

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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	支援サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目12番25号パスレル保谷2階
事業所電話番号	042-424-8106

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)「尊厳・自立支援」：利用者・家族のニーズを的確に捉え、自立支援の視点を持ち、個人の尊厳を守るケアマネ自慢を行います。 2)「地域」：積極的に地域づくりに参加し、専門職の持つ力を地域に還元します。住民と共に進める地域づくりを実践します。 3)「サービスの質の確保」：計画的な研修と業務の振り返りを通して、個々、事業所のレベルアップを目指します。 4)「自己選択・自己決定」：人生の主役はご本人であることを忘れずに、自己選択・自己決定に基づくケアマネジメントを提供します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所独自のアセスメントシートを作成・活用し、ケアプランへの反映、適切性を期して、職員ミーティングで共有している

利用者支援の源は適切なケアプランである。そのためのアセスメントは利用者の全体像を映す重要なプロセスである。当事業所ではアセスメント情報から容易に生活課題を導き出すしくみを工夫している。それは、標準課題項目を中心に収集した情報から、事業所独自の分析シートにより、現在の状況から可能性を踏まえた目標・具体的な支援の方向性を示すものである。この方法により、ケアプランへの反映がしやすく、利用者・家族にとって納得度の高いケアプラン作成を可能にしている。なお、分析結果は毎週のミーティングで共有し、客観性を担保している。

・サービス提供事業者は、地域の多数の事業者から適切な事業者を選択し、サービスの質の向上と公平・中立を期している

当事業所は「特定事業所加算」の算定事業者として、質の高いサービスの提供に努めている。法人の理念「その人の思いを大切に」の具現化に向け、利用者それぞれのライフスタイルを尊重したサービスを設定している。そのため、通所介護サービスでは、提供事業者が40カ所にも及んでいる。さらに訪問介護においても「利用者が必要とする時間に必要なサービスを」との考えから、同法人の訪問介護事業所の利用は訪問介護利用者全体の40%にとどまる。サービス提供事業者の選択にあたり、介護支援専門員に求められる公平・中立を期した結果と言える。

さらなる改善が望まれる点

・各職員の工夫や疑問を洗い出し、サービスの質の向上を期すこと、そして新人職員の育成の視点からもマニュアルの作成と見直しを期待する

業務の標準化の取り組みとして、当事業所独自には運営基準に従い帳票類が整備されているかを確認する「ケアマネジャー帳票管理シート」がある。しかし、介護保険制度開始と同時に開設した当事業所における実践上の工夫を生

かした独自性を持つマニュアルは見当たらない。介護支援専門員の主要業務であるケアプランの作成は、流れに沿って単独で取り組むので、個人の能力が大きく影響する。各職員の工夫や疑問を洗い出し、標準化することはサービスの質の向上につながる。新人職員の採用も始まり、適切な指導の視点からもマニュアルの整備が望まれる。

・**当事業に求められているリスクマネジメントの特徴の明確化と、その対策について検討するよう期待する**

法人では、リスクマネジメント対策として、事故、感染症、通報・消火・避難訓練実施のマニュアルを作成している。当事業所独自の取り組みとしては、利用者のケースファイルに色別のシートを貼り、安否確認が必要な利用者の優先順位をわかりやすくしていることはあるが、それにとどまる。当事業に求められるリスクマネジメントの特徴についての検討が必要である。事業所の再建を含め、事業継続計画（BCP計画）は、現在法人本部が作成中である。職員自己評価の肯定率が低く、具体的な対策とその実践が求められる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**業務全体から検討が必要な項目を基本テーマに設定し、会議の効率化を図っている**

当事業所では、基本的に全職員参加のミーティングを定例化して確実に実行してきている。会議内容は介護支援専門員として業務上、常に目を向けるべき分野を基本テーマとして8項目を設定している（現在抱えている処遇困難事例、過去の事例、その対応、地域のサービス提供事業所と利用者が活用できる社会資源の状況など）。テーマに沿って協議を続けるなか、介護支援専門員はケアマネジメント力の向上を図っている。担当利用者の生活環境等の状況変化も報告し合っている、情報共有と支援力の強化の両面から、ミーティングは機能していると言える。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

105/118

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	90.0%		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	84.0%		11.0%	
	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	96.0%			
	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	84.0%		11.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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%			
	どちらともいえない：1.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない：1.0%	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	90.0%		5.0%	
	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	82.0%		10.0%	
	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	67.0%		13.0%	6.0%
			12.0%	

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	042-467-2794

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)利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め「その人らしさ」を尊重した支援 2)人間の尊重と自己決定に基づく自立支援 3)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 4)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">・ 利用者本位の居宅サービス計画書作成のためにアセスメント力の強化に取り組んでいる

<p>法人の理念を念頭に利用者の尊厳の尊重と利用者本位の支援を意識し利用者、家族と関わっている。また、利用者の出来る事を見だし自立支援の視点で支援を行っている。リ・アセスメント支援シートをもとに生活全般の解決すべき課題の中で、利用者が楽しみのある幸せな生活を送るために、最も利用者の生活を活性化させると考えられるニーズを整理し目標としている。作成したケアプランは管理者と共に確認し検討している。また、アセスメント力強化のため、リ・アセスメントシートを使ったケアマネジメント手法の習得のための研修を継続して行っている。</p>・ 事業所全体で利用者を支援していくという方向性を継続している<p>所内研修は、一方的に講座を受けるだけでなく、実際に参加・体験し、考え発言できる場を多くしている。毎日のミーティングのほか、週に一度の共有会議、日々の日報などで利用者の情報共有をしている。また、会議の場以外にも、いつでも相談できるようにし、担当職員が一人で抱え込まず、事業所全体で利用者を支援していくという方向性を継続している。</p>・ 行政、地域包括支援センター、医療関係、その他の事業所との連携の強化を図っている<p>当法人の理念である「心のケア」を大切に、当事業所は、「最後までその人らしく」を標榜している。そのビジョンを実現するために、居宅サービス計画書に「その人らしさ」が盛り込まれているかチェックしている。病気を抱えても自宅などの住み慣れた場所で療養し、安心して自分らしい生活を送れるように支援している。この、「在宅で過ごし、終末期を在宅で迎えたい」という希望を実現するためと虐待ケースに対応するため、行政、地域包括支援センター、医療関係、その他の事業所との連携強化を図っている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が地域社会で自立した生活が送れるよう、更に多様な社会資源活用の提案が望まれる<p>事業所は利用者が地域社会で自立した生活が送れるよう、必要に応じて介護保険制度以外にも配食サービス等のサービスを提案している。介護保険制度や医療保険制度といった社会保障制度等のフォーマルな社会資源の他、地域で利用可能なインフォーマルな社会資源、ボランティアや老人クラブや交流サロン、趣味サークル、介護予防教室等を居宅サービス計画に位置付け多様な制度や社会資源を活用して、利用者や家族を支援していくことが更に望まれる。</p>・ 利用者の要望、苦情対応は速やかに情報収集して対応しているが、さらにわかりやすい説明が期待される
--

KYT(危険予知トレーニング)研修を実施し、場面を想定して労災予防や事故防止に努めている。ヒヤリハットを事業所全体で共有し「気づき」と分析、評価、振り返りを行い安全確保に努めている。ヒヤリハットには、利用者と家族の話の行き違いや、提供票への転記ミス、確認ミスなどがあげられている。そして、今後の対応、再発防止策が記載されており、何かあった時に「慌てて答えない」ように注意している。さらにわかりやすい納得しやすい説明が期待される。

・利用者緊急対応一覧表を作成し、対応できる体制を整えているが、さらなる検討が期待される

大規模災害が起こって、介護者が直ちに支援に来られないときにも自立できることを目指している。そのうえで、利用者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をしており、3ヶ月に一度見直しを行っている。利用者の緊急度リストを作り、緊急度の高い人のシールを地図に貼り、地域に分けて担当職員を割り当てて緊急時に備えている。現在は、相談受付時間内に大規模災害が発生した場合を想定しているが、休業日、休業時間中についても検討が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護支援専門員の質の向上に向けたスーパービジョン、研修の充実を図っている

当事業所は、「利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め『その人らしさ』を尊重した支援」を大切にしている。このビジョンを実現するため、居宅サービス計画書に「その人らしさ」が盛り込まれているかチェックしている。所内では相談しやすい関係を築き、毎日のミーティングや日報、月報の共有により、職員が相互に点検することで、職員のスキルを底上げしている。さらに、知識と経験を補うため、所内外研修へも積極的に参加し伝達し共有している。

・「虐待の気づき」を研ぎ澄まし、関係機関との連携を密に行い状況を確認しあっている

当事業所の理念に「人間の尊重と自己決定に基づく自立支援」、「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」を掲げている。この理念・方針に従い、虐待を早期発見する「気づき」の能力を高めている。そして、家族の介護疲れはないか様子を見ている。介護する家族への支援をしており、必要に応じて利用者の緊急ショート利用などで家族と利用者を分離保護することもある。職員が何か異常に気付いた場合には、直ちに地域包括支援センターと連携を図っている。

・利用者の望む生活像を大切に居宅サービス計画に取り入れている

利用者の望む生活像について、リ・アセスメント支援シートを活用し利用者の項目ごとの状況から利用者の「困りごと」と意向を医療や専門職の意見を参考に居宅サービス計画に取り入れている。利用者の今置かれている状況だけでなく生活歴や病歴、価値観、家族との係わり等を鑑み利用者の強みを生かした支援を行い自立支援に繋げている。利用者と家族の意向が異なる場合は別々に時間を作り専門的な視点から話し合いを行い、より良い居宅サービス計画を作成するために、その差を少しでも少なくしていくことを目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

140/208

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：2.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%	7.0%		
	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	82.0%	14.0%		
	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	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	82.0%	10.0%	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	81.0%	7.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	5.0%	10.0%	
	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	79.0%	7.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	12.0%	15.0%	
	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%	18.0%	10.0%	20.0%

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

特に良いと思う点

・住み慣れた地域社会の中で安定した生活が送れるよう、各関係機関と協力して、利用者の在宅での自立した生活を支える調整役となっている

関係機関との連絡・調整に当たり、利用者の直面している様々な問題の解決に当たっている。医療機関の退院時カンファレンスに参加し、必要時に通院同行も行い状況を把握している。サービス提供事業所とサービス担当者会議で意見交換を行うほか、随時連絡をもらい、利用者の状況について情報を得ている。地域包括支援センターや行政と随時情報を交換し、虐待や困難事例に対応している。関係機関と顔の見える関係を築き、利用者の変化に対応して受診やサービス内容変更につなげ、在宅での生活を支えるチームの調整役となっている。

・利用者や家族の話を丁寧に聞き取り、また様々な状況の変化に迅速に対応して、多くの利用者から信頼されている

利用者や家族からの意向や要望を丁寧に聞き取り、双方の希望が異なる場合は納得できるサービス提供となるように話し合いをしている。個別に話を聞いたり、来所していただき話を聞くなど対応を工夫し、また医療等専門家からも意見をもらいながら話し合いを持っている。家族の急病や急用、がんターミナルの利用者など様々な状況に、24時間対応の体制を整えて迅速な対応を行っている。利用者調査でも「家族の悩みにも相談にも乗ってくれる」「急な退院にも対応してもらった」など対応に感謝するコメントが多数あり、利用者からの信頼がうかがえる。

・職員間の日常的な情報共有が図られており、支援困難ケース等も含め事業所全体で利用者の支援に取り組むことができている

居宅サービス計画、ケース記録等といった利用者ごとの情報はサーバー上で管理するとともにファイリングされ、グループウェアの掲示板にも新規利用者や変化があった利用者の情報等を書き込んで周知している。毎日昼のミーティング等の時間を利用して職員間で利用者の課題等を検討するなど、日常的な情報共有を積極的に図っている。また月1回のミーティングではケアマネジャー全員で利用者の状況や支援内容等を検討し、支援困難ケースなどについても担当ケアマネジャー以外も経過を把握し、事業所全体で利用者の支援に取り組むことができている。

さらなる改善が望まれる点

・ミーティング等で検討した日常的な業務手順等の変更等をマニュアルへ速やかに反映できるような仕組みづくりが望まれる

事業所では「ケアマネお助けマニュアル」、「ファイリングマニュアル」といった独自のマニュアルを作成し、地震等を想定し、訪問中や移動中に災害に遭遇した際の行動を定めたマニュアルも作成している。しかし事業所では日常的な業務手順の変更等に伴うマニュアルのタイムリーな見直しができていると考えている。施設全体の今年度計画においてもマニュアル・手順書の定期的な更新に着手し、PDCAサイクルを活用した業務改善を図ることが掲げられており、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくりが望まれる。

・災害時の利用者への対応を検討しているが、安否確認リストの定期的な更新や災害時の対応マニュアルについてさらなる検討が期待される

事業所の特性を踏まえ、訪問時に災害が発生した場合のマニュアルを整備し職員に周知している。また、訪問時にはハザードマップを持参して利用者と避難場所の確認を行っている。さらに災害が発生した場合には、独居や老々介護など利用者の状況を考慮し、優先順位をつけて安否確認を行うことにしている。しかし優先順位をつけた安否確認のリストは定期的な更新が行われていない。また災害後のマニュアルについては一部作成されていないため、今後の検討が期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間でリ・アセスメント支援シートの考え方や記入に慣れるよう取り組んでいる

事業所では、毎日のミーティングや月1回のミーティング等において職員間で日常の支援内容を見直しており、アセスメント時にサービス提供の根拠を明文化することができるよう、ケアプラン点検、ケアプラン検証の際に使用するリ・アセスメント支援シートの考え方や記入に慣れる必要があると考えている。今年度月1回QC活動の時間において、職員全員でリ・アセスメント支援シートの考え方や記入に慣れるよう取り組み、外部の事例検討会等にも積極的に参加するなど、ケアマネマネジメントの質の向上につながるよう努めている。

・家族への支援も重要と考え、随時連絡の取れる体制を確立して迅速に対応している

施設のサービス方針の一つに「ご家族支援」があり、利用者とともに家族を支援することが重要であると認識している。毎月のモニタリングの際は家族からも話を聞き、家族の状況も記載している。家族の急病に対応してサービス内容の変更を提案をするなど、迅速な対応を行っている。がんターミナルの利用者からの依頼も多く、変化する状況に不安を感じる家族へ適宜説明を行い、他機関と連携を取りつつケアプランの変更やサービスの調整を行っている。24時間連絡を取れる体制を確立し、迅速な対応に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/138

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%	9.0%	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	84.0%	6.0%	9.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	5.0%	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	74.0%	8.0%	17.0%	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%	5.0%	8.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	6.0%	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%	6.0%	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%	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	58.0%	13.0%	6.0%	21.0%