

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人あいの樹
事業所名称	あい
事業所所在地	東京都小平市小川西町5丁目22番12号
事業所電話番号	042-349-2191

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)自分にしてほしいと思うようにご利用者やご家族に接します。 2)在宅において可能な限り自立した生活ができるように支援します。 3)ご利用者様の意思、人格を尊重し自身の選択にもとずいた支援を提供します。 4)中立公正な立場で公的機関やサービス事業所との連絡調整を行います。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・本人に最適なサービス情報を提供、インフォーマルサービスにも対応するなど、利用者の望む生活実現のための支援を検討、提案している

望む生活の実現のため、様々なサービス連携を検討、ニーズに応じた情報提供を行なっている。特養やデイサービスなど、提案サービスの提供前に実際に訪問、電話や資料を取り寄せ確認を実施している。介護保険サービス外でも、玄関までゴミ収集をする行政サービス「ふれあい集収」や地域包括支援センターが主催の地域サロンなども紹介、配食サービス、訪問マッサージ等のインフォーマルサービスにも対応、車椅子の人が調理を目指し、リハビリ、デイサービスの機能訓練を通して立位が取れるよう支援を計画するなど、意向を活かす支援を高く評価したい。

・ケアマネジャーは関係機関と密に連絡を取り合い、また各関係者と情報交換および情報提供をして徹底した情報共有をしている

ケアマネジャーは、サービス開始時期すぐに関係機関と電話やファックス等で利用状況について確認したり報告書等から状況を把握したりして、密に連絡を取り合って支援経過記録を残している。また、ケアマネジャーは毎月一回訪問モニタリングしており、状態変化時、区分変更時には再アセスメントを実施して居宅サービス計画書を変更作成している。事業所では毎週月曜日ミーティングを実施し申し送り、情報共有をしている。更新時、区分変更時、退院時等にはサービス担当者会議を開き、各関係者と情報交換および情報提供して徹底した情報共有をしている。

・毎週月曜日にはミーティングを行い、一人で抱えこまず、事業所内で話し合い、利用者のニーズを何人かの視点で話し合える環境がある

業務上、困難事例（精神疾患、虐待事例）があった場合、一人で抱えこまず、事業所内で話し合い、利用者のニーズを何人かの視点で話し合える環境がある。法人内には虐待委員会があり相談することもでき、事業所内でも情報共有の体制を整え、連携・相談、情報提供・共有を行い利用者支援を行なえる環境が整っている。さらに近隣の包括支援センター担当職員とも連携し、一人で抱え込む事のない環境が出来ている。毎週月曜日にはミーティングを行い、利用者の経過報告や困難事例の検討を行って議事録を作成し職員間で情報共有している。

さらなる改善が望まれる点

・居宅サービス計画作成にあたり、本人の意向を第一として、様々なサービス連携を提案し作成しているが、安全やサービス寄りの傾向がある

居宅サービス計画作成に際し、本人の意向を第一として、そのまま本人の言葉で計画書に記載、事前にアセスメント・モニタリングで詳細な聞き取りを実施しており、望む生活に近づける為、様々なサービス連携を考え、具体的計

画に落とし込んでいる。転倒リスクの高い人へ福祉用具の提案や引きこもり傾向への通所利用など、具体的提案に繋げている。しかし、安全やサービスに目が行きがちで、寄り添った計画ができていない点を課題と捉えており、今後、アセスメント、モニタリングをより丁寧に実施し、意向に寄り添った計画に繋げる取り組みに期待したい。

・**プライバシー保護を理解して支援を行うようにしているが、本当にその人らしい生活を尊重した支援実施が望まれる**

法人が実施するプライバシー研修に参加しプライバシー保護の確認をして、利用者が恥ずかしいと思う気持ちを理解してサービス導入に心掛け支援に反映するようにしている。ケアプラン作成にあたってはケアマネジャーの価値観や意見を押し付けないように配慮し、利用者が自分の意思を伝えられるよう傾聴している。利用者の権利擁護に基づき、利用者の尊厳を尊重した支援を実施できるよう意思決定支援を行なうようにしているが、実際は、生活支援に目がいってしまっており、本当にその人らしい生活を尊重したと言えるかよく考えた支援実施が望まれる。

・**事業所独自の感染症BCPおよび災害用BCPを作成し、利用者保護、職員の保護、さらに事業所・業務の維持継続が求められる**

事業所では事故対応マニュアルや災害対策マニュアルを整備してリスクマネジメントに取り組んでいる。法人内研修を行い職員間で周知し、事業所内でも日常業務の振り返りを行うことでリスクの予防、再発防止に努めている。また、事故報告書等を作成して再発防止できるようにし、個人の意識改革に繋げている。現在、法人「あいの樹」独自のガイドラインはあるが、事業所としての対策マニュアルは未策定である。事業所「あい」独自の感染症BCPおよび災害用BCPを作成し、利用者保護、職員の保護、さらに事業所・業務の維持継続が求められる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者が地域で生き生きと暮らして行くために地域の社会資源に通じるようにしている**

事業所では、市内をはじめ近隣の市のパンフレット等を整えて利用者に情報提供しており、利用に繋がりそうな事業所へはあらかじめケアマネジャー自身が見学することで利用者にとって合っているかどうか雰囲気などを確認している。また、管理者は「小平市ケアマネ連絡会」をはじめ各種機会に参加し、その都度、各関係機関とは密に連携して事業所情報を相互に提供・共有している。自身がサービス提供事業所の特徴を知るために随時見学、インターネット等で情報収集して、利用者が地域で生き生きと暮らして行くために地域の社会資源に通じるようにしている。

・**望む生活の実現のため必要なサービスを入れ、その人らしいケアプラン作成に努めている**

アセスメントでその人の生活に対する要望、家族の要望を聞きとりそのままの言葉でケアプランに記入し、課題分析の際に関係者の意見を取り入れている。玄関までゴミ収集をする行政サービス「ふれあい集収」の提案、転倒リスクのある人へは理学療法士を入れ、福祉器具の調整、車椅子の人が調理を目指し、リハビリ、デイサービスの機能訓練を通して立位が取れるよう計画など、その人の望む生活を実現させるために必要なサービスを入れるよう計画、音楽、パソコンが好きなドストレンクスを見つけ、其々の望む生活に近づける計画を作成するよう努めている。

・**状態に応じ何度でも見直し、区分変更等、その時々にあったケアプランを作成している**

毎月モニタリング訪問を実施し、本人や家族から聞き取り、必要に応じ遠方の家族への電話等で利用者の状態や環境変化を把握している。サービス事業者や関係者からの報告書、連携した連絡体制で小さな気づきも報告してもらい、主治医から意見書やカンファレンス同席、場合によって病院同行等、多方面からの状況把握に努め、一早い変化に気づけるよう努めている。担当者会議等で意見交換、変更の方向性を定め訪問医療など必要なサービス提供に向け区分変更手続きも行い、ケアプランを変更、必要性があれば状態に応じ何度でも見直し、変更を行なっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/71

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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%		6.0%	
	いいえ：0.0%	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	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：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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	82.0%		6.0%	11.0%
	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：2.0%	いいえ：0.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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	88.0%		6.0%	
	いいえ：0.0%	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	71.0%		17.0%	8.0%
		いいえ：2.0%		

評価結果概要版



令和4年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の生活上の希望を聴き取り、利用者の意欲を引き出し、その目標を叶えている

利用者の生活の質を向上するために、サービスありきではなく、利用者が在宅生活を営む上で必要な支援やサポートは何なのかを考え、利用者に関わっている。ある事例では、「孫と〇〇山に登りたい」との希望に沿って、「〇〇山に登る」を長期目標に入れ、その目標達成に向け、リハビリ特化型デイサービスに通い、坂道を登る訓練として、階段昇降を週3回おこない、それ以外にも毎日、自主トレーニングとして、一駅の距離を往復歩くことを取り入れた。1年間ほどその取り組みをおこなった結果、その目標を達成したという事例もある。

・本人・家族・関係事業所とのコミュニケーションの時間を多く取り、利用者の自宅での暮らしの継続を支援している

本人の実態に合った居宅サービス計画となるよう、本人・家族・関係事業所とのコミュニケーションの時間を多く取るよう努力している。「居宅介護支援経過」には、訪問時の利用者の生活状況、利用者・家族の希望などを詳細に記録しており、記録からも本人や家族が抱える不安や疑問に対して親身になって相談に乗り、スピーディに解決に向けた動きをしていることが理解できる。利用者調査の結果でも、「何かあれば、毎日のように来てくれるので頼りにしています。本当に安心できます」などのコメントが寄せられた。

・地元市内の単独の居宅介護支援事業所と事例検討を実施するなど、質の高いケアマネジメントに向けた取り組みをおこなっている

地元市内の単独の居宅介護支援事業所と協力および連携し、利用者の抱えている課題を解決するため、個別ケースの事例検討をおこない、質の高いケアマネジメントを提供できるよう取り組んでいる。また、デイサービスや特別養護老人ホームを併設しており、複合施設であるメリットを生かして合同研修を実施している。前年度実績では、「感染症対策研修」（2回）、「コンプライアンス研修」（13回）などに参加している。そのほか、ケアマネジャーの更新研修、市主催のケアマネ連絡会や、市介護保険課の集団指導に参加している。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャーの人員確保に向けたさらなる取り組みを期待する

今年度、5月1日よりケアマネジャー1名体制から2名に増員したが、8月31日に増員したケアマネジャー1名が退職に至ったため、9月1日より1名体制に戻った。そのため、万が一、ケアマネジャーがコロナ陽性者になった場合は、業務に支障が出てしまうおそれがある。安定した運営に向けて、複数名のケアマネジャーの体制となるよう、ケアマネジャーの人員確保に向けたさらなる取り組みを期待する。

・当事業所が「まりも園」の中核機関となり、有機的な連携を図れることを期待する

デイサービスやショートステイ事業を併設している。そのため、「まりも園」全体の主任会議に参加し、デイサービス・ショートステイの各事業所とも情報交換している。引き続き、利用者の在宅生活の継続を支援していくために、当事業所が「まりも園」の中核機関となり、有機的な連携を図れることを期待する。

・その人らしい生活の支援に向けて、アセスメントスキルのさらなる向上を期待する

利用者へのアセスメントの際は、どういう生活をしていきたいのかを聞き取り、その人らしく生活していけるよう支援している。当事業所のケアマネジャーは、「その人らしさとは」を捉えられるようにするためのアセスメントスキルの向上を課題に挙げていた。現在ケアマネジャーが一人であるため、事業所内の意見交換ができない状況である。引き続き、地元市内の単独の居宅介護支援事業所との事例検討や内外研修に参加し、アセスメントスキルのさらなる向上を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の認知症の方の支援として、認知症支援リーダー育成や認知症カフェを実施している

特養生活相談員、通所生活相談員、居宅介護支援事業所長などが、小平市が開催する「認知症支援リーダー育成研修」に参画し、「認知症サポーター養成講座」の講師役を務める準備をおこなうこととしている。地域包括支援センターおよび地域住民と協働し、「オレンジカフェ（認知症カフェ）」を立ち上げている。現状では、新型コロナウイルスの感染拡大もあり参加者は限定的であるが、「オレンジカフェ」を立ち上げることで、認知症の人やその家族が、地域住民や専門家と相互に情報を共有し、お互いを理解し合う場の提供を目指している。

・利用者、家族それぞれが納得できる解決策を導き出している

「居宅介護支援経過」には、利用者、家族それぞれの思いや考え方、それに対して、ケアマネジャーがどのような対応をしたのか詳しく記録している。本人は「デイサービスに行きたくない」、家族は「少しでも本人に外に出てくれたら、自由な時間がつくれるのでデイサービスに行ってほしい」などの利用者と家族の希望が異なる場合も丁寧な双方の言い分を聴き、双方にとって納得できる解決策を探している。また、家族の介護負担や家族の困りごとなどにも耳を傾け、その解決策を一緒に考えている。

・自己決定や意志を尊重することを第一とし、3か所以上の選択肢を提供している

『自己決定の尊重』を理念とし、理念に基づいた支援をおこなっている。サービス事業所を紹介する際には、3か所以上の事業所を紹介し、本人の意思決定をサポートしている。また、本人自身が選ぶことができるようにコミュニケーションを図っている。具体的には、「運動したい」という希望があれば、訪問リハビリテーション、訪問マッサージ、デイサービス等、体を動かすことができる各サービス種別のメリットやデメリットを説明し、パンフレットを配布・説明し、実際に見学に行くなどして本人が納得して事業所選択・決定できるよう支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/37

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%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	82.0%		17.0%	
	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	91.0%		8.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	73.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	86.0%		8.0%	
	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	82.0%		17.0%	
	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	91.0%		8.0%	
	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	69.0%		26.0%	
	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%		