

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	ケアプランたんぼぼ
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)「明るく楽しくすごせる毎日」の実現 2)何事も隠さない風通しの良い施設 3)リスクマネジメントを意識する 4)コンプライアンスを遵守する 5)人材の確保と育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域に根差した複合型の介護施設として貢献度をさらに高めている

事業所は法人の地域への会議室の開放や車椅子の貸し出し、玄関を開放して「お休み処」としたり等々、連携している。また、恒例になった認知症周知に向けた「ラン伴+おおた」でも準備段階からの連携、さらに終了後のアフターイベントへも参画している。また、地域向けに隔月で開催している「つるかめサロン」では今年度から指向を変え、プロの落語家を招聘して「つるかめ寄席」として演出している。地域や家族、利用者等と一緒に楽しめるため、事業所の「存在」を高めている。

・利用者の情報を3名のケアマネージャーと共に施設幹部とも共有し、利用者本位の計画や支援を提供している

利用者を3名のケアマネージャーが分担して担当、それぞれにマネジメントを行っている。当事業所では主任ケアマネージャーを設け、毎朝法人の課長も同席の上でミーティングを実施、さらに毎週施設長も参画してのミーティングにより、利用者の状況を共有している。そのため、計画や各サービス事業者による支援に関しても共有、他の利用者への成功例等を共有したうえで、それぞれの利用者への計画や支援に繋げている。法人とも連携したうえで、利用者が一番合致したサービス事業者を選定している。

・利用者一人ひとりの要望や生活習慣を大切にしたい支援を行っている

アセスメントとともにコミュニケーションを大切に、利用者の生活習慣や思いに応じた計画作成や支援を行っている。そのため、モニタリングでの毎月の訪問以外にも、利用開始当初のサービスに同行したり様子伺いで訪問する等、利用者とのコミュニケーションを深めている。さらにケアマネージャー間で情報を共有することで、利用者の要望や生活習慣を大切にしたい計画作成とともに支援での事業所選定にもつなげている。また、施設系事業所への入所希望に対しても、連携とともに情報を入手し、金銭面での負担も含め、不安の軽減に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・さらにケアマネージャーの増員を視野にした地域貢献が期待される

ケアマネージャーの2名体制から3名体制に移行しての年数は僅かだが、利用希望者が予定人数を満たすようになっている。当事業所は主任ケアマネージャー制を導入しているため、さらなるケアマネージャーの増員を視野にした

体制の変更が期待される。さらなる理想を描いた利用者本位の支援に繋げていきたい。

・さらなる職員の育成のための具体的なマニュアル作りが期待される

年度の研修計画を策定し、さらに個別面談や目標管理シートにより職員一人ひとりの育成計画も作成、資質の向上に向けている。また、主任ケアマネージャーを中心に利用者の情報を共有し、利用者支援に繋げている。その中で、経験の差や職員の男女差、会話力等々で、育成に僅かでも現在感じている部分を抽出し、実施した育成方法を文書化することが期待される。文書がマニュアルとなり、さらなる職員の育成に繋がるものと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設系の事業所への入所希望の場合、多くの情報を伝え不安を軽減している

特別養護老人ホームや介護老人保健施設等への入所を希望する場合、施設との交流により、不安の軽減に努めている。施設リストや情報を家族に伝え、希望する施設に電話を入れ、施設の相談員ともコンタクトを取ったうえで利用者の情報を伝えるようにしている。家族の負担の軽減とともに、不安の解消にまで繋げている。

・毎朝実施するミーティングや月次の会議でも利用者の情報を共有している

3名のケアマネージャーにより、利用者の情報は日報や個人記録の閲覧で共有しているが、さらに毎朝、法人の課長が参画するミーティングで報告、共有している。特に利用者自身の変化や要望の変化にはその状況も共有、これまでの事例等も踏まえ、計画の変更も視野にしたミーティングにより、利用者本位の支援を行っている。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、その要望を計画や支援に繋げている

利用者や家族とは利用開始前から直接での面談に力を入れ、コミュニケーションを大切にしている。利用開始当初はサービスの状況を直接確認したり、利用者や家族からも感想を収集するようにしている。また、入院中の場合でも家族とのコミュニケーションを絶やさず、病状の確認や退院予定等も収集、各サービス事業者にも報告している。さらにコミュニケーションが充実することにより、遠慮の垣根も低くなり、多くの要望や感想を計画に反映している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

59/95

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	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	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
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	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0% 6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
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	77.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0% 6.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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、共に生きる 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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の強みや可能性を引き出し在宅生活の自立に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 <p>利用者の自立支援を基本に本人の強み、できることや希望や思いを丁寧に聞き取り、専門的視点から生活全般から多角的にアセスメントし、本人のできることで役割を具体的に計画に位置付けています。一例として、地域の趣味活動の集まりへの参加を続けたいと希望される方に、思いを実現するために身体機能を高めるサービス利用を提案し、サービス事業所と協力して意欲向上への働き掛けや効果等の情報共有を図りながら支援しました。本人の強みを引き出し、在宅生活の自立に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。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネ業務がコンプライアンスに基づいて履行される仕組みを構築し、チームとして利用者支援を遂行しています <p>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、それぞれの役割を持ちながら業務負担に配慮しています。業務手順沿ったファイリングや情報共有の仕組みなど、基本業務を履行する管理体制を徹底させています。その他、自己点検表は半年に一度は実施して、ケアマネ業務を客観的に評価し、問題を把握して改善につなぐよう取り組んでいます。ケアマネ業務の一定の水準を確保し、コンプライアンスに基づいて履行される仕組みを構築し、チームとして利用者支援を遂行しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域貢献活動と地域交流の方向性を組織内で共有し、地域に役立つ活動を施設全体で促進するように努めています <p>年度初めの職員全体会議で、社福の使命として地域貢献活動を推進する目的と地域へのお役立ちの具体的事例を共有し、併設事業と協力して地域交流スペースでのオレンジカフェや移動図書館の活動を支援しています。また施設全体の翔裕園の日の行事は地域の方々を対象とした企画を数十人の職員が役割をもって屋台などを運営し、近隣の障がい施設の方が一緒に企画に参加するなど、職員の地域貢献への参加と福祉のネットワークの拡がりも見られ、900人程度の地域の方の参加があったことは、施設の地域貢献活動の役立ちの成果がでていると思われます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者・家族の在宅生活の安全確保に関わるリスク回避情報を把握し、優先される有事に備える対策の検討が望まれます <p>利用者の在宅生活の安全を確保する視点から、感染症予防や健康管理等に関わる助言や情報を利用者・家族の要望</p>
--

や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、水害等の災害時ハザードマップから避難先の情報提供も検討しているところです。今後は、緊急時の対応や個人情報保護対策、独居単身者や安否確認が必要な人のリストアップと訪問確認するための連絡や確認方法、今後予想されている大規模災害等のリスクなど、優先順位の高いと思われるものから対応マニュアルの整備が期待されます。

・ **人事考課と人材育成の仕組みを経営層・リーダー層が協働して推進することで、各職員の更なるモチベーションアップが期待されます**

新人事制度は、役職に応じた役割と処遇等が示され、キャリアアップへの道筋が明確になっていて、的確に運用することで職員のモチベーションアップにつながり、職員確着のための重要な活動とされます。施設の重要課題として運用を始めていますが、個人目標の設定と上司との定期面談を含めた振り返りや達成支援にはまだ課題がある状況とされます。今後は、経営層と評価者であるリーダー層が協働して、職員に対して新人事制度の目的と内容の更なる理解を促すとともに、各職員の個人別目標の達成を確実にフォロー・支援していく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

20/68

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%	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	80.0%	20.0%	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	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	10.0%	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	70.0%	15.0%	15.0%	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	90.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%	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	80.0%	20.0%	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	50.0%	35.0%	5.0%	10.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社大田区介護支援センターエーナ
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

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) 利用者及び家族の満足 2) 信頼を得て頼りにされる事 3) 向上心を引き出せる支援 4) 喜びを共感できる心 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の状態に沿ってコミュニケーションを図れるようにしている アセスメントシート、定期的なモニタリング訪問、サービス提供事業所からの情報などを通じて、利用者の特性を把握して適切にコミュニケーションを図れるようにしている。必要に応じて家族と連絡を取り合ったり、時間をかけて説明したりして、意向に沿ったサービスが提供されているかを確認している。また、支援経過記録によって、訪問時の様子、依頼事項などを詳しく把握して振り返られるようにしている。書面や筆談などによって丁寧に説明することを心がけている。・ 利用開始時は居住先に訪問し丁寧に説明することを心がけている サービスの開始にあたっては担当ケアマネジャーが居住先に訪問し、重要事項説明書や契約書などを用い丁寧に言うことを心がけている。地域包括支援センターの担当者を介したり、家族の同席を促したりすることで、安心して説明が受けられるように努めている。地域のサービス事業所情報も数多く用意しており、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。・ <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ サービス提供事業所からの情報提供を充実させることを検討されたい 毎月実施しているモニタリング訪問やサービス提供事業所との連携によって目的に沿ったサービス提供を確認している。また、各事業所からは、給付管理を行う際に実績報告と合わせて状況報告を依頼しており、モニタリング表や支援経過記録にその都度落とし込んでいる。ただし、各事業所からの報告は口頭や書式など差異が生じており、一貫した指示や依頼が出されていないように見受けられる。できる限り書式を用いた報告を依頼するなど、在宅サービスの中心的な役割を果たす仕組み作りが望まれる。・ 包括的なケアマネジメントスキルの向上を目指されたい 日ごろからサービス提供事業所の情報や、区独自のサービス、私費サービスなど介護保険以外のサービスの情報などを、職員間で情報交換・情報共有して引き出しを増やし、利用者のニーズに合わせて提供できるようにしている。

また、地域包括支援センターとの連携により、民間のサービス、ボランティアなどの情報も必要に応じて提供することになっている。さらに、コンビニ、商店など、地域におけるさまざまな社会資源の活用によって利用者の在宅での生活を支える、包括的なケアマネジメントスキルを向上させることを目指されたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者・家族の希望に沿った情報を提供するようにしている

事業所では各種のサービス提供事業所のパンフレットなどの情報を集めて、利用者の特性、ニーズに沿うサービスを利用者・家族に多くの情報を提供できるようにしている。利用者・地域包括支援センター・自治体・病院などの問い合わせには迅速に対応している。また、本人・家族に直接面談をして状況の把握をすることを基本としている。状況に応じては地域包括支援センター職員との同行などをして連携し必要なサービスにつなげられるよう利用者・家族の話を丁寧に聴きながら信頼されるように取り組んでいる。

・退院時のカンファレンスには必ず出席して支援体制を検討している

退院後のケアプランを作成する際には病院で開始されるカンファレンスに出席し、支援に必要な情報を収集している。在宅生活が困難な場合は、介護保険の入所施設や有料老人ホームの紹介所などを案内している。介護保険施設への入所希望を受けた際には、地域の施設情報を取り揃え、申し込みの手続きを支援している。入居が決定した際には、必要に応じて情報提供する流れも定着している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/57

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	88.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	84.0%	11.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 2.0%	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	91.0%		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	88.0%	6.0%	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	88.0%	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	80.0%	13.0%	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	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	66.0%	15.0%	13.0%	いいえ : 4.0%