

評価結果概要版



令和3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）	<ol style="list-style-type: none">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。2) 利用者が住み慣れた自宅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。3) ケアマネジャーの役割は「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さを見つけ出し、引き出し、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。4) 新しい技術（グループウェア、SNS、テレビ会議等の映像技術）を活用したケアマネジメントに挑戦しケアマネジメントの質の向上と業務効率化を行う。5) テレワーク等の働き方改革を行い、ケアマネジメントの質の向上と業務効率化を行う。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・法人の理念に基づきケアマネジャーが利用者対応にしっかりと時間をさけるようバックアップ環境が整備・工夫されている <p>時代や社会環境による課題が多く、支援が多岐にわたるケアマネジャーの作業を、法人の理念に基づき補完する環境整備、工夫がなされている。グループウェア等SNSのコミュニケーションツールの活用があり、感染予防の在宅勤務環境整備では自宅での設定支援を含めたコンピュータの貸し出しなど、側面の支援が充実している。ケアマネジャーの平均在職年数11年の経験と蓄積があることを基盤に、利用者対応の柱であるしっかりとしたモニタリング、課題整理総括表の導入による課題分析、互いのケアプラン点検による研鑽を深める時間がとれている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ICTの活用をはじめ法人内の訪問介護、福祉用具貸与事業との連携により、利用者の状態把握ならびに共有できる強みを持っている <p>法人は積極的なICTの導入により利用者の状態把握と共有に取り組み、SNSの活用では関わる医療や介護の担当者と随時に連絡している。さらには、法人が運営する訪問介護や福祉用具貸与の事業所とは報告連絡相談が適宜行われ、サービスに直接携わる職員からの細やかな報告からも状態を把握している。事業所内は連携しやすい机の配置や部屋の配置がされ、日常的に情報を共有している。把握した情報が「経過記録」「モニタリングシート」に記され、状態の変化を記したアセスメントシートも含め、法人内の他事業との連携の良さが計画に生かされている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ホームページの刷新により法人が目指す事業の方向や幅広い組織的取組みを内外に表明しケアマネジメントの重要な役割を伝えている <p>法人は、居宅介護支援・訪問介護・福祉用具に加え、介護相談・総合事業・生活援助（自費）・同行援護・重度訪問介護・地域支援事業を複合的に展開し、サービス提供エリアの介護・福祉ニーズに応えている。市の避難行動要介護支援事業を受託や特定事業所加算 事業者の要件を満たす事も、法人の理念に基づく地域貢献につないでいる。今年、刷新したホームページでは、利用者の「心のふれあいと安心」を中心にしたものから、幅広い組織的取組みと援</p>
--

助内容の掲載に舵を切っている。高齢社会での地域を支えるケアマネジメントの重要な役割を伝えている。

さらなる改善が望まれる点

・リーダー層のさらなるスキルアップにより事業所内の働きやすさを向上することができる可能性があり、期待される

主任介護支援専門員だけでなく「ケアプラン点検」が行われている。それぞれのケアマネジャーが相互に計画を俯瞰的に見て、評価する仕組みが整っている。勤務年数の長さ、担当利用者数の多さにより経験や知識を蓄積したケアマネジャーが多く在籍し、互いの評価を行えるリーダー層と経験年数の浅い職員の風通しの良い関係ができています。このリーダー層が事業所内の働きやすさについて具体的かつ総合的な提案を行える可能性が高いと思われる。経営層がこのことを生かし、リーダー層がさらにスキルアップできるような仕組みづくりが求められる。

・当事業の規模の拡大を目指すにあたり法人内の多職種に対する人材育成が望まれる

経営層は、事業規模の拡大の壁は「ケアマネジャーの求人の難しさ」と解釈している。介護業界全体の課題ではあるが、法人が多様な地域ニーズに応え展開している成果として、法人内には多職種の人材が在籍しているといえる。当事業所のケアマネジメントの専門性は職員同士の研鑽により高く維持されて、法人内の多職種人材からケアマネジャーを育成する土壌は備わっていると思われる。ケアマネジャーの仕事の魅力と職場の働きやすさを積極的にアピールして、他の業務で得た知識と経験をケアマネジメントで活かす人材の育成が望まれる。

・コロナ禍でリモートワーク環境の整備は進んだが、住みやすい街づくりを視野に入れたケアマネジメントにむけた地域交流会の再開が望まれる

コロナ対策として、ケアマネジャーは自宅にパソコンや携帯電話の支給によりオンラインによる業務が可能となり、リモートアセスメントや会議・研修を実施している。これまで職員の趣味や地域住民の特技を活かして企画された「ハッピーカフェ」は、法人が「住みやすい街づくりを視野に入れたケアマネジメント」の推進を目的とした地域交流事業として行われたが、コロナ禍では中止されている。利用者にかかわる職員から多くのアイデアを集める試みなどから、職員の特技の発掘、形を替えての交流など、こんな時こそ、地域交流の継続が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・虐待防止の意識啓発・点検を行い、家庭内虐待には関係機関と連携し組織対応している

倫理・法令遵守研修と合わせ倫理観のとらえなおしと虐待防止と接遇（どのように利用者と接するべきか）を職員研修で行っている。職員による虐待行為発生防止は「虐待の芽チェックリスト」を使ったセルフチェックを行い、早期に対処ができるよう行政に提出している。利用者の家庭内の虐待にはスピード感をもって、家族の課題を解消できるよう行政部署、地域包括支援センターと連携して対応している。複合的な課題を抱える家庭が多く、担当している利用者の問題の解決だけでなく、関係機関と連携した家族への対応にも組織的に取り組んでいる。

・利用者一人ひとりの「防災・災害マニュアル」と「緊急対応マニュアル」を整備している

法人は利用者一人ひとりの「防災・災害マニュアル」および「緊急対応マニュアル」を利用者宅に備えている。マニュアルでは利用者宅の室内状況・備蓄品・非常用持出し袋のチェック表を設けている。緊急対応マニュアル自体が緊急搬送時には医療機関に託せる医療情報と緊急連絡先欄を明記している。発生時には訪問中の職員や家族が迷わず対応や緊急連絡できる環境を整えている。また、事業所は、市の避難行動要支援者個別計画作成業務を受託し、利用者を含む地域の避難行動要支援者の登録推進ならびに登録者一人ひとりの避難個別計画に取り組んでいる。

・モニタリング、課題整理総括表、点検でより良い計画の見直し、変更ができています

サービス開始時は、なるべく早く状況把握としてサービスにあたる事業者、利用者双方に聞き取りをしている。サービス提供中に見学を行い、職員とのやり取りの中で利用者が見せる表情などの観察も行き、モニタリング（計画の方向性の確認、目標に向けた評価）の記録を作成している。計画の見直し時期には「課題整理総括表」を使い、課題分析を客観的に行っている。一般的に事業所内でなかなかできない「ケアプラン点検」を行い、俯瞰的に「できているところ」「できていないところ」を率直にケアマネジャー同士で点検、確認し、見直しに生かしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

214/340

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%	7.0%	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 : 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	86.0%	11.0%	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 : 4.0%	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	89.0%	6.0%	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	94.0%		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	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%	8.0%	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	91.0%	6.0%	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%	17.0%	9.0%	いいえ : 3.0%

評価結果概要版



令和3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「そのひとらしさ」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、残存能力をいかしていく支援 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

特に良いと思う点

・利用者との対話を大切にしており、そのために共有会議や研修でより良いコミュニケーションの取り方を話しあい研鑽している

訪問時には、利用者本人や家族の話以外に、その人の体の動きや家具の配置、動線、伝い歩きの跡、壁にかかっている絵や写真、玄関先の帽子などから多くの情報を把握している。これらの情報をもとに、その人の歴史を把握し、利用者とは様々な話をして信頼関係を築き、その人の全体像を浮き彫りにしていく。時間をかけた語らいの中で目がきらっと光るときがある。そのタイミングを捉えて、その人の全体像を掴むようにコミュニケーションをとっている。そのために、共有会議や研修でより良いコミュニケーションの取り方を話しあっている。

・自分ひとりの利用者ではなく、所員全員で支援する体制を築き、ケース共有とチーム力を強化している

毎日のミーティングの他に週一度の共有会議、日々の日報などで繰り返し利用者の情報共有を行っている。それにより所内全体で利用者支援していくという方向性を継続している。そのためにも、課題を一人で抱え込まずいつでも声を出して相談できる環境作りを努めている。そして、新人には定期的な研修、面接を行い育成している。初回並びに困難事例においては、管理者を中心とし、ほかの職員も同行訪問し適切なケアマネジメントにつなげている。こうして、すべての職員があらゆるケースに対応できるよう、質の向上を目指していきたいと考えている。

・介護支援専門員一人ひとりのスキルアップを図るため、各種マニュアルの整備や研修、評価や指導などさまざまな取り組みがある

居宅マニュアル等各種マニュアルが整備され、定められた基本事項や手順等に沿っているか管理者が毎月チェックし、事業所内で相互に点検する仕組みがある。毎週の共有会議、テーマを決めて行う月1回の研修、行政等が行う外部研修への参加、ミーティングや会議で業務改善に関する意見交換や個別の課題も事業所の全体の課題とし職員全員で是正に取り組む協力体制ができている。管理者が一人ひとりの状況を把握し、評価し、個別の育成計画を作成しフォローアップすることで事業所業務の標準化だけでなくケアマネジメントの質の向上を実践している。

さらなる改善が望まれる点

・当事業所が進めているICT化をさらに進め、間接業務のスリム化や在宅勤務者の交流を図れるようにしたい

当事業所は新型コロナウイルス感染防止のため、リモートワークを実施している。職員の意見に、「2班に分かれての在宅勤務のため、別班との交流を図れるようにしたい」との声があった。これは、当事業所が進めているICT化をさらに進め、たとえばグループウェアやホワイトボードアプリケーションを活用することで、直接面談するのと同

等にはならないが、かなり近づけることはできる。また、ICT化により間接業務のスリム化も図れる。グループウェアなら無料で音声やビデオ電話ができるので、気軽に連絡できる環境づくりが可能と思われる。

・震災時などの利用者保護の取組は注力しており、東日本大震災時にも大きく貢献したが、休業日や休業期間の対応策も今後の課題としている

利用者の緊急対応一覧表が作成しており、2011年の震災時には独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した実績を持つ。現在は相談受付時間内での想定であるが今後は休業日や休業期間中に震災が発生した場合は、どのように利用者の安全を確認できるかは現在シュミレーション中で、今後の課題としている。また、被害が大きい場合は道路の断裂、火災、建物の倒壊などにより利用者宅に行かれない可能性もあり、一事業所の人員や機能だけでは限界もあるので、行政や同業種などとも協力しあい地域で支えられる体制をつくっていく事を期待したい。

・個人情報の取扱いへの取り組みは徹底されている。その事が利用者等にもひとつの様式で伝わるようにする事を期待したい

個人情報の取扱いに関して理念だけでなく、施設や保護対策は徹底しており、利用者にも「個人情報取り扱い確認・承認書」にて同意を得ている。また法人の個人情報保護方針で個人情報の利用目的を施設内部、外部に分けて利用する範囲も分かりやすく明記しているが、利用する個人情報の範囲、例えば、利用者だけでなく、利用者の家族やキーパーソンへの承諾やサービス終了後も行政指導により一定期間の保存義務が課せられている。保存期間も明記するフォーマットが普及しているので、利用目的も含めて、同一書式に明記し、同意を得る事を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・できる限り利用者が望む場所で生活が送れるように医師や他事業所との連携に努めている

介護支援専門員は利用者の高齢化、重度化による状態変化を把握するため、訪問診療に同席したり、通院同行したりしている。利用者が医療機関等への入所・入院を希望する場合には、利用者に代わって主治医と相談し診療情報提供書の作成を依頼し、地域が推奨する共有書式である「地域医療連携情報シート」にて基本情報、既往歴、家族状況、サービス利用状況、ADL、自立度などの項目を入院先に情報提供している。なるべく入院にならないようにサービス提供事業所や主治医とは密に連携が図れるようにICTのツールの活用も始め早期発見に努めている。

・東日本大震災の教訓を経て、震災時の利用者の対応策の強化を図っている

震災時などに支援が必要な利用者の緊急度別の緊急対応一覧表が震災前より作成しており、利用者の保護に取り組んできていた。東日本大震災で独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した経験を経て、家族が帰宅困難に陥った場合の日中独居者もリストに加えるなど、3ヶ月に一度優先度や緊急度に変更がないかの確認、見直しを行っている。停電などでパソコンが使えなくなる事も想定して、リストと地図は紙媒体でも保管し、緊急時に誰でも把握できるようにしている。現在は相談受付時間内での想定であるが今後は休業日や休業期間中の対策も検討していく方針。

・サービス計画書は利用者本人の意思と家族や専門家の意見を尊重して作成している

利用者の意志及び生き方を尊重し、常に利用者の立場に立って可能な限り自立した生活と残存能力（介護予防）を活かせることを念頭に支援するよう努めている。また、利用者本人は困っていないと考えている場合もある。そこで、本人の目先の要望から本来のニーズを引き出し、いかに素敵な本人らしい生活ができるかアセスメントから引き出し取り入れサービス計画書を作成するよう必ず意識している。そうして、利用者には「私のプラン」としてもらえ「キラキラプランを作ろう」をスローガンにプラン設計をしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

163/256

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 : 1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	84.0%	12.0%	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%	12.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 1.0%	
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%	9.0%	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	82.0%	11.0%	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	81.0%	13.0%	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%	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	76.0%	9.0%	14.0%	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%	23.0%	5.0%	22.0%