

# 評価結果概要版



平成29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 2)安全な介護と良質なサービス提供 3)信頼される事業運営 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 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

特に良いと思う点

・関係機関との協力体制づくりとケアマネジメントの仕組みを工夫し、利用者の望む生活の実現に向けて取り組んでいます

法人内外の関係機関と連携して利用者の望む生活の実現に向けて取り組んでいます。法人内では通所や訪問介護、訪問看護、短期入所、定期巡回などのサービスと連携し、情報共有システムにより気づきや新たなニーズなどを共有し、事業所内在宅部門会議の開催により深い連携を促進しています。また法人外では地域ケア会議での医療との連携や、ケアマネカフェへの参加による相談と学習も行われています。関係機関と協力体制を作り、ケアマネジメントの工夫をすることで、困難事例に対しても連携や協働により問題の解決を図れるよう取り組んでいます。

・日々発生している事象から必要なマニュアルの適時見直しと年一度の定期見直しによって、業務の標準化が図られています

提供しているサービスの基本事項や手順はマニュアルで明確にされており、日常的に活用されています。業務をスムーズに遂行するために日々発生している事象について、朝夕のミーティングや居宅会議で随時意見を出し合って検討し、必要に応じてその都度適宜マニュアルを改訂しています。ケアマネジャーの業務は個人で行うことが多く細かい部分は標準化しにくい面がありますが、話し合いの中で自己評価をしつつ、出来る限り標準化し、更に年に一度の定期見直しによって、業務の改善と標準化を図っています。

・事業所のノウハウを活かした介護者への支援や、地域のケアマネジメントの向上に貢献する活動に取り組んでいます

介護者の心身の状況や介護負担感などを把握し、支援を行っています。特に男性介護者が交流し悩みを打ち明けたり共有する場として「男性介護者教室」を併設の在宅部門と協力して開催し、利用者・家族の在宅生活を支えています。また主任ケアマネが在籍する事業所として、地域のケアマネジメントの向上を図るため、リ・アセスメント支援シートの活用に取り組んでおり、地域のケアマネジメント勉強会でリ・アセスメントの理解を図るなどプラン作成のスキル向上を目指しています。地域包括ケアにおける地域の中核となるよう活動に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・コンセプトに基づいた人材スキルの情報や実際のケアマネジメントの事例や成果等の情報を積極的に情報発信することが望めます

事業所情報はパンフレットやホームページなどで発信していますが、事業所の特徴やコンセプト、取り組み等につ

いてさらに積極的に発信することが望めます。在籍する主任ケアマネジャーや経験豊富なケアマネジャーの知見を活用し、利用者が望む生活を支援するための実際のケアマネジメントの事例や成果等、ケアマネ個々のスキルの情報や得意領域、医師・看護・家族と連携した医療依存度の高い方のケアプランの事例、ターミナルのプランを多く手掛けてきた等の実績や対応事例等の情報や事業所のノウハウを積極的に発信することが望めます。

・ケアマネジメント業務の自己点検活動を充実させることで、ケアマネ業務の共通認識と業務水準を高める改善が期待されます

重点目標に法令順守とケアマネジメントの質の向上を掲げて、総合事業に関わるケアマネジメントの推進と自己点検活動に取り組むことで、適時ケアマネ業務を改善するとともに、年一回のマニュアル等の見直しをして業務の標準化を図っています。今後、多岐にわたるケアマネジメント業務の標準化から業務水準を高めるためには、自己点検活動を隔月もしくは四半期ごとの実施を検討するほか、業務に関わるマニュアルの確認・修正を組み込むことで、職員全員の話し合いの中で業務の共通認識と質を高める改善をさらに促進することが期待されます。

・事業のサービスレベルを検証し、レベルを高める仕組みを構築することが望めます

今年度からは事業拠点として清風園・第二清風園が一体となった中期計画・単年度事業計画の一貫性と整合性が図られる仕組みとなり、委員会活動も同様に二つの施設での各事業から参加して、共通課題について取り組みを行っています。事業と委員会活動での縦横の体制による改善活動に直接的・間接的に関わることで、第二清風園居宅介護支援事業として求められるサービスレベルを再確認し、組織的にレベルをさらに底上げするための仕組みを構築することが望めます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・地域のケアマネジメント向上に貢献する活動に取り組んでいます

介護者の心身の状況や介護負担感などを把握し、支援を行っています。特に男性介護者が交流し悩みを打ち明けたりと共有する場として「男性介護者教室」を併設の在宅部門と協力して開催し、利用者・家族の在宅生活を支えています。また主任ケアマネが在籍する事業所として、地域のケアマネジメントの向上を図るため、リ・アセスメント支援シートの活用に取り組んでおり、地域のケアマネジメント勉強会でリ・アセスメントの理解を図るなどプラン作成のスキル向上を目指しています。地域包括ケアにおける地域の中核となるよう活動に取り組んでいます。

・関係機関との協力体制づくりとケアマネジメントの仕組みを工夫しています

法人内外の関係機関と連携して利用者の望む生活の実現に向けて取り組んでいます。法人内では通所や訪問介護、訪問看護、短期入所、定期巡回などのサービスと連携し、情報共有システムにより気づきや新たなニーズなどを共有し、事業所内在宅部門会議の開催でより深い連携を促進しています。また法人外では地域ケア会議での医療との連携や、ケアマネカフェへの参加による相談と学習も行われています。関係機関と協力体制を作り、ケアマネジメントの工夫をすることで、困難事例に対しても連携や協働により問題の解決を図れるよう取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

129/191

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	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	83.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	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	94.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	75.0%	5.0%	15.0%	0.0%
	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	93.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%	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	89.0%	0.0%	0.0%	6.0%
	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	87.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	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%	5.0%	7.0%	0.0%
	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%	15.0%	8.0%	17.0%

# 評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	ケアセンター美郷森野ステーション
事業所所在地	東京都町田市森野1丁目30番8号ノアビル3階
事業所電話番号	042-710-3714

## 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) 利用者様の意向を尊重した個別支援 2) 認知症ケアの充実 3) 専門知識や技術の向上 4) 心のこもったサービスの提供 5) 職員の働きやすい環境づくりと仕事と家庭の両立

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・意向や要望をケアプランに反映させることに努めている

市の主催する連絡会や研修会を通じて各種介護保険外サービスに関する情報を収集しており、必要に応じて利用者や家族に提供し、支援に幅を持たせることにしている。また、サービスを設定や変更する際に、利用者と家族の意見が一致しない場合は、双方の意向を聞き取り時間をかけて調整することを心がけている。今回行った利用者アンケートの「サービス内容は、要望が反映されているか」の設問においても高い満足度を得ており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

- ・事業所内で情報共有しサービス調整する仕組みが整っている

事業所では週1回の居宅会議（ミーティング）を開催しており、所定の記録用紙に会議録として作成しファイル管理されている。利用者近況報告、情報共有、対応方法の検討などを話し合っている。また、法人で開催する研修に参加し、事例検討を3か月ごとに行っている。様々なケースを知ることや対応方法、考え方の勉強を行う仕組みが整っている。研修内容は参加したケアマネジャーが居宅会議でフィードバックしたり、法人所定書式に研修報告書を作成して、振り返ることにしている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・個別性の高いケアプラン作りを目指されたい

ケアプランに沿ったサービスが提供できるように詳しく支援内容を表記し、サービス担当者会議を通じて課題を共有できるようにしている。また、サービス提供事業所ごとの支援計画の確認も都度行うようにしている。ただし、情報収集力などの点において担当職員の差異は否めず、計画書が画一的になっているように見受けられる。さらに職員間での話し合いをはじめ、研修や勉強会などに参加できる機会を充実させ、職員のスキルアップを目指している。

- ・ケアプラン第1表の作り込みを工夫することが望まれる

居宅サービス計画書の第1表の「総合的な援助の方針」欄には、基本的な考え方を掲げ、各種サービス提供の位置付けを明示している。よって、第2表や第3表で表現されている具体的な計画が、導きやすいようにまとめられている。ただし、「総合的な援助方針」はさらに分かりやすく表記することが望まれる。また、「利用者及び家族の生活

に対する意向」(主訴)に関しては、十分把握できていない利用者も見受けられた。利用者にわかりやすく説明する配慮も必要とされる。さらに、「在宅生活で望む事柄」などを詳しく傾聴することにも努められたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・さまざまなニーズに対して丁寧な対応を心がけている

利用希望者や家族、病院のケースワーカーなどから介護相談を受付けた際には、ケアマネジャーが事業所において面談したり、自宅や病院などへ訪問して、迅速に対応することを心がけている。現在ケアマネジャーは4名在籍しており、誰でも対応ができる仕組みになっている。法人書式で「相談カード」が用意されており、相談者の氏名・相談内容などを記入し管理する仕組みが整っている。また、独居の高齢者などは、地域包括支援センターと連携しながら丁寧に情報提供することを心がけている。

- ・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

今回行った利用者アンケートの「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」の設問に関しては大変高い満足度であった。自由意見では、「不満というより、要望にすぐに答えてくれます。不満はありません」、「送迎で行くりハビリのことに関して、即時解決していただきました」などの声が聞かれた。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。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/120

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	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	98.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
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 : 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	84.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	12.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%	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	86.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	12.0%
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%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	10.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	10.0%
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	60.0%		24.0%	16.0%
			いいえ : 0.0%	

# 評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番9号
事業所電話番号	042-797-0565

## 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"><li>1) 専門知識（運営基準）の正確な解釈を習得します</li><li>2) 地域連携を図り地域に信頼される事業所を目指します</li><li>3) 認知症を理解し、ケアマネジメントに地域包括システムを盛り込みます</li><li>4) 効率の良い業務を行います</li></ol>

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・利用者満足度の高い組織運営がなされている

今回行った利用アンケートの結果は、全体として「大変満足」または「満足」が87.8%であり大変高い満足度であった。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。11名体制（看護師の資格を有する職員2名を含む）で385件に対してサービスを提供している地域の中核的な事業所として、さらにサービスレベルを向上させることも期待したい。

- ・ケアプランを丁寧に説明し同意を得ることを大切にしている

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にしている。ただし、利用者の意向によっては、一定期間の様子観察を経て変更することになっている。また、認定の有効期間ごとにケアプランを作成し、利用者に説明し同意を得ている。月単位には、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。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。

- ・さらなる改善が望まれる点
- ・アセスメント力を向上させることを課題としている

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。ただし、内容の密度に関しては利用者や職員間の差異も見受けられ、情報収集力をさらに向上させることを検討されたい。また、アセスメントシートを「作り込む」という意識改革も必要とされる書式も見受けられた。アセスメントシートの見直しを早期に着手することに加え、スキルアップを図る取り組みが期待される。支援経過記録記載事項についても、同様に標準化することが望まれる。

- ・分かりやすいケアプラン作りを目指している

ケアプランの第1表の「主訴」には、できる限り利用者や家族の言葉を引用している。ただし、利用者によっては

十分把握できていないことを事業所では認識している。コミュニケーションが十分図れない利用者については、さらにキーパーソンとの連携を深めることなどを課題としている。また、「基本方針」の記載についても、さらに分かりやすさが望まれるプランも見受けられた。第2表や、第3表が導きやすい第1表作りを目指されたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・問い合わせに関しては丁寧に対応することを心がけている

地域の高齢者や家族から、介護保険や高齢福祉に関する問い合わせを受けた際には、関係各所につないたり、自ら情報提供することで、円滑に在宅生活が継続できるように努めている。ケアプランに関する問い合わせに関しては、認定の有無に関わらず紹介者を介して訪問し、基本的なサービス内容を説明することになっている。必要に応じて認定の手続きを代行し、地域包括支援センターにつなぐ流れが定着している。

- ・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけている

自由選択を原則としたサービス提供を基本としており、必要に応じてその旨を利用者や家族に伝えながら支援を提供することに取り組んでいる。利用者やサービス提供事業者との関係の中で気が付いた事柄は、支援経過記録に残しミーティングで確認を取ることにしている、また、利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけており、さまざまな機会を通じて職員間で検証することになっている。また利用者宅においては、訪問時間や必要のない場所には立ち入らないようにして、利用者への配慮に心がけている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

173/322

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%	5.0%	いいえ : 1.0%	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	87.0%	9.0%	いいえ : 1.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	78.0%	9.0%	12.0%	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	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	16.0%	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	75.0%	7.0%	16.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%		17.0%	どちらともいえない : 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	54.0%	17.0%	23.0%	いいえ : 4.0%

# 評価結果概要版



平成29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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	桜実会
事業所所在地	東京都町田市玉川学園3丁目35番1号玉川学園高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	042-710-3370

## 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)地域社会において、自立と尊厳を支える仕組みの実現。 2)高齢になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるような体制作り。 3)福祉サービスを必要としている人に、福祉サービスを総合的に提供できる社会貢献活動の実践。</p> <p>&lt;サービス提供の考え方&gt; 介護保険の理念を基本に「尊厳の保持」「自立支援」を念頭におき、個々の課題を抽出し、社会資源を有効活用しその人らしい生活の実現をめざし業務に取り組む。地域福祉の担い手として地域課題の把握に努める。</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・24時間電話転送で連絡できる体制や担当ケアマネジャーが不在の場合でも対応できる体制が整っており利用者の安心に繋がっています</li><li>事業所では毎日行う朝礼・終礼・週1回行われるケアマネ会議等で、利用者の状態変化を職員全員で情報を共有する機会となっています。利用者の情報は事業所独自のソフトを使い担当者がパソコンに入力しています。利用者からの問い合わせなどで担当ケアマネジャーが不在の場合は、他のケアマネジャーがパソコンからの記録を確認して対応しています。利用者個々に作成されたファイルからも情報を確認できるようになっており、営業日以外で緊急に連絡が必要な場合でも24時間いつでも電話転送で連絡が取れる体制が整っています。</li><li>・法人の精神を基に介護保険サービスや介護保険外の住民参加型サービスなど多様な地域の社会資源や情報を利用者・家族に提供しています</li><li>事業所は地域住民の草の根活動から発足したNPO法人の精神を基に運営されており地域に周知されています。法人のホームページでは法人の他介護保険サービス（通所介護、認知デイ、訪問介護など）とともに介護保険外の地域貢献活動（健康講座、寄席、バス旅行など）、配食サービス（昼・夕）、ボランティア活動など多様な住民参加型サービスの活動内容も伝えています。また、地域包括支援センターや法人の通所介護、訪問介護と同じ建物内にあり、地域包括支援センターからの情報等も含め多様な地域の社会資源や情報を利用者・家族に提供しています。</li><li>・利用者と介護する家族が不安なく在宅生活を継続していくために、かかりつけ医との連携と情報共有に努めています</li><li>利用者の状態は、利用者宅への訪問や電話での連絡で確認し、サービス提供事業所との状況報告で把握しています。地域の医療機関とは法人としても積極的に取り組み、かかりつけ医とは顔の見える関係でメールやケアマネサマリーを活用し情報収集やニーズの把握に努めています。退院時のカンファレンスには可能な限り参加して、医療の視点からの意見収集を行い安心した在宅生活が送れるよう支援しています。利用者・家族・医療関係者と適切な連携で、医療ニーズの高い利用者や介護する家族が不安なく在宅生活を開始・継続できるよう取り組んでいます。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

・利用者・家族から期待される中核的な事業所として介護保険制度やケアマネジャーから地域の高齢者に向けた情報発信が期待されます

今年度の事業計画でホームページについて「法人の居宅を知ってもらえるよう内容を検討する」とし、今年度は制度改正等の変更部分を修正し、居宅介護支援の業務の流れなどの内容も見直しました。法人の広報誌「さくらの実通信」（年3回）は法人の活動内容や総合事業などについての情報を掲載していますが、居宅介護支援の情報誌「さくらいろ通信」は2016年6月1日以降作成されていません。地域の中核的な事業所として利用者・家族が必要とする介護保険制度や在宅での医療との連携などケアマネジャーからリアルタイムの情報発信が期待されます。

・期待する職員像や今年度の事業計画が確実に実行されるよう職員の専門性の向上に向けた事業所としての具体的な取り組みが望まれます

事業所では期待する職員像に「専門職としての根拠を言語化し優先順位をつけ、他職種間での調整ができる人材」を掲げ、今年度は事業計画で「利用者や家族の生活に対する意向を引き出し、目指す生活の実現をめざしたケアマネジメントを行っていきます」を目指しています。各ケアマネジャーがアセスメントから利用者の強みを引き出すケアマネジメント力の向上のため、「リ・アセスメント支援シート」の活用や利用者の望む生活像を把握し生活課題の抽出までのプロセスの明確化に取り組み、専門職として根拠を明らかにした生活課題の抽出が望まれます。

・ケアマネジメントの力量を高めることには、主任ケアマネジャーの役割や相談技術向上を高め職員のフォローや育成が期待されます

29年度事業計画で勉強会や事例検討会に参加して、ケアマネジメントの質の向上を目指すことを掲げ、利用者の支援困難ケースにも対処できるよう事業所全体のケアマネジメントの力量を上げる取り組みを考えています。ケアマネジメントで不安を感じたら主任ケアマネジャー・主任に相談して助言を受けたり同僚・先輩たちのアドバイスや毎週のケアマネ会議などで事例検討会を行っています。しかし、職員への適切な支援や助言には不安が見受けられ、今後は主任ケアマネジャーの明確な役割と相談援助技術を高めた職員へのフォローや育成が期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の安全で安心した生活を支えるために、日頃からの対応に務めています

急な病気や怪我に対して「救急車を呼んだほうが良いか？病院に行ったほうが良いか？」迷った場合に、「#7119救急時相談ダイヤル」を高齢者世帯・独居生活者に紹介し、必要な利用者は見えるところに掲示しています。体調不良時に救急車を呼ぶかどうかの際に、緊急相談センターに相談しオペレーターが救急車の要請をして無事搬送された事例もあります。また、徘徊の心配のある利用者の場合は家族の了解を得て事業所内に写真を保管し、行方不明の時に職員で探し無事見つけることができ、安心な生活を送るために情報の提供や対応に取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

140/200

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 : 3.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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%		いいえ : 1.0%	6.0% 5.0%
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 : 2.0%	いいえ : 0.0%	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	77.0%		いいえ : 0.0%	7.0% 14.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	91.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	92.0%		いいえ : 0.0%	5.0% 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	90.0%		いいえ : 0.0%	5.0% 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	57.0%		24.0%	5.0% 12.0%