



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) 温かい心のもったサービスの提供の調整 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

**・毎年の利用者満足度調査も含め、利用者・家族の思いや意向を大切にケアマネジメントをおこなっている**

利用者満足度調査を毎年継続実施し、利用者・家族の日頃の思いや希望を把握し、より良いケアマネジメントに活かしている。毎月のモニタリングやサービス担当者会議などでも利用者家族の意向を把握している。在宅サービス事業所を決める際にも当事業所の選定基準を伝え、複数の選択肢を提供し、自己決定を大切にしている。利用者調査での総合的な満足度には、回答者の99%が満足と返答し、「よく話を聞いてくれて要望にも対応してくれる」「利用者の気持ちを第一にしていることがわかります」などのコメントが寄せられていた。

**・困難事例も含め多様な利用者ニーズに対して、関係機関と連携し、利用者の在宅生活を支えている**

独居の方で暑い時期に体調を崩しやすいなどリスクが高いケースでは事前に警察や消防署に相談したり、区の高齢者への見守りサービスの利用につなげたりしている。本人や家族の意向に沿って、ターミナルケアの方への支援もおこなっており、医療機関との24時間の連携体制を整えている。退院時のカンファレンスにも参加し、直接医療職から疾病の状況について情報収集し、必要なサービスが速やかに入れるよう調整している。関係機関と連携し、利用者の在宅生活を支えている。

**・併設の地域包括支援センター、特別養護老人ホーム、通所介護と有機的な連携を図り、より良い支援につなげている**

地域包括支援センター、特別養護老人ホーム、ショートステイ（空床利用型）、通所介護を併設しているため、各事業所と連携し、迅速かつ専門的な支援に取り組んでいる。サービス開始時に直接デイサービスやショートステイの現場に出向き、利用者の状態を観察したり、本人と話をしたり、職員と情報交換している。また、栄養士や理学療法士、作業療法士などの専門職が併設事業所に配置されているため、各専門職のアドバイスを受け、支援に活かしている。困難ケースの場合、地域包括支援センターとの連携もおこなっている。

さらなる改善が望まれる点

**・安定した収益の維持を目的に、利用者増に向けたさらなる取り組みを期待する**

2021年11月時点で、要介護の利用者数は95件であった。それに加え、事業所では、介護給付収益のみでなく、介護予防支援・要介護認定調査の受託もおこない、収益の安定化に積極的に取り組んでいる。しかし、事業計画書には各職員の担当ケース数35件を目標としており、担当利用者をもう少し増やすことを事業所側も課題と考えている。安定した収益の維持を目的に、利用者増に向けたさらなる取り組みを期待する。

**・異動者への引き継ぎや、新任職員が円滑に短期間で業務遂行できるよう、事業所で必要なマニュアル・手順書の整備を期待する**

複合施設内の他事業所と共通の「在宅サービスセンターマニュアル」を作成しており、事故発生防止のための指針、介護リスクマネジメント、虐待対策、認知症などの26種類のマニュアルを用意し、いつでも閲覧できるようにしている。各自がケアプラン作成の手引きなどを持っているが、事業所独自のマニュアルは作成されていない。法人が多数の高齢者施設を保有しているため、法人内および複合施設内での人事異動もある。また、新人職員が速やかに業務遂行できるように、必要なマニュアルの作成について検討されることを期待する。

**・オンライン研修などへの積極的な参加など、職員の資質向上への継続的な取り組みを期待する**

職員は、研修計画を策定し、区主催の研修や、法人主催の階層別研修に参加している。地域包括支援センター主催のケアマネジャーが集う事例検討会にも参加している。他居宅介護支援事業所と合同研修会を年1回実施している。さらに事業所内でも事例検討をおこなっている。サービスの質を常に担保していくためには、オンライン研修などへの積極的な参加など、職員の資質向上への継続的な取り組みを期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・一人で抱え込まず、事業所内で意見交換し、ケアマネジメントの質を高めている**

利用者本人から利用しているサービス事業者への不満が寄せられたときは、今後の対応について職員間で意見交換している。当該サービス利用の目的を確認し、同じサービス種別の事業者も多様にあるが、利用者の不満の原因を探り、まずは現在利用しているサービス事業者に本人の意向を伝え、サービス内容などを工夫をしていただくなどの働きかけも必要ではないかなど、さまざまな意見が挙がっている。このように利用者家族それぞれのニーズや課題が生じたときは、一人で抱え込まず、事業所内で意見交換し、ケアマネジメントの質を高めている。

**・職員のスキル向上を図るため、積極的に内外研修に参加している**

職員は、研修計画を策定し、法人主催の階層別研修や、区・地域包括支援センター・外部団体主催の勉強会・研修会に積極的に参加している。他居宅介護支援事業所と合同研修会を年1回実施している。成年後見サポートセンター職員が講師の成年後見制度をテーマとした勉強会にも参加し、権利擁護事業をおこなう社会資源について理解を深めている。さらに事業所内でも事例検討をおこない、活発な意見交換をおこなっている。利用者調査でも、「ケアマネジャーの知識が豊富で頼れる」とのコメントが寄せられた。

**・利用者の要望や状況変化にフットワークよく柔軟な対応をおこなっている**

利用者調査では「こちらからの要望などにすぐに動いてくれます」「ケアマネジャーは対応が早く、いろいろ助けてくれます。体調の小さな変化にも気を配ってくれています」などのコメントが寄せられていた。在宅サービス事業所からの電話報告に対してすぐに本人の自宅を訪問し、体調確認をおこなっている。その後、併設施設の看護師に助言をもらい、家族と今後のサービス提供について話し合っている。「居宅介護支援経過」から、本人の体調変化などに対して、迅速に対応し、適切なサービス提供に向けて計画を見直し・変更につなげていることがわかる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/92

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 : 1.0%	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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	7.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	8.0%
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	90.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	5.0%
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	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	90.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	8.0%
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 : 2.0%	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	80.0%	いいえ : 4.0%	9.0%	5.0%

# 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

### ・介護保険外サービスや社会資源を導入し、在宅生活が継続できるよう支援している

当事業所が在三ノ輪福祉センター内のレストランで来食サービスを実施しており、当事業所の利用者にも案内している。また、ゴミ集積所まで行けない利用者に対し、自宅までゴミを収集してくれる清掃事務所の「ひとこえ収集」を導入している。これらの事業担当者との面談に同席し、調整し、居宅介護サービス計画書に反映している。介護保険外サービスや社会資源を導入し、在宅生活が継続できるよう支援している。

### ・計画内におけるデイサービスや訪問介護等のサービス提供事業者の使用割合を明確にして利用者に伝え、運営の透明性を図っている

契約時に、「公正中立なケアマネジメントのためのご説明」を用いて、居宅介護サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、利用者は複数の事業者の紹介を求めることができることを伝えている。文書の中では、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスにおいて、同じ事業者によって提供された割合を数字で明記している。サービス毎にケアプランに位置づけている事業所の利用割合を明確にすることで、当事業所が透明性をもって運営していることを表明している。

### ・医療と介護現場がリアルタイムにつながるネットワークシステムを構築し、本人にとってのより良い支援に向け有効活用している

医療と介護現場がリアルタイムにつながるができるツールとして、台東区が推奨するMCS（メディカルケアステーション）を有効活用している。本人を取り巻く関係機関がひとつのグループとなって情報共有することができるため、スムーズな情報共有と連携を図ることができる。MCSでは、ケアマネジャーや医師・看護師などが、処方の変更、排泄状況、尿カテーテル交換の実施、褥瘡画像などの情報をやり取りしている。必要な情報を随時得られるため、タイムラグがなく速やかな調整対応が可能となっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・社会環境の変化に応じて、カンファレンスの在り方や勤務の方法など新しい考え方やシステムを取り入れていかれることを期待する

前年度からの新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、サービス担当者会議や病院とのカンファレンスの開催が困難となり、感染症発症時のサービスの調整が必要となったりと、これまででない状況が生じている。その中でも、利用者の在宅生活が継続できるよう、各在宅サービス事業者との情報共有の工夫や支援の調整に取り組んでいる。この

2年で新たな生活環境に対応できる体制が求められており、各種会議やカンファレンスの在り方、職員に陽性者が出たときの対応方法や職員の働き方など、新しい考え方やシステムを取り入れていく必要性が生じている。

・**当事業所の高い専門性を、地域の若手ケアマネジャーの育成や利用者や家族の勉強会などに還元していけることを期待する**

主任介護支援専門員1名、介護支援専門員6名が勤務している。いずれもベテラン職員であり、25年以上勤務している職員も複数いる。また、地域包括支援センターでの業務経験者も多い。それぞれの経験値や支援スキルを活かし、積極的に困難事例を受け入れている。今後は、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーの研修会や、利用者や家族向けの社会資源の勉強会の開催等、高い支援スキルと知識を地域に還元していられることを期待する。

・**利用者や家族がサービス内容を理解できるよう、さらなる説明の工夫を期待したい**

利用者調査において、総合的な満足度に関して、回答者の96%が満足と返答しており、どの設問でも満足度が高かった。ただし、「ケアプランに対する説明」に関して、「ある程度は分かるが、分からないこともある」とのコメントも寄せられた。フォーマル・インフォーマルサービスの内容は多岐に渡り、高齢者にとってすぐに理解するのは難しいとも言える。利用者や家族がサービス内容を理解できるよう、さらなる説明の工夫を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**さまざまな社会資源の情報を提示し、利用者や家族が選択できるようにしている**

同一法人が訪問介護やデイサービス、ショートステイなどを運営する在宅サービス事業所を併設・運営しているが、利用者の利益を最優先し、これらの事業所へ利益誘導しないこと、つまり、公平性の観点を職員内で強く意識化し、利用者や家族にも透明性のある運営をしていることを説明している。地域の社会資源の情報を入手し、どのような特徴のサービスが本人に適しているかを見極め、複数の選択肢を利用者家族に提示し、決定してもらっている。

・**さまざまな社会資源を活用し、緊急時にも支援が滞ることがないように調整している**

家族や本人が新型コロナウイルス感染症の陽性や濃厚接触者になった場合、訪問介護やデイサービス等の利用が継続できない場合がある。その際には、家族や親族と連携し、代替支援の調整に努めた。一人暮らしで対応が難しい場合には、主治医に連絡し、社会的入院などの措置を取ることもある。また、家族が入院となった場合には、保健所や区と連絡調整し、2~3人のチームを編成して本人の支援が滞らないようにするセーフティーネットを活用することもある。これらの対応により、緊急時にも食事や服薬などの最低限の支援が継続できるように調整している。

・**ミーティングや勉強会を通じ、職員全員で利用者を支えることができる体制を作っている**

当事業所では、週1回の頻度で、約45分~1時間程度の勉強会をしている。内容は制度改正の内容、参加した研修内容の報告、困難事例の検討などである。今年度は、区内で発生した虐待事例を取り上げたこともある。また、毎日朝8時30分からミーティングを実施し、ケースの進捗状況を報告し合い、意見交換をしている。ミーティングや勉強会を通じ、職員間のコミュニケーションを図る機会を多様に設けている。現在の利用者の状況を情報共有し、職員個々の視点を取り入れながらサービスを構築しており、職員全体で利用者を支える体制を整えている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

81/170

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	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%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%		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	87.0%		11.0%	
	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	92.0%		6.0%	
	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	83.0%		11.0%	
	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	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	88.0%		7.0%	
	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%		9.0%	
	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	86.0%		9.0%	
	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	69.0%		16.0%	9.0%
		いいえ：4.0%		