した各事業所との連携を密に図っている。さらに、医療関係の研修や勉強会に参加、さらに精神疾患関連の会にも積極的に参加し、医師や歯科医師、薬剤師等との連携の構築を継続している。

### ・利用者の個性や長所を反映した居宅サービス計画（ケアプラン）作成に取り組んでいる

居宅介護計画（ケアプラン）内容の向上に力を入れている。各種研修への参加とともに、ケアプランチェックなどの取り組みが始まっている。作成時には要望を反映させるのみではなく、利用者自身が要望の先にある生活を具体的に想像でき、地域で自立した生活につながるよう努めている。利用者の生活状況を細かく聴取し、長短期目標・支援内容には利用者独自の趣味活動や役割などを盛り込み、地域資源の活用も促している。理想とならないよう現実的に行なっている内容を取り入れ、無理のない目標設定をすることで意欲が向上するよう作成している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

133/173

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 : 3.0%	いいえ : 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	90.0%		6.0%	
	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	87.0%		9.0%	
	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	84.0%		9.0%	5.0%
	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%		7.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%		9.0%	8.0%
	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%		9.0%	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	81.0%		8.0%	7.0%
	いいえ : 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	65.0%		18.0%	11.0%
	いいえ : 4.0%			



# 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"><li>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。</li><li>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。</li><li>3)「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。</li><li>4)「地域の方々に感謝する」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。</li><li>5)資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。</li></ol>

## 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）	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%		

# 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	有限会社つつじ
事業所名称	つつじが丘介護支援センター
事業所所在地	東京都昭島市つつじが丘3丁目5番6号113号室
事業所電話番号	042-500-5441

## 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) 看護、介護が連携して利用者様のケアを行えるよう安心して快適なプラン作りができる。 2) 24時間・365日緊急体制である。 3) 団地のショッピングセンター内にあり、地域と密着した生活圏域にあり、看護師がよるず相談支援を行う暮らしの保健室の併設がある。 4) 看護、介護サービスが併設してあり、予防的支援から看取りまでを支援します。 5) ご本人、ご家族の意思、生活スタイルを尊重します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域の在宅事業の拠点として、地域住民の信頼が厚く、利用者が提供されるサービスに満足している

事業開設から12年が経過しているが、所属するケアマネジャーはすべて開設当初から職員のメンバー交代なく、安定した事業継続が行われている。このことから、地域での住民情報や、自治体、地域の自治会や住民ボランティアなどの情報網羅に長けている。本調査でも利用者に対する説明責任や、提供される居宅サービス計画に関しても、利用者はほぼ100%の割合で満足しているという結果が出ている。安定した事業所が地域の在宅福祉を支えていることは、地域住民にとって大きな拠り所として安心感が得られ、提供されるサービスに対して満足している。

### ・暮らしの保健室の開設で他事業を営む地域に土着する在宅事業所として、今後のさらなる地域包括ケアシステムの構築が期待されている

平成30年から「暮らしの保健室」が地域の医師会との協力により開設されている。在宅介護サービス事業所として歴史の長い当事業所の、これまで積み重ねてきた地域の信頼と、住み慣れた地域で暮らし続けることを望む市民の在宅生活を支援できる在宅介護のサービス媒体も多種にわたりもっている。今後の地域包括ケアシステムの構築に大きく貢献できる事業所として期待されている。

### ・サービス利用者のみならず、利用者の家族等にいたるサービスの提供が、個別性が高く細やかである

利用者情報の個別性を高く、細やかな記録を残している。利用者のみならず家族等に必要な支援に至るまで詳細に記録している。利用者の環境（生活環境）に配慮された居宅サービス計画の立案と、定期随時のアセスメントとモニタリングが定着している。また、多種の在宅サービス事業を運営を行い、各事業での利用者状況の情報について、自社事業所間での情報共有が行える仕組みが整っている。これらを活用し、地域のフォーマル、インフォーマルなサービスが細やかに提供されている。

さらなる改善が望まれる点

### ・細やかな記録を継続的に残しながら、記録物としての価値を上げる工夫が求められる

昼礼での営業日すべての日数分である記録ノートや各利用者の基本情報、個別の利用者の留意すべきケアの方法や言葉かけ、家族等への支援・配慮などに至るまで継続的に記録している。今後、さらに情報の活用を図るための記載方法のルール及び確実な情報の共有を行うための確認方法のルール化が期待される。確認漏れの無いように確認者印

の徹底や訂正やコメントの経過がわかる記載ルールや筆記具の工夫が望まれる。

・BCP（事業継続計画）のさらなる熟成と職員への十分な理解が期待される

現状は多種にわたる在宅事業を抱える有限会社として、居宅介護支援事業所独自の事業継続計画について計画書作成は行われている。地域における福祉拠点としての役割を考慮した事業継続計画のさらなる熟成が求められる。また、地域で親しまれ歴史も長く多くの利用者及び家族が本事業所の在宅介護事業を利用していることから、地域の在宅ケアサービスの要となるため、地域における福祉拠点としての役割を職員へ十分に理解させることが求められる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・地域活動・交流に積極的に参加し、専門性を活かして地域に貢献する取り組みがある

地域住民の1人として地域活動に積極的に参加し、自治会、民生委員、シニアクラブ、警察、郵便局、商店街等と交流を深めている。専門性を活かして地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議し、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。また、地域の在宅ネットワーク・福祉ネットワークに参加し、在宅緩和ケア専門クリニック等とも連携を図り、広い人脈やネットワークを構築している。これらの取り組みが在宅介護を支えるコミュニティの形成に繋がると期待できる。

・接遇・マナーに関する研修や日々の指導により利用者の満足度は高いものとなっている

利用者・家族への接遇やマナーに関して、日々の指導に努めるとともに研修も実施して十分な配慮ある支援を行っており、利用者・家族の切なる思いに真摯に耳を傾けて支援にあたり、要望・相談などが気軽にできる体制を整えている。今回の利用者調査結果において、「ケアマネジャーはあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていますか」「ケアマネジャーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか」の問いに、有効回答数の95%超の方が「はい」と回答され、利用者及び家族への対応について満足度は高いものとなっている。

・介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、相談体制を整備している

介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、コミュニケーションを密に図りながらの連携支援を実践している。家族が協力できる内容を援助前に把握して個々の家庭の状況やペースを鑑みながら支援にあたり、福祉サービスを大いに活用しながら、家族が頑張り過ぎずにストレスをためない介護生活を送ることができるように努めている。夜間・休日・時間外にいつでも電話等により、緊急時の連絡・相談を受ける体制をとっており、家族の大きな安心感に繋げている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

134/150

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	91.0%	6.0%	いいえ : 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	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	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	90.0%	6.0%	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	97.0%		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	82.0%	8.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	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	94.0%		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	92.0%	5.0%	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	76.0%	13.0%	8.0%	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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
事業所電話番号	03-5438-1011

## 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)ゆとりと安心の、そのひとらしい生活医支援 2)地域貢献をし、地域に根づく支援体制 3)個々の状況に応じた適切なマネジメント 4)健全経営をめざし、一人でも多くの方々に、心のこもったサービス提供 5)専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・医療との連携に積極的に取り組んでいる

入院時には利用者・家族の了解を得て医療機関に情報提供し、退院時には病院で開催されるカンファレンスに必ず出席し情報収集に取り組んでいる。介護保険施設への入所や医療機関への入院を希望する際には、病院、施設のパンフレットなどの資料を提供し、利用者・家族への情報提供に取り組んでいる。加えて、サマリーなどを作成して各種の支援が円滑に継続できるようにしている。医療と介護の連携強化には市としても力を入れており、情報共有・提供を適切に行える環境が整っている。

### ・利用者全数にリ・アセスメント支援シートを活用し、課題抽出に努めている

サービスの変更時、更新時期、区分変更時には再アセスメントを行い、定期的または必要時にケアプランの見直しに取り組んでいる。内容に変更がある場合にはアセスメントシートに赤字で訂正を入れている。アセスメント用紙については2年前より東京都が推進している「リ・アセスメント支援シート」を活用し、現在利用者の全ケースへ移行ができています。「リ・アセスメント支援シート」は分量も多く大変ではあるが、ニーズ（課題）を導きやすく、利用者が達成したい目標に沿って、その人らしさを大切にされたプランとなるように努力している。

### ・利用者の尊厳の尊重に関する高い満足度が聞かれている

契約時には個人情報の取り扱いに関する説明を行い同意書を交わしている。また、救急搬送など外部と利用者情報をやり取りする必要がある場合には、その都度確認を得ることに努めている。入浴や排泄介助など特にプライバシーや羞恥心への配慮を必要とする際には、サービス提供事業者に注意を促すことにしている。今回行った利用者調査の「尊厳の尊重に関する3設問」に関しても、高い満足度が得られており、適切な対応が行われていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

### ・制度改正の主旨についての理解を深めることが望まれる

介護保険制度は度重なる制度改正があり、ケアマネジャーはサービスの基本事項や手順については常に確認しておかなければならない。また、地域において高齢者、障害者、児童が共存共栄を図るためには、地域社会づくりを推進させることが必要不可欠である。ただし、独居高齢者の増加によってスムーズに日常生活が出来ないなどの生活上の課題や虐待ケース、認知症高齢者の増加など複雑化していることがうかがえる。ケアマネジャーはあらゆる面での対応ができるように、まずは制度改正の主旨の理解を深めることを目指している。

**・緊急時の利用者対応を標準化を図るためのマニュアルを充実させることが望まれる**

各種の業務を円滑に推進するための基本的なマニュアルやオリジナルの職員ガイドブックを設けて細部を補完し標準化を図る仕組みが整っている。マニュアルを活用する機会は多くはないが、随時活用出来る誰もが見やすい場所に置かれている。ケアマネジメントの概要が把握できるようにまとめてあり、一定水準のサービスが提供できる仕組みが整っている。また、緊急時の対応については、必要に応じて自宅内の状況などを本人や家族と相談しながら、安全対策を検討してもらうことにしている。さらに、利用者対応に関するマニュアルを整備することが望まれる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・サービスの終了や変更に関して継続した支援体制を取っている**

利用者からの申し出により居宅介護支援事業所を変更する場合には、サービス担当者会議を開催し情報提供することを原則としている。利用者が亡くなられた際には介護者のフォローに努めており、介護者自身をサポートすることが必要になった際には、介護認定の申請をフォローすることにも対応している。顔なじみのヘルパーを再度派遣するなど、予防的なサービス導入にも取り組んでいる。福祉施設や医療機関への入所などの際には、利用者や家族の同意のもと利用者情報を提供して支援の継続性に努めている。

**・総合福祉施設内の各事業所と連携して情報の共有に取り組んでいる**

利用者個人台帳の保管場所も決められており、担当のケアマネジャーが外出などの場合でも、だれでも対応できるように事業所内の運営基準を定めている。事業所内の関係書類はすべてペーパーベースで管理されており、管理基準に沿ったファイリングを行なうことで、情報共有できるようにしている。また、併設する訪問介護事業所のサービスを提供している利用者については、訪問ごとの記録が閲覧できるようになっており詳しい状況が把握できるようになっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/85

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	83.0%	7.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	78.0%	11.0%	9.0%	いはいえ：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	80.0%	9.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
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% いはいえ：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	69.0%	9.0%	21.0%	いはいえ：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%	7.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	7.0%	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	83.0%	11.0%		いはいえ：0.0% 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	76.0%	7.0%	14.0%	いはいえ：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	66.0%	16.0%	16.0%	いはいえ：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	社会福祉法人天寿園会
事業所名称	居宅介護支援センター椿
事業所所在地	東京都町田市相原町2311番1号
事業所電話番号	042-700-1188

## 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)みんなのために という法人理念 2)一人一人個別に丁寧な対応姿勢 3)多職種連携への働きかけ 4)研修参加の積極性 5)ひらかれた施設としての地域への働きかけ

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・困難事例等への対応により地域への貢献が果たされています

関係機関との交流、法人によるランチ・カフェ等の開催による地域市民との親睦等、地域への支援活動に注力しており、開設より5年が経過する中、地域での認知が高められています。地域包括支援センターや医療機関などとの密なる関係構築により困難事例等、他にできない細やかな支援が実現しています。

### ・訪問を心待ちにする利用者があるなど高い支持を得た支援が実現しています

明るく・朗らかな人柄により利用者が訪問を心待ちにするほど利用者・家族から信頼を得ていることが本評価に伴う利用者調査から理解することができました。また高いコミュニケーション能力を活かして日常より家族や利用者との密なる話し合いを持つことで緊急な変化への対応を可能としています。認知症への理解や接遇の研修等事業所内外の研修への参加を通して、その進歩に対して尽力がなされており、「ケアプラン作成時の要望聴取」・「ケアプラン説明のわかりやすさ」・「要望の反映」についていずれも高い理解と支持が得られています。

### ・細かな観察眼と丁寧な課題抽出により利用者に適した支援実践に取り組んでいます

利用者一人ひとりに対して毎月の訪問時を中心に健康状態、意思の疎通、行動など多様な項目によるモニタリングがなされています。「課題分析」と題された様式に記入・入力され、利用者本人の状態だけでなく社会との関わり・居住環境等の周辺状況についても課題の抽出にあたっています。総合的な所見ができるよう・変化や状況にあわせたケアプランが策定できるよう細かな観察眼をもって取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域をまとめる役割の進展が期待されます

地理的に特徴ある地域に位置していることから様々な工夫と配慮をもって支援業務に取り組んでいます。特別養護老人ホームが併設された本事業所をはじめ、都外・都内において運営する介護・保育事業で培ったノウハウは地域で活かされることが望めます。積極的な企画の提示や関係機関との連携をもって、地域を束ねる役割が今こそ期待されます。

### ・医療機関へのサマリー配布等情報共有の定着を目標としています

入退所・入退院等利用者および家族にとって大きな変化が伴う場合には、関係機関との連携を密にし、適切な対応を図るよう努めています。市では入院時に介護サマリーを活用した情報連携を推進しており、本事業所でも研修等への参加により理解と実施に取り組んでいます。今後は受け取り側の反応を考慮しながら活用を進め、制度の浸透に対



して貢献していく意向をもっています。

**・人員の採用を業務拡大と標準化につなげることを目指しています**

今後職員の増加や事業所業務の拡大が予定されており、これまでの介護支援専門員一人体制から更に業務の標準感と情報の共有化が課題として認識されています。主任介護支援専門員の設置とあわせて進め、更に多くの利用者に支援を届ける体制づくりが望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者の意向と事情に配慮しながらアセスメントがなされています**

整備された業務マニュアルにはプライバシーと羞恥心への配慮についての記載がなされており、マニュアルの理解に対しては自己評価の実施をもって周知と徹底がなされています。利用者一人ひとりに個性があるように羞恥心やコンプレックスについても一人ひとりに対する理解と把握が必要であることが認識されており、利用者意向と事情に配慮しながらアセスメントと適切な対応にあたっている。

**・利用者の状況を把握し、安全確保へのフォローに努めています**

災害対応マニュアル：火災・地震等への対応マニュアル、感染予防対策マニュアル：健康・衛生管理に関するマニュアル等が整備されており、また事業継続計画の策定もなされています。利用者の健康状態、家屋状況等を一人ひとり細かに確認しており、暑さ・寒さ等の事象に対しても適宜フォローしながら利用者の安全を確保するよう取り組んでいます。

**・介護保険以外のサービス導入など最善の支援の構築に尽力しています**

サービス事業者ごとにまとめられた「事業所一覧表」が整理されており、利用者の多様なニーズに応えられる体制が整えられています。訪問歯科、訪問マッサージをはじめ介護保険以外のサービスや趣味や家族の支援」を意識的に取り入れ、多角的な支援となるようケアプランの策定に努めています。利用者・家族にとって最善の支援が形成されるよう意向聴取と情報収集の双方に尽力しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/25

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	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	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%
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	90.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	9.0%
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	95.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%
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	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%
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	90.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%

# 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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	社会福祉法人多摩済生医療団指定居宅介護支援事業所多摩済生ケアセンター
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-342-6673

## 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、家族の思いに寄り添う。 2)その人らしさを大切にする。 3)利用者の状態に応じた自立を考える。（自己決定の支援） 4)法令順守。 5)他職種連携。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・情報共有の仕組みが確立していることに加え職員間のチームワークが良いため、事業所が一つとなって利用者の暮らしを支えている

職員6名で運営している当事業所では、毎朝のミーティングや週1回の情報共有会議において、各自が担当するケースの報告や状況に応じてリアルタイムで事例検討を行うなど情報共有が徹底され、担当外のケースについてもある程度の対応が可能となっている。職員アンケートにおいては、職員同士の人間関係が良好でチームワークが良く、相談しやすい雰囲気があるとの意見が複数あり、職場環境の良さが伺える。事業所内で孤立する職員がおらず、全員で協力しながら事業所運営を行っており、利用者の満足度にもつながっている。

・高い専門性とこれまでの支援経験を活かしてどのようなケースでも受け入れ可能な体制が整えられている

3名の主任介護支援専門員が在籍している当事業所は、地域包括支援センターを併設していることもあり、虐待等の支援困難なケースへの対応依頼が多い。関わり方に工夫を要するケースを数多く経験しており、過去に取り扱ったケースの改善方法をもとに、地域包括支援センターはもちろんのこと、法人内他事業所及び関係機関と連携を図りながら支援を行っている。法人全体を通して”断らない”ことをモットーにしており、事業所においてもどのようなケースでも受け入れ可能な体制が整えられている。

・自事業所の職員育成のみならず地域においてもケアマネジメント力向上に向けた取り組みを積極的に行うなど、主導的な役割を担っている

事業所は、主任介護支援専門員や経験のある介護支援専門員が新入職員の指導やフォローを徹底して行うことで、安定した運営が行われている。加えて、ケアマネ連絡会では役員として勉強会の企画・運営に参画し、事業所外でも積極的に活動している。主任介護支援専門員に課せられているケアマネジメント力向上に向けた取り組みや、介護支援専門員への指導的な役割を中心となって担っており、地域におけるさらなる活躍が期待できる。

さらなる改善が望まれる点

・複数のサービスを併設する、地域の拠点として、ケアマネジメントにおいても、地域の核としての活動が期待される

事業所は、居宅介護支援事業所だけでなく、複数のサービス（特別養護老人ホーム、訪問介護事業所、訪問看護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、通所介護など）を併設し、運営されているため、多くのサービスを組み合わせ、利用者の生活を支えていくマネジメントがしやすい環境にある。また、主任介護支援専門員が複数存在すること

から、良質なマネジメントが展開され、自治体や地域からの期待も大きい。現在も介護支援専門員の研修に協力するなど一定の貢献を果たしているが、地域のマネジメント力の強化のためには、更なる貢献が期待される。

・ホームページは、施設の概要や取り組みなど様々な情報の入手が可能であるが、引き続きよりタイムリーな情報提供を行いたいと考えている

事業所の他、在宅系サービス・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター等が属するケアセンターと、併設の特別養護老人ホームでホームページが作成されている。各事業所の概要や利用案内、広報誌のバックナンバー、さらには動画による各種取り組みの紹介等、ホームページ全体としては充実した内容となっている。法人は、在宅福祉・介護の拠点施設として当該地域を牽引している存在であり、地域住民のさらなる利便性のため、今後も、更新頻度を高めるなど、よりタイムリーな情報発信を行っていくことを期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の思いに寄り添い、権利侵害が起こっている人の支援に法人全体で取り組んでいる

地域の中には一人で暮らしている間に他人が家に入り込んだり、親子でも高齢になった家族に手をあげるなど外的な支援が必要な状態で生活している人がいる。課題発覚は地域住民などの通報によるところが多いが、事業所は、関係機関から協働を依頼された場合、協力を惜みまず対応している。この姿勢は、法人が理念として掲げている『添う心』に即したものであり、法人全体で大切にしている姿勢である。必要であれば、居宅介護支援事業所のマネジメントにより、法人の事業を総動員し、課題解決に向かうなど、法人として高齢者の権利擁護に取り組んでいる。

・迅速な対応が求められる高齢者に地域包括支援センターに協力し必要な支援を行っている

事業所は地域包括支援センターに併設しており、地域包括支援センターに通報があった高齢者の支援をセンターからの依頼により取り組むことが多い。地域からの通報による支援は、利用者の身体、経済、家族の状況など詳細な情報はないが迅速に対応しなければ、命に係わるような状況であることも少なくない。このような時に、地域包括支援センターとともに迅速に利用者の状況を把握し、必要なサービスをマネジメントしていく支援は、事業所として最も力を入れ取り組んでいることであり、自治体からも高い評価を得ている。

・支援チームが輪を保てるようなマネジメントに力を注いでいる

事業所では、利用者の生活を支える良質なマネジメントを行うため、サービス担当者会議を最も大切な会議と考えている。利用者の中には自宅に多くの人が集まることを好まない人もいるが、事前準備を行い、できる限り利用者に負担がかからないよう調整し、開催している。利用者には、「これだけの人があなたを支えています」と伝えるための機会、支援者の意識統一の機会として位置づけ、力を注いでいる。サービス担当者会議を活用した支援チームの輪を保つためのマネジメントは、事業所が力を入れて取り組んでいる取り組みである。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/123

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%	5.0%		
	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	82.0%	14.0%		
	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	82.0%	10.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
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：1.0% 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	86.0%	7.0%		
	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：1.0% 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	91.0%	5.0%		
	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	88.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%			
	どちらともいえない：1.0% 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	63.0%	15.0%	8.0%	11.0%

# 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	社会福祉法人あいの樹
事業所名称	あい
事業所所在地	東京都小平市小川西町5丁目22番12号
事業所電話番号	042-349-2191

## 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)自分にして欲しいと思う様にご利用者やご家族様に接する。</li><li>2)居宅に置おいて可能な限り自立した生活が出来る様に支援します。</li><li>3)ご利用者様の意志、人格を尊重し、自身の選択に基づいた支援を提供します。</li><li>4)中立公正な立場で公的機関やサービス事業所との連絡調整を行います。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・医療機関とは「地域連携情報シート」を活用し、利用者の情報提供を行っている

利用者が医療機関へ入院を希望する場合には、可能な限り連携を図るように取り組んでいる。入院時、「ケアマネジャーからの地域連携情報シート」を活用し、利用者の情報提供を行っている。退院時には病院内でのカンファレンスや退院前家屋評価にケアマネジャーが同席し、状態把握することでケアプランに活かし、各サービス事業者と連携し在宅生活がスムーズに始められるように努めている。

### ・複数のサービス事業所情報を提供し、公正中立な事業所運営がなされている

利用開始時には、事業所独自のアセスメントシートを用いて利用者や家族の意向・要望を把握するとともに、生活歴、既往歴、心身状況などを詳しく記録することになっている。アセスメント情報は、サービス事業所に依頼する際の重要な情報となることを認識しており、丁寧に作成されていることが見受けられた。地域のサービス事業所情報も数多くストックしており、パンフレットなどを用いて説明し選択を促すことにしている。必要に応じて、福祉用具のデモやデイサービスの見学などを促し、選択肢の幅を確保することに努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・災害時の利用者への対応について、再確認しておくことが望まれる

事業所として、災害対策マニュアルが用意されているが、災害時の利用者の緊急連絡網が整備されていないため、当事業所に併設されている訪問介護や訪問看護の職員と協力して、災害時の対応について検討することが望まれる。また、市が主催する会議等へも参加していることもあり、災害時には地域の中での役割を認識しておく必要があると思われる。

### ・入退院時、関連機関との連携を図り在宅生活がスムーズに送れるように努めている

利用者が介護保険施設への入所や医療機関への入院を希望する場合には、可能な限り連携を図るように取り組んでいる。入院時、「ケアマネジャーからの地域連携情報シート」を活用し、利用者の情報提供を行っている。退院時には病院施設内でのカンファレンスや退院前家屋評価にケアマネジャーが同席し、状態把握をすることでケアプランに

活かし、各サービス事業者と連携し在宅生活がスムーズに始められるようにしている。また小平市では他市の特養の申し込みができるため、他市の特養入所申し込みの情報を充実させることが望まれる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・ケアプランを丁寧に説明し同意を得ることを大切にしている

利用者の要望、ニーズ、サービス内容が一致しない場合には、その都度利用者や家族に説明し同意を得ることになっている。ただし、利用者の意向によっては、一定期間の様子観察を経て変更することになっている。また、認定の有効期間ごとにケアプランを作成し利用者に説明し同意を得ている。月単位には、サービス利用票を作成して、スケジュールや自己負担金などを説明し同意を得ている。サービス事業者へも、毎月サービス提供票を発行して指示や確認に取り組んでいる。

### ・多くの困難ケースを積極的に受けている

サービスの依頼は地域包括支援センターからの紹介がほとんどである。出来るだけケース依頼があった場合には包括支援センターと協力しながら、困難ケースであっても積極的に受けている。特に当事業所は訪問看護と訪問介護が併設されており、ヘルパーと看護師とが連携して、医療的ケアである吸引・経管栄養を安全に提供できる体制が整っている。そのため、医療的ケアを必要とするケースも多く受けている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/54

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	91.0%	8.0%	0.0%	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	83.0%	16.0%	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	70.0%	29.0%	0.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	54.0%	25.0%	20.0%	0.0%
	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%	8.0%	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	83.0%	16.0%	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	75.0%	25.0%	0.0%	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	62.0%	25.0%	12.0%	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	58.0%	29.0%	12.0%	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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

## 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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・居宅サービス計画を作成するにあたって、「自立支援」や「心の満足度を高める」ことを大切な視点としている

居宅サービス計画を作成するにあたって、“自立支援”を大切にしている。転んで骨折して、買い物に行けなくなった方に対して、その状態から「頑張ろう」と勇気づけ、本人が望む生活を具現化するためのサービスを利用者と一緒に考えている。その際は、いかにその人が幸せになるのか、心の満足度を高めることも大切にしている。「生きていることが幸せですか」と本人に聴くと、足りないところがみえてくる。その足りないものをどう前向きに捉え、解決・挑戦していくのか、本人の意欲を促しながら、必要なサービスを本人と一緒に考えている。

・居宅サービス計画を作成するにあたって、本人と一緒に考える姿勢を持ち、本人の納得を得たものとしている

居宅サービス計画を作成するにあたって、ケアマネジャーが一方向的に定めるものではなく、本人と一緒に考え、本人の納得を得ることを第一義としている。たとえば、本人は「デイサービスに生きたくない」、家族は「家で転んだりしたら、困る。自分が仕事をしているときだけでも、デイサービスに行って欲しい」など、利用者本人、家族それぞれの意向は異なる場合、それぞれの妥協点を探っている。家族のライフスタイルも尊重し、本人と話し合い、本人の理解を得ながらサービス内容を決めている。

・入院中も複数回に渡って訪問し、医師や理学療法士などの多職種と協働・連携し、在宅生活への移行を支援している

多様な専門職と協働・連携してサービスを提供している。退院後の生活を見越して、入院中比較的早期から、医療職との連携を複数回に渡って行っている。病院内の機能訓練室に赴き、本人の機能訓練の様子を確認し、理学療法士に直接ADL（日常生活動作）について確認したり、本人の自宅に赴き、住宅改修や福祉用具等の必要の有無を家族や関係業者と確認している。退院前カンファレンスに参加した際は、医師や看護師、医療ソーシャルワーカー、必要に応じて、在宅サービス事業所等の同席を調整し、退院後の支援方針について多職種で検討している。

さらなる改善が望まれる点

・併設事業所と合同で、地域の方々向けの介護者教室や認知症カフェなど、地域貢献のさらなる取り組みを期待する

「まりも園」全体で、近隣との防災協定の締結など、地域との連携に努めている。また、併設のデイサービス事業所では、家族懇談会を年4回開催し、平成29年7月の家族懇談会では、居宅介護支援事業所の理解を深めるをテーマとした研修で、当事業所の管理者（＝ケアマネジャー）が話をしている。今後、併設事業所と合同で、地域の方々向けの介護者教室や認知症カフェなど、地域貢献のさらなる取り組みを期待する。

#### ・メンタルヘルスのさらなる充実を期待したい

ケアマネジャーは一人で利用者宅を訪問し、多様な在宅サービス事業者と連携し、利用者・家族の在宅生活を支えている。そのため、ストレス性が高い職種であることを踏まえ、ケアマネジャー2名で情報共有を密に図り、一人で仕事の課題を抱え込まないように留意している。また、法人全体でストレスチェックも実施している。今後も引き続き、有給休暇の取得率のさらなる促進や、「まりも園」全体でストレスケアについて学ぶなど、メンタルヘルスのさらなる充実を期待したい。

#### ・事業所が求めるケアマネジャー像の育成のためにも、個別の育成計画が望まれる

ケアマネジャー2名体制であるが、その中でも、必要な外部研修に積極的に参加している。しかし、個別の育成計画は策定されていない。職員の教育研修方法には、「OJT：On the job Training」（職場内研修）と「off-JT」（職場外研修）、そして「自己啓発」の3種類があるが、事業所が求めるケアマネジャー像に向けて効率的に育成していくために、また、職員個々のスキルの幅を広げ、深めていくためにも、個別の育成計画が望まれる。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・関係者とモニタリングの結果を共有し、利用者の安心・安全な生活を支えている

精神疾患を抱えている方に対しては、こまやかな配慮が必要となる。そのため、関係機関（障害サービス事業所）の職員と密な情報交換を行っている。ケアマネジャーが月1回ほどの頻度で利用者宅を定期訪問した際は、「居宅介護支援モニタリング表」「居宅介護支援経過」に記録し、さらに別紙を作成し、利用者の心身状態の変化や生活全般の状況を文書で関係機関で情報提供し、情報共有を図っている。関係者にモニタリングの結果を伝え、共有化し、異常の早期発見に努め、何かあったとき、すぐに対応できるようにしている。

#### ・「リ・アセスメント支援シート」を活用し、より良いサービスにつなげている

アセスメントでは、「リ・アセスメント支援シート」を活用している。「コミュニケーション」「認知と行動」「家族・知人等の介護力」「健康状態」「ADL」「IADL」「社会交流」などの項目ごとに、利用者の意向や、ケアマネジャーの判断を記載している。「問題解決型」ではなく「課題目標型」の「リ・アセスメント支援シート」を活用し、利用者・家族の意向を重視し、より良いサービスにつなげられるよう、本人・家族を含む関係者と丁寧な話し合いを重ねていることが、「リ・アセスメント支援シート」から浮かび上がってくる。

#### ・「居宅介護支援経過」は支援の経過プロセスが第三者にも理解し易い

「居宅介護支援経過」には、日々の訪問や電話などを通じて把握した利用者の状況、利用者・家族それぞれの意向、医療従事者・在宅サービス事業所など関係者との調整内容、居宅サービス計画の変更の必要性などについて詳細に具体的に記録している。利用者・家族それぞれの本音も記載されている。本人の発した言葉をそのまま記入している。メールで寄せられた家族の意向も転記している。「居宅介護支援経過」は、支援の経過プロセスが第三者にも理解し易い根拠資料となっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/60

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%	0.0%	0.0%	3.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	96.0%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	6.0%	3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	0.0%	0.0%	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	83.0%	0.0%	0.0%	16.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	0.0%	0.0%	3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	0.0%	0.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	0.0%	0.0%	10.0%
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%	6.0%	16.0%	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	社会福祉法人白十字会
事業所名称	白十字八国苑相談センター
事業所所在地	東京都東村山市諏訪町2丁目26番1号白十字ホーム内
事業所電話番号	042-390-4761

## 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、個人の尊重、自由、平等、基本的人権の保障に留意し支援を行う 2、心身の状況に応じて可能な限り、自立した生活が営まれるように援助する 3、利用者の意思、人格を尊重し公正中立な立場でサービス調整を行う 4、住み慣れた地域で「安心」「いきいき」「心豊かに」生きがいをもった暮らしが出来るように支援する 5、福祉、医療の総合的サービスの提供

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・各種会議を設置して介護保険制度から事例検討会議まで様々な観点からの協議、確認等で業務の標準化に取り組んでいる

相談センターでは各種会議を設定している。朝夕の申し送り、週1回の留意事項伝達会議、月1回のセンター会議、3～4か月に1回のケアプラン点検会議、年2回の業務改善会議等が行われている。朝夕の申し送りでは、職員一人ひとりの当日の予定や実施状況などを確認している。また、各会議を通して介護保険法令通り実施されているか等の確認やケアプラン内容の点検、事例検討を通じた対人援助業務の気づき、担当者利用の情報共有、課題分析の為のアセスメント票の検討など、様々な角度から協議、確認を行い業務の標準化に取り組んでいる。

・困難ケースの担当件数が増えている中で行政や地域包括支援センターとの連携で利用者の在宅生活を支援している

利用者の在宅生活を支える中で、重層的課題を抱えているケースが多く介護環境は様々である。相談センターでも、困難事例ケースが増えており、それに伴い夜間対応件数も増えている。利用者の意思及び人格を尊重し可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことが出来るよう、利用者の立場に立って援助を行うことを運営方針に掲げ、利用者を担当している。また、行政や地域包括支援センターとも連携を図り、必要に応じて同行訪問やケース検討会議を開催する等、利用者の在宅生活を支援している。

・サービスを終了する場合には、利用者と変更先機関との信頼関係が構築できるよう協力体制を強め利用者の不利益とならないよう努めている

施設入所や長期入院、困難ケースでケアマネジャーの変更が必要な時など、サービスを終了する場合がある。施設入所や入院が決まっている場合には、担当ケアマネジャーが移動先に向き、相談員にケアプランを渡し、利用者についての情報を提供している。退院の時にも事前に退院カンファレンスに積極的に参加し、サービス担当者会議を開き、在宅でのケアプランを病院側に渡している。事業所を変更する場合には、次に担当する機関に繋げ、利用者からの相談が続く時にも変更先の機関との関係性を大切にし、利用者の不利益とならないように配慮している。

さらなる改善が望まれる点

・電話相談等に支障が出ているため、専用室・スペースの早急な確保など環境整備に期待したい

居宅介護支援事業は、利用者や家族、地域包括支援センター、行政等との連携が欠かせない。必然的に連携の入口は相談から入ることとなる。事業所としては、環境の整備について取り組んでいるが、居宅介護支援事業所としての

専用室がなく、併設している施設と事務所を共有しているため、他の職員のやり取り等が電話に入ってしまうため、電話での相談業務に支障が出ている。相談者が落ち着いて相談し、職員も一言一言に傾聴する必要があるため、事業所独自の専用室・スペースの確保に期待したい。

・定例の相談センター会議や勉強会を活用して、リスクマネジメント、キャリアパス等への理解を深めてほしい

事業所運営にあたって、人材はまさに財産である。職員が働き甲斐のある職場とするために、リスクマネジメントやキャリアパス、人材育成計画等の策定は不可欠となっている。これらは法人として、また事業所独自でも策定され、その活用を進めている。しかし、職員調査を見ると、リスクマネジメントやキャリアパスへの理解が低くなっている。個人別の育成計画も同様の水準にある。今後、所内で開催されるセンター会議や勉強会の機会を使って、継続的にそれらの周知と理解を深めてほしい。

・日常的に活用しやすい手順書等の整備やカンファレンス等の様式整備で共通認識のもと共有できるようにしたい

当相談センターでは、業務の流れ（1か月）やケアマネジャーとしての基本姿勢の冊子を整備して介護保険法令に沿って業務を遂行している。しかし、職員調査では、相談センターが提供しているサービスの基本事項や手順書等を明確にして、日常的に活用しているかについてはまだ、不十分と感じていることから、今後更に、日常的に活用しやすい手順書等の整備や、医療機関等でのカンファレンス時の様式も整備する等、共通認識のもと必要な情報が記録として残り、共有できるようにしたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・事業計画を具体化する数値目標を掲げ、達成に向けて積極的な取り組みが展開されている

事業所の事業計画では、生命維持と健康回復、利用者支援と介護者の介護自立、利用者や家族の生きがいや目標に向けての支援を挙げ、具体的な施策が実施されている。健康回復の項目では入退院(加算)要件の達成を、利用者の自立支援では利用者の訪問モニタリング月1回以上、利用者の目標設定と達成の項目では主任ケアマネジャーを中心にケアプランの点検を年6回とし、ケアマネジャー1人の標準件数を35件受け入れ、地域高齢者の茶話会も月1回実施と、目標数値の達成に向けて積極的な取り組みが展開されている。

・地域貢献の一環として地域住民の居場所作りを行い月一回茶話会を開催している

事業所は地域のボランティア活動や高齢者食事会などを手伝い、独自の取り組みとして月一回の茶話会を開催し場所の提供も行なっている。参加者は5名前後で自宅から福祉バス（ボランティア）の送迎を行なっている。事業所職員やボランティアはお茶を飲みながら話しの聞き手となり日頃の思いを語り合い、福祉の専門職により軽体操指導や口腔ケアについて、水分補給についてなど高齢者に必要な講話を行なっている。介護保険に繋がらない人、外出しない人などに参加してもらい、身近な介護、福祉の相談員として、気軽に相談してもらうよう取り組んでいる。

・勉強会を頻繁に開催し、傾聴に重きを置き、一人の気づきを職員全員の気づきとしている

事業所が求める人材を育成するために、事業計画では、職員間の信頼関係の構築と職員同士で作る働き甲斐のある職場を目標としている。特に、ケアマネジャー自身のスキルアップを挙げ、職員間の勉強会、研修会を頻繁に開催している。ケアプランの検証、事例検討、法制度の理解、次年度の事業計画、対人援助技術等がテーマとして取り上げられ、積極的な意見交換が行われている。特に、勉強会では一人の気づきは職員全員の気づきとして捉え、常に傾聴の姿勢を持つこと、すぐに答えを出さないを基本方針として、職員の知識・技術のアップに努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/140

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：1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%		5.0%	
	いいえ：1.0%	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%		13.0%	
	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%		5.0%	
	いいえ：1.0%	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	77.0%		10.0%	10.0%
	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：4.0%	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%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	90.0%		6.0%	
	いいえ：1.0%	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%		5.0%	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	58.0%		21.0%	16.0%
		いいえ：4.0%		

# 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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

## 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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。</li><li>2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。</li><li>3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。</li><li>4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。</li><li>5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・基本方針としての「援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減するお手伝い」を心している

地域に根差した福祉法人のため、地域住民には名前も所在もよく知られている。法人の理念として「高齢者がいつでも安心して利用できる、もうひとつの家であり続けます」を職員全員に徹底されている。基本方針のひとつとして、「援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減するお手伝い。」は介護支援専門員として特に心にとどめ支援を行っている。介護支援専門員として担当する利用者数を抑えており、利用者ひとりひとりの顔が見える支援となっている。

### ・「年度ファイル管理表」として年2回、利用者個々の資料を整備することで、新たな課題が抽出されている

利用者個々の資料を正確に把握するために、検討を重ねてきている。今進められているものとして、年2回を目途に、「年度ファイル管理表」を整備し、確認している。アセスメントシート・計画書・担当者会議録・モニタリング記録表・入院、入所記録など必要な書類に漏れが無いよう整えられている。利用者の状況を記録した書類が整備されることで、会議においての様々な検討課題が浮かび上がる効果も出てきている。

### ・市の窓口と相談するなどして日ごろから関係を深めている

市の窓口と相談するなどして日ごろから関係を深めている。外部で行われる研修や市が開催する毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。地域包括支援センターが併設され、その職員の一部も兼任する事業所のため、困難ケースも積極的に受け入れている。そのための事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。

さらなる改善が望まれる点

### ・特徴ある事業所でありたいとの意見もあり、地域住民へのアピール方法を検討していきたい

事業所の職員が地域包括支援センターの一部職員と兼務しており、ひとりの介護支援専門員は担当する受け入れの利用者数は極力抑えている。職員アンケートでも「無理な担当人数を押し付けない。」などの声があり、職場環境は良好である。職員は認知症サポーター養成講座の講師を担当している。しかし職員としては更なる特徴ある事業所でありたいとの意見もあり、介護支援専門員のひとりひとりの質を高めると共に地域住民へのアピール方法を検討していきたい。

### ・活用できる手順書にするためには、定期的に全体を見直す機会を設けることが望まれる



事業所の手順書は簡潔でわかりやすい言葉を使い、使いやすいようになっている。介護保険制度の改正や不具合が生じた時に手順書を見直し改訂している。介護保険制度の改正時には行政機関のホームページ、介護支援専門員の月刊誌などから最新情報を収集し業務に活用している。しかし定期的な見直しは実施されておらず、職員は手順書の不備を認識している。頻繁な制度・サービスの変化に対応し活用できる手順書にするためには、定期的に全体を見直す機会を設けることが望まれる。

**・活用しやすい利用者全員のリスト作成を事業所内で検討していきたい**

事業所として独居やふたり世帯の利用者の現況をまとめた利用者リストを作成している。災害発生時や利用者の急変時は、これらの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。今年度、発生した地震・台風・水害などは今後も多発していくと予想されている。災害時、担当する利用者の確認が速やかにできるためにも、一見しやすい利用者全員のリストが必要となってくる。事業所内で検討していきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・入所施設など情報提供を行い不安のないように施設に入所するまで相談に対応している**

利用者が長期入院となった場合でも見舞いなどで関係を継続している。その中で家族からの相談で入所施設などの情報提供や相談に応じ、不安のないように対応している。施設に入所するまで相談に対応している。契約が解約した場合でも、その後家族からの相談にも対応している。利用者・家族から転院・転所などは病院や施設の相談員と協力し情報提供に努めている。

**・地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている**

市から委託を受けた地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている。市の窓口や地域包括支援センターなどから資料を集めたり、わからないことは相談するなどして日ごろから情報収集に努めている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。

**・通所サービスは送迎状況など確認するとともに同行して事業者の特徴を把握している**

利用者・家族が望む生活ができるよう、介護制度で実施している各種サービスがどのようなものかを説明している。独自の生活習慣やこだわり、利用者がやりたいことがある場合は、事前にサービスの内容を把握するようにしている。通所サービスはパンフレットなどを使い情報提供している。見学の必要性があれば、送迎状況など確認するとともに同行して事業者の特徴をつかみ、利用者に応じた事業者の選定に努めている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/110

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 : 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	93.0%		5.0%	
	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	91.0%		6.0%	
	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	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	82.0%		5.0%	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	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	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%	
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%		5.0%	
	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	94.0%			
	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	72.0%		12.0%	5.0% 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	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2417

## 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)地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていくことを使命とする。 2)持続的経営のもとに「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。 3)利用者、家族の幸せでご満足いただける利用者本位のサービスに努める。 4)職員の満足度の向上を目指す。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者ひとりひとりの価値観や生活習慣からわかる暮らしの歴史を掘り下げてアセスメントしている

支援にあたって、利用者がどのような生活を望んでいるかを把握することに重点を置いている。事例検討会や研究等で、利用者の理解を深めることの重要性を学んでいる。利用者ひとりひとりの価値観や生活習慣からわかる暮らしの歴史を掘り下げてアセスメントできる介護支援専門員でありたいと考えている。困難事例など事業所だけの解決が難しい場合は、施設内に併設されている地域包括支援センターの職員に相談し、指導を仰いでいる。

### ・事業所と連携しながら事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している

市から委託を受けた地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている。市の窓口や地域包括支援センターなどから資料を集めたり、わからないことは相談するなどして日ごろから情報収集に努めている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。

### ・課題抽出は利用者・家族との信頼関係を基とし、利用者の状況に応じたコミュニケーションに努めている

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。一人暮らしや認知症で食事が不規則から起こる課題には、配食の提案などしている。利用者・家族への聞き取りは信頼関係を基とし、利用者の性格や状況に応じたコミュニケーションに努めている。自立支援に向けて、利用者の意思表示や話の理解、視力、聴力などを観察し、気づいたことを利用者基本情報シートに記録している。

さらなる改善が望まれる点

### ・複数月の利用者の変化を把握するため、経過を把握できるモニタリング用紙の改善が必要と思われる

利用開始時の一度の自宅訪問では全てを把握できない場合が多く、毎月のモニタリング訪問でも順次確認している。更に利用者・家族の状況に変化がある時は随時家庭訪問を実施している。サービス提供を含めた経過のモニタリングを行っているが、1ヶ月1枚の記録用紙のため、複数月をとおしての変化が把握しづらい様式となっている。チェック項目を簡潔にし1枚の用紙で利用者の変化が把握できるモニタリング用紙の工夫が必要と思われる。

### ・的確な提案ができるよう、通所事業所の特色などをまとめた、すぐ使える資料の整理が必要と思われる

サービス提供の種類で通所サービスの利用は多い。市内には30ヶ所余りの通所事業所があるため、利用者の最適な事業所の選定への提案は簡単にできない。通所サービスは雰囲気・設備・活動内容等が特色を打ち出す事業所が多

いため、利用者・家族の要望を確認しながら情報提供している。これらの情報は職員間で随時交換している。更なる確な提案ができるよう、事業所の特色などをまとめた、すぐに使える資料の整理が必要と思われる。

・**居宅介護支援事業所として、リスクの洗い出しが途中となっているため、利用者のためのリスク対策を講じていきたい**

リスクマネジメントについては、法人の方針のもと、研修や勉強会に参加している。市内と隣接する区にまたがって居住する利用者宅への訪問は自転車のみのため、事故発生を防止することを徹底している。ただ居宅介護支援事業所として、その他のリスクの洗い出しが途中となっている。更にリスクに対しての優先順位を決めて、対策するシステムはできていない。近年地震や水害など頻発してきているため、地域住民を含めた利用者のための対策を早急に講じていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**地域包括支援センターから資料を集め相談するなどして日ごろから情報収集に努めている**

市から委託を受けた地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている。市の窓口や地域包括支援センターなどから資料を集めたり、わからないことは相談するなどして日ごろから情報収集に努めている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。

・**居宅サービス計画の作成・変更・更新の時にサービス担当者会議を開いている**

サービス担当者会議では、各関係者が集い、利用者の能力に応じた自立生活の実現に向けた計画の内容を確認している。毎回議事録を関係者に配布し情報の統一を図っている。居宅サービス計画の作成・変更・更新の時にサービス担当者会議を開き、利用者・家族・関係者がアセスメント内容と計画を共有している。初期の計画では在宅生活を続ける間にニーズが変わることがあり、利用者・家族・サービス提供事業者に状況を確認しながら計画を見直している。担当医師との連携強化を目指している。

・**サービス内容追加や希望、わからないことを遠慮なく言えるような環境作りに努めている**

再アセスメントが必要になり、サービス内容に変更が生じた場合、早急にサービス担当者会議を開催している。会議には利用者や家族、各サービス事業者が参加し、情報の収集や内容の検討を行い、居宅サービス計画の見直しを行っている。医療関係の費用などを質問されることもあるが、ケアマネにとっても把握しておきたい情報でもあるため、他人ごとにせず、調べることにしている。一貫して利用者・家族が望む生活を支援することを心がけ、サービス内容の追加や変更の希望、わからないことを遠慮なく言えるような環境作りに努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/110

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%	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	86.0%	8.0%	いいえ : 1.0%	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	83.0%	13.0%	いいえ : 3.0%	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	93.0%	6.0%	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	81.0%	6.0%	11.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	11.0%	6.0%	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	88.0%	6.0%	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	90.0%	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	68.0%	20.0%	10.0%	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。一歩先を見てくれています』、『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・充実に努め、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、認知症や病気を持っての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%

# 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"><li>・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。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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</li></ul>
---

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力体制により、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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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</p>
--

、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	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"><li>・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</li></ul> <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。<li>・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</li><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。<li>・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</li><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></p></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%