

# 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    | 社会福祉法人賛育会          |
| 事業所名称   | 第二清風園居宅介護支援事業所     |
| 事業所所在地  | 東京都町田市薬師台3丁目270番1号 |
| 事業所電話番号 | 042-736-6906       |

## 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) キリスト教に基づく隣人愛精神<br>2) 安全な介護と良質なサービス提供<br>3) 信頼される事業運営<br>4) 利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援<br>5) 開かれた施設として地域社会への還元・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>・ <b>事業所内各種会議による情報の共有、そしてスキルアップの機会として活用している</b><br/>当事業所では精神保健福祉士や社会福祉士、介護福祉士の多様な基礎資格で、豊富な実務経験のある介護支援専門員が密に情報共有しながら業務を行っている。毎日朝、夕のミーティングでのタイムリーな情報共有に加え、週1回の居宅会議で、パソコンシステム上での情報共有など多くの取り扱いにより意識的に行われている。会議では、処遇困難事例の対応や区分変更申請のタイミング、地域の支援機関の共有、担当ごとの空き状況、新規依頼の受諾順番等多岐にわたる。また、会議の中で事例検討を行うこともあり、個々のスキルアップにも寄与している。</li><li>・ <b>地域包括支援センターとの充実した連携による、迅速な対応、緊急を要する事例への対応を充実させている</b><br/>事業所では同一敷地内に同法人内で運営している地域包括支援センターが併設しており、充実した連携体制がある。併設の地域包括支援センターには、事業所として新規対応可能な利用者数の報告を行っており、センターからの急な依頼にも迅速にニーズに合わせて対応することができる。緊急を要する事例の引受も実際に多く行われており、初回訪問に地域包括支援センターの職員と同行して行うことも多い。虐待事例の対応や対応の検討でも、容易に地域包括支援センターに顔の見える関係で相談することができ、多くの事例で緊密に連携した実績もあった。</li><li>・ <b>地域の事業者に関する情報の収集に当たり、事業所訪問なども実施し情報の確実性を期し、またこれらの情報をファイリングして蓄積している</b><br/>当事業所では介護支援専門員が、日々のケアマネジメント実践の中で判断した有益な地域の事業所情報をサービス種別ごとにファイリングし蓄積しており、利用者のニーズに合わせて提供できる体制がある。また、事業所では、モニタリング訪問とは別に、関わりのある事業所に直接訪問する取り組みも実施し、表面上の情報のみではなく実際の事業所の雰囲気や特徴も把握するよう心掛けている。支援の経過の中で知りえた情報や事業所訪問で得た情報、虐待等の支援困難ケースでの関わりで得た情報は事業所内の各種会議で共有され、さらに情報が蓄積される。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>一人で訪問するという当事業の特徴を踏まえ、職員の経験を生かした業務の更なる標準化に向けた取組みを期待する</b><br/>当事業所では2つタイプのマニュアルを活用している。まず、市が当事業を対象にして作成、配布したものであり、わかりやすい。もう一つは、当事業所独自に作成する給付管理、利用申込・受付業務、困難ケースへの対応、認知症</li></ul> |
|---|

対応、緊急時対応のマニュアルで、活用している。課題として、業務手順や方法が標準化されていない部分があるとされている。当事業は、居宅介護支援専門員が利用者の自宅や利用しているサービス事業所に一人で訪問するという事業の特性があり、経験の共有、学びの機会が乏しくなるという特徴があり、計画的な取り組みが求められる。

・ **在宅分野の特徴を踏まえた災害時の対策についての検討を期待する**

当事業所は、同敷地内に特別養護老人ホームなど複数の事業が併設され、事故、地震・火災に関し、各委員会には全事業所が参加して年間目標を立て計画的に取り組んでいる。事故や感染症については他事業所の取り組みが参考になると思われる。また、災害に関しては、市が作成した「災害要援護者支援マニュアル」を整備し、また当事業所として、非常災害時の手順書を作成し緊急時の連絡などについて予行練習をしている。しかし、在宅分野の災害対策を課題とした時の予行練習、及び他機関との連携などが必要と思われ、今後の取り組みに期待する。

・

## 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と連携し、虐待防止に対する取り組みを充実させている**

当事業所と同敷地内にある第二清風園全体の取り組みとして、権利擁護に関する研修会を毎年実施、また毎月開催される「虐待防止委員会」に参加、「虐待の芽チェックリスト」を活用した振り返りなど、確実な取り組みがある。当事業所として把握した被虐待事例については、虐待ヒヤリハットシートに記載し、同敷地内の地域包括支援センターに提出し、居宅会議やミーティングで共有。虐待事例についても同地域包括支援センターに報告、地域包括支援センターとは常日頃から連携を充実させているので、即座な取り組みを可能にしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/145

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%  |      |       |
|  | どちらともいえない：2.0% 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                 | 85.0%                                | 8.0%  | 5.0% |       |
|  | いいえ：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               | 77.0%                                | 20.0% |      |       |
|  | 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                     | 96.0%                                |       |      |       |
|  | どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0% |       |      |       |
| 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%                                | 10.0% |      |       |
|  | 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%                                | 5.0%  | 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                    | 90.0%                                | 8.0%  |      |       |
|  | 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          | 84.0%                                | 13.0% |      |       |
|  | 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                    | 84.0%                                | 9.0%  | 5.0% |       |
|  | 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 | 52.0%                                | 20.0% | 6.0% | 21.0% |

# 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    | 社会福祉法人合掌苑          |
| 事業所名称   | 合掌苑                |
| 事業所所在地  | 東京都町田市金森東3丁目18番16号 |
| 事業所電話番号 | 042-796-0899       |

## 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)合掌苑に関わる全ての人を幸せにする<br>2)高い相談援助技術と豊かな人間性で地域社会に貢献する<br>3)合掌苑なしの生活は考えられないというお客様・職員に囲まれている<br>4)強みを生かして弱みを補う互恵関係のチームで働いている<br>5)家族同様の親密感と安心感を全てのお客様に感じて頂ける |

## 全体の評価講評

|  |
|--|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者や家族の状況に合わせたコミュニケーションを心がけている</li></ul> <p>通常の電話での相談や面談に加えて、利用者一人ひとりの状態に合わせてコミュニケーションが図れるようにしている。耳の不自由な利用者にはFAX、就労などで忙しい家人にはメールでやり取りするなど、状況に合わせて対応することで、スムーズな連絡や相談、援助が提供できるようにしている。また、利用開始時のアセスメントで状況を詳しく把握することをはじめ、主治医との連携、訪問回数の充実、サービス提供事業所からの情報収集、家族も含めたキーマンとの面談などの個別対応に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所全体で状況などを共有して、適切な支援が提供できるようにしている</li></ul> <p>日々の申し送りをはじめ利用者情報伝達会を週1回開催して、利用者・家族の状況や変化、各担当者の対応や疑問事項などの共有化を図っている。検討内容や支援方法などは議事録に記載され適切に管理されている。法人内の在宅福祉センター連絡会では地域包括支援センターも出席して意見交換をすることで、参考になるような情報収集にも取り組んでいる。さらに地域ケアマネジャー交流会や民生委員懇談会等に参画してさまざまな社会資源、介護保険外サービスの情報収集等、日常の支援に役立っている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・常に様々なニーズに対しては法人全体でバックアップすることを心がけている</li></ul> <p>生活上の課題や老老介護をはじめ、介護力不足などが疑われる困難ケースも担当している。それらの対応としては、在宅福祉センター連絡会などで共有し、法人としてバックアップすることに取り組んでいる。また、生活保護受給者や一人暮らしの利用者などへの対応については、市の担当課や地域包括支援センターと連携して支援している。行政の権利擁護事業で金銭管理を依頼したり、保健師の訪問を依頼、さらに緊急性のある場合には施設に緊急入所するなど、行政と連携を図りながら、利用者が安全で安心できる環境整備に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・災害時など、利用者の安全確保に向けた取り組みがあると良いと考えられる</li></ul> <p>法人内の感染症対策やリスクマネジメント委員会に代表者が出席し、情報収集や事例を通じて原因究明や対応策を検討している。ミーティングなどで各職員が共有できるようにし、利用者の日常生活やサービス提供時に安全の確保や向上に活かせるようにしている。モニタリング訪問の際には、健康管理の一環として必要に応じて感染症対策に関する情報などを提供し、利用者や家族の意識の高揚につなげている。高齢者が様々な犯罪などに巻き込まれるケース</p> |
|--|

なども多いことを踏まえ、日常生活に役立つ具体的な情報を提供することも検討されたい。

**・マニュアルの活用や必要に応じて手順書などを作成し確認している**

マニュアルに関しては主に公的機関のものを使用し、分からないことがあればその都度確認する手引書として使用している。手順が煩雑で間違えやすいものに関してはミーティングなどで話し合い、手引書を事業所内で作成し確実に業務が行えるようにしている。また、他の職員の利用者台帳を月数件ずつお互いに交換してチェックし、事業所内でのセルフチェック体制を敷いている。さらに、日々の朝礼や毎週開催している定例会などにおいても相互チェック体制によって適宜の見直しに取り組んでいる。

**・さらに利用者満足度の高いサービス提供を目指している**

今回行った利用者調査の結果は、全体的に大変高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・各種サービス提供事業者の選定・定期的なモニタリングや再アセスメント・施設入所に向けての支援など、居宅介護支援事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。職員自己評価においても評価項目に関する理解度や認識度が高いことが確認できている。また、事業所では、「収支バランスの向上」、「職員の知識・能力・技術の向上」を図り、さらに質の高いサービス提供を目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・サービス開始時には担当者会議を開催して理解を深めてもらえるようにしている**

具体的なサービスに関する説明を行う際には複数の事業所の紹介を行い、公平性や選択肢の幅を保つことにしている。また、通所介護については見学を促したり、福祉用具についてはデモを行い、適切に意思決定できるように支援している。利用開始時にはサービス担当者会議を開催して利用者や家族とサービス提供事業者が一堂に会す機会を設け、連携を図りながら支援することを理解してもらえるようにしている。さらに、各事業所からサービスに関する詳しい説明を行い理解を得てもらえるようにしている。

**・尊厳の尊重については利用者から高い評価を得ている**

各種望まれるサービス提供において同性介護などの要望を受けた場合には、サービス担当者会議を通じて利用者や家族の要望を伝え、意向に沿ったサービスが受けられるようにしている。入浴や排泄介助など、羞恥心への配慮のサービス提供についてもできる限り詳しく打合せ、尊厳の尊重に配慮している。今回行った利用者・家族調査の、「プライバシーは守られているか」、「気持ちを大事にしてくれるか」、「職員の対応は丁寧か」の設問については、かなり高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

**・地域包括支援センターなどの関係機関とは日頃より連携している**

事業所では、地域包括支援センターや地域の事業者連絡会などと日頃より連携を図りながらサービスを提供することにしている。困難対応事例などが発生した場合には、主任ケアマネジャーへの相談と合わせて、必要に応じて関係機関と連携して対処する体制を整備している。また、センターが主催する介護者支援プログラムを適宜紹介し、家族の支援にも心がけている。虐待や虐待に類似する事例が発生した際には、地域包括支援センターの職員と協働して対応することになっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

167/287

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 : 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%            |                | 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               | 85.0%            |                | 10.0%          |       |
|  | いいえ : 2.0%       | 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 : 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%            |                | 6.0%           | 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 : 3.0% | いいえ : 1.0%     | 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%            |                | 5.0%           |       |
|  | どちらともいえない : 1.0% | 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          | 89.0%            |                | 6.0%           |       |
|  | どちらともいえない : 3.0% | 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 : 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 | 70.0%            |                | 15.0%          | 11.0% |
|  |                  | いいえ : 2.0%     |                |       |

# 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    | 社会福祉法人合掌苑         |
| 事業所名称   | 合掌苑第2居宅介護支援事業所    |
| 事業所所在地  | 東京都町田市金森東4丁目2番25号 |
| 事業所電話番号 | 042-795-7135      |

## 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)人は尊厳を持ち権利として生きる。<br>2)医療及び多職種、地域包括支援センター等との連携を図り、地域居宅のリーダーとなる<br>3)退院支援、医療依存度の高い多重問題ケースの受け入れる。<br>4)地域、医療機関、地域包括支援センターから選ばれ続ける。<br>5)事業所間でのチームワークを図る。(ワンチーム) |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・意見や要望に関しては迅速に対処することを心がけている

毎月実施しているモニタリング訪問の際に、意向や要望の把握に取り組んでいる。傾聴した内容は支援経過記録に落とし込み、できる限り迅速に回答することに努めている。日々の申し送りや定例の居宅会議においても検証し、担当ケアマネジャーが一人で抱え込まないようにしている。また、サービス提供事業者への要望事項については、電話や書式を用いて連絡し、必要に応じて同行訪問によって回答することにしている。利用者や家族の意向を尊重し、サービスの向上につなげる適切なマネジメントが確立している。

### ・関係機関との連携を図りながら支援することに心がけている

利用開始時、介護保険の更新時、サービスの見直しや新たなサービスを追加する際など、その都度サービス担当者会議を開始している。利用者情報を共有するとともに、関係者が自らの役割を明確にしながら利用者を支援するための共通認識を醸成する機会としている。また、会議録も作成されており出席者に配布している。必要に応じて地域包括支援センターなどの関係機関との連携を図りながら支援することに努めている。

### ・各種のサービスの調整は、利用者や家族から高い満足度を得ている

毎月行われているモニタリング訪問時には、利用者や家族の満足度・各種サービス提供の状況などを傾聴し、居宅サービス計画書に沿った支援の確認を行っている。訪問時の記録は支援経過記録として綴られ、時系列的に確認できるようになっている。各種のサービス提供については、利用者からも高い満足度が聞かれており、居宅介護支援事業所としての適切な対応がなされていることが確認できている。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所の特長をケアプラン作りにどのように反映させるかを検討されたい

アセスメント～ケアプランの作成～モニタリング～再アセスメント～ケアプランの見直し、に至るケアマネジメントの適切なサイクルがなされていることがうかがえる。また、ケアプランの画一化も排除されており、利用者一人ひとりの個別支援を達成するためのケアプラン作りに取り組んでいることもうかがえる。さらに、「家族支援の充実」「介護保険制度外の情報提供の充実」などケアプランの質や幅をさらに拡充することが期待される。

### ・各サービス提供事業者の個別計画書のチェック体制を充実させることを目指されたい

実績報告を受ける際に状況報告書が添付されてくる場合は、必要事項を支援経過記録に落とし込み、計画書の達成状況を確認している。また、必要に応じて電話での問合せを行い詳しく把握することにも取り組んでいる。ただし、各サービス提供事業者の個別計画書の収集については、現状約7割に留まっていることを事業所では課題としている。個別計画書の収集力を向上させ、ケアプランとのつき合わせを適宜行うことを目指されたい。

・ **利用者の安全確保に向けて計画的に取り組むことが望まれる**

利用者に役立つ地域包括支援センターや関係機関の情報は定期訪問の際に情報提供したり、相談を受け付けた際には関係機関につなげたりしている。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、職員会議においても報告し、職員への意識の高揚を図っている。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、家族とケアマネジャーとの役割分担、独居者への対応を定め、全ての利用者を対象として実施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

・ **日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている**

利用者や家族とは、毎月のモニタリング訪問を通じて日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている。また、現在の利用者の介護度の平均は2.2になっていることから、コミュニケーションが図れる利用者が多く、日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている。今回行った利用者調査の、「意向や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問についても、「はい」が81.7%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「事務所に連絡をとって、すぐに対応してくれる」という声が聞かれた。

・ **必要に応じて家族間の調整にも取り組んでいる**

利用者と家族の意向が異なる場合などは、利用者本人の希望を優先するよう努め、必要に応じて調整（介入）することになっている。その際には、「相互の意見を傾聴する」、「利用者・家族を交えた話し合いの場を設ける」、「サービス提供事業者からのヒアリングを行う」などを柱として、家族任せにしないことを原則としている。また、結論を急がず、時間をかけて調整していくことを大切にしている。さらに、介護保険サービスで十分支援が行えない場合には、行政サービスなどを紹介して、適切な在宅生活が継続できるように取り組んでいる。

・ **サービス提供事業者からの情報を、適切に管理保管する仕組みが整っている**

給付管理を行う際には、利用者ごとのサービス実施状況が提供されており、その都度担当のケアマネジャーが確認するとともに、個人台帳にファイルし経過が確認しやすいように管理している。また、電話連絡については経過記録に転記され、モニタリングの一環としても管理されている。サービス提供表を発送する際には、できる限り各事業所を訪問してサービス提供時の利用者の様子などを聞き取り、計画書の妥当性や家族との関わりを確認することに努めている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

104/170

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        | 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                 | 89.0%            |                | 10.0%          |       |
|  | 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%            |                | 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                     | 99.0%            |                |                |       |
|  | 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%            |                | 7.0%           |       |
|  | 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                 | 93.0%            |                | 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                    | 82.0%            |                | 8.0%           | 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          | 84.0%            |                | 7.0%           | 7.0%  |
|  | 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%            |                | 5.0%           | 10.0% |
|  | 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%            | 18.0%          | 7.0%           | 15.0% |

# 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    | 社会福祉法人町田市福祉サービス協会 |
| 事業所名称   | 福祉協会居宅介護支援事業所     |
| 事業所所在地  | 東京都町田市森野4丁目8番39号  |
| 事業所電話番号 | 042-710-1023      |

## 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)「その人らしくよく生きること」を大切に、共に支え合い共に暮らせる施設になることを目指します。</p> <p>2)「パーソン・センタード・ケア」（その人を中心とした介護）をケアの基本方針とし、地域の生活者として当たり前のできるようその人の人格を尊重したケアを目指します。</p> <p>3)認知症ケアをより専門的に行える施設になることを目指します。</p> <p>4)効率優先の集団型施設運営でなく、入居者の生活の質を優先にしたユニットケアを行います。</p> <p>5)特養ホームを入居者にとっての住まいだと考え、家庭的な環境づくりや地域社会の環境を取り込み、子どもや地域の人びとが集い、生活が豊かで楽しくなるような場所作りに取り組んでいきます。</p> |

## 全体の評価講評

|   |
|---|
| 特に良いと思う点  |
| <p>・ケアプランに組み込まれている各種のサービスは、利用者から高い満足度を得ている</p> <p>援助目標の達成度は、定期的なモニタリングにより確認されている。訪問時に聞き取った内容や実施状況は、モニタリング記録や支援経過記録に詳しく記載されている。利用者の満足度、計画の実践状況や、サービスの適正度、連絡調整や会議の必要性といった内容が記入されている。利用者調査の、「ケアプランの内容は利用者の要望が反映されているか」の設問に関しても、大変高い満足度が聞かれている。自由意見では、「利用者の体調に合わせて、サービス内容や福祉用具などの対応が迅速なので、とても助かります」などの声が聞かれている。</p> |
| <p>・ケアプランの作成にあたっては利用者や家族の意向を大切にしている</p> <p>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を大切にしている。変更の要請を受けた際には、一定期間の様子観察を経て対処することになっている。また、ケアプランは認定の有効期間ごとに作成しているが、変更した際には新たに作成している。月単位で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。特に限度額を上回る際には分かりやすく説明することを心がけている。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。</p>   |
| <p>・不満や要望への対応は利用者から高い満足度を得ている</p> <p>利用者調査の、「介護支援専門員に要望や不満は言いやすく、真摯に対応してくれるか」の設問に関しては、「はい」が79.5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「良く調べた上で説明と内容を伝えてくれます」、「用事ができた時、作業の変更の申し入れを快く受け付けてくれている」という声が聞かれた。利用者・家族とサービス提供事業者との関係については、定期訪問時に聞き取りを行っている。必要な場合は、サービス提供事業者と状況確認を行いながら、利用者・家族とサービス提供事業者の関係作りに努めている。</p>                |
| さらなる改善が望まれる点  |

・「質の高いケアプラン」について、組織一丸となって取り組むことが望まれる

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」が全体の8割に達しており、高い満足度がうかがえた。職員自己評価においても、評価項目に関する職員の理解認識度も高く、全体としては質の高いマネジメントが定着していることがうかがえる。ただし、事業所は加算対象事業所であり、一般の事業所とは異なりケアプランの単価も高い。加算事業所としてのマネジメントも適切になされているが、競争力の高い事業所運営を目指してケアプランにどのように反映されているかについても検討されたい。

・ケアマネジャーの個々のアセスメント力の向上が期待される

アセスメントは、利用開始時をはじめ、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに、加筆、訂正によって更新している。また、利用者情報伝達会などを通じて、必要とするアセスメント情報をさらに詳しく把握する必要性などの指導にも取り組んでいる。さらにアセスメントシートを「作り込む」という意識を必要とする書式も見受けられた。ケアマネジャー一人ひとりの情報把握力をさらに向上させることが、適切なアセスメント作りにつながるため、スキルアップを図る取り組みが期待される。

・利用者の安全確保に向けて計画的に取り組むことが望まれる

併設する地域包括支援センターや関係機関では、地域の高齢者が安心して生活できるように各種の催し物を開催している。定期訪問の際に情報提供したり、相談を受け付けた際には関係機関につなげたりしている。安心して在宅生活が継続できるように、関係機関と連携して相談援助業務に取り組んでいる。高齢者が事故やトラブルに巻き込まれるケースも多く報道されている。地震や火災時の対処や避難などを含め、「どのような情報を、どの程度提供することが好ましいか」などの、一歩進んだ支援に取り組むことも検討されたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始時には複数回の訪問によって丁寧な説明を心がけている

新たな利用者は、概ね地域包括支援センターからの紹介になっており、必要とする情報をセンターより収集し、ケアマネジャーが自宅を訪問している。利用者のニーズによってケアマネジャーを選定し、できる限り家族などの同席のもとで、重要事項説明書、契約書、契約書別紙などを用いて丁寧に説明することを心がけている。相手の様子を見ながら、時間をかけた丁寧な説明に努め、必要に応じて複数回の訪問によって各種のサービス事業者も、その特徴などを説明しながら複数紹介している。

・職員間で情報共有できる仕組みが整備されている

利用者の個人記録やサービス情報はパソコンで共有できるようになっており、担当者不在時でも一次対応できるようにしている。2名の職員が訪問している場合もあることを踏まえ、携帯電話へ転送できる仕組みも設けている。職員自己評価からは、職員間の情報共有が適切になされているとする声が聞かれている。困難事例については、地域包括支援センターと連携して対処することも取り決めている。

・サービス担当者会議を定期的に開始して関係者が連携できるようにしている

利用開始時、各種サービスの追加や変更時には、その都度サービス担当者会議を開催して、情報交換をもとに円滑に開始できるようにしている。その際には、再度意見や要望を把握しケアプランに沿ったサービスが提供されるように確認している。参加できない事業者からは事前に情報を収集し、会議の参考になるようにしている。また、サービス担当者会議録はその都度作成して関係者に配布され、情報共有に取り組んでいる。さらに、利用者調査の自由意見欄には、各種の成功事例などを提示して、プランの参考にしてほしいとする声も聞かれている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

87/146

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% | 6.0%  | 5.0%  | 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                 | 77.0% | 12.0% | 5.0%  | 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               | 72.0% | 25.0% |       | 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                     | 88.0% | 8.0%  |       | 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           | 70.0% | 16.0% | 10.0% | いいえ：3.0%              |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                 | 81.0% | 12.0% |       | いいえ：3.0% 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                    | 71.0% | 13.0% | 13.0% | 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          | 71.0% | 10.0% | 13.0% | いいえ：4.0%              |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか                    | 68.0% | 11.0% | 5.0%  | 13.0%                 |
| 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 | 55.0% | 18.0% | 9.0%  | 17.0%                 |