

# 評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぼぼ
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3366

## 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・職員が「明るく・楽しく・過ごせる毎日」を実現と人を大切に経営。 2)利用者 と家族&職員と法人が一体となってv地域貢献に努める。 3)「何事も隠さない」風通しの良い組織の維持。 4)教育重視・人材育成『研修制度の強化』『意欲ある人材の確保』 5)リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・主任ケアマネジャーを含めた3名体制で連携し、利用者本位の支援を行っている

今年度より主任ケアマネジャーを含めた3名体制で、特定事業所として24時間連携し、利用者支援に当たっている。3名体制により1名は事業所に居る機会も増え、電話や訪問での相談や支援に素早い対応がなされるようになった。また、法人課長も出席する朝礼を毎日実施し、前日訪問したり接した利用者の情報を一人ひとり日報に記載、報告しケアマネジャー間で共有している。毎月1回は施設長も出席する会議を実施し、課長からの情報とともに法人や施設全体の情報も共有している。それぞれ担当の利用者の情報も同行訪問を実施し、共有している。

### ・利用者とケアマネジャーとのコミュニケーションを大切に、本音も理解できる支援に繋がっている

利用者からのケアマネジャーの選択を自由に行っている。同性のケアマネジャーを選択したり変更したり等、利用者や家族の意向に任ずることにより何でも言える関係に繋がられている。コミュニケーションの構築にも繋がり、遠慮の垣根が低くなっている。ケアマネジャーは利用者や家族の思いを大きなものとして受け止め、サービスや事業所の選択でも利用者本位を大切に、利用者が一番適した支援に繋がっている。信頼関係の熟成に繋がられている。

### ・近隣の医療機関や介護施設との連携で医療面や施設系のサービスへの移行を容易に行っている

近隣の医療機関や介護施設とも交流し、利用者の退院後の生活や施設への入所での不安や負担の軽減に繋がっている。病院には電話だけでなくより多く訪問し、関係職員との交流から退院後の利用者支援に繋がる情報を得、さらに関係するサービス事業者にも報告している。入所を希望する介護施設とも電話や訪問で施設情報を把握したり、利用者の情報をくまなく報告、利用開始前から連携を深めている。家族の不安にも対応、事業所の情報を伝えたり、決めかねている場合には詳細化した複数の事業所リストを配布、説明している。

さらなる改善が望まれる点

### ・IT化とともにペーパーレス化を視野にした利用者情報共有化の体制づくりが期待される

今年度からケアマネジャーの3名体制になり、日報やミーティング、さらにお互いの担当する利用者への同行訪問等ですべての利用者の情報を共有、チームワークでの支援にも繋がられている。その中で、さらに職員に負担の掛

からない形での、利用者情報の共有化に繋がる方策を打ち出すことが期待される。IT化の前段階として考えていきたい。

・**気付きや提案で職員を賞賛できる制度を設け、更なる意欲向上に繋げていきたい**

事業所はキャリアパス制度の導入や、定期的な面談で職員一人ひとりの意向や希望を把握したり、施設全体で年2回職員慰労会を実施するなど職員のメンタルサポートに取り組んでいる。今後さらに、職員からの前向きな提案や支援、職員間でのフォローや利用者の喜びに繋がる対応等々、職員間で賞賛する制度を設けることも一考と思われる。更なる意欲向上に繋げていきたい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**ミーティングを充実させ、すべての利用者の情報をすべての職員が共有している**

3名体制になったことで毎日ミーティングを実施し、前日接した利用者の状況を共有している。さらに同行での訪問も行い、担当以外の利用者の状況も把握できる体制を構築している。すべての利用者の情報の共有とともに相談の出来る体制がつけられ、利用者支援に向けた知恵の共有化にも繋がられている。

・**利用者とのコミュニケーションを大切にし利用者をより多く知ることに努めている**

電話だけでなく直接での居宅訪問も多く行い、利用者とのコミュニケーションの場を増やしている。さらに利用者がケアマネージャーを選択できる方式も伝えているため、コミュニケーションの回数が増えることで利用者や家族の思いや要望が把握でき、利用者本位の計画作成やサービス事業者の選定にも好影響を与えている。

・**利用者が一番適した計画や支援に向けている**

毎月モニタリングを実施し、満足度も把握している。さらに利用者と接する機会も多く設けている。また、サービス事業者からも毎月支援の報告書を収集し、利用者の変化や状態の把握に繋げている。そのため、利用者と確認しながら計画の変更に向けたサービス担当者会議も定期以外に開催、自立も前提にしたさらなる利用者本位の支援に向けている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/94

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	91.0%		8.0%	
	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	87.0%		12.0%	
	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	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	85.0%		8.0%	6.0%
	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	93.0%		6.0%	
	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	89.0%		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	93.0%		6.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 2.0%	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	79.0%		12.0%	6.0%
	いいえ : 2.0%			

# 評価結果概要版



平成30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	有限会社妙徳ビハーラ
事業所名称	ケアプランセンターワークスタッフ鶴の木
事業所所在地	東京都大田区鶴の木2丁目17番3号ライオンズマンション鶴の木1階
事業所電話番号	03-5741-8239

## 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 住み慣れた自宅や地域で、その人らしさをあきらめないで暮らすことができるように、生活に根ざした、居宅介護支援計画を立てられるよう、支援する。</li><li>2 利用者の生い立ちや職歴や生活背景、信条などに配慮し、利用者その人を理解し、自立を目指す姿勢を大切にする。</li><li>3 介護を必要とするすべての人を対象として、一人一人に適した居宅介護支援計画を作成するよう、支援します。</li><li>4 オール大田のあらゆる社会資源を活用し、様々な職種と連携して、介護サービスが受けられるように、工夫する。 大田区介護保険課や地域包括支援センターなどと、緊密な連携を図る。</li><li>5 家族や関係者と情報を共有し、利用者のみならず、家族や関係者の声も大切にし、支援するよう心掛ける。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・法人内外の各介護事業所の連携のもと支援が円滑に行われている</li></ul> <p>法人内には訪問看護、訪問介護、障害者支援（居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援、及び特定相談支援）、介護タクシー等の事業所がある。「住み慣れた自宅や地域で、その人らしさをあきらめないで暮らすことができるように、生活に根ざした、居宅介護支援計画を立てられるよう、支援する」という、理念に基づいた、相談支援、ケアプランの作成、計画に基づいたサービス提供の為に調整等、様々な事業所との連携のもとケアマネジメントは行われている。特に法人内の事業所とは、直接、確認・報告し合えることで、支援が円滑に実施されている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・1年365日24時間、いつでも連絡・相談が出来る体制を整えている。</li></ul> <p>事業所が開いている時間帯は、サービス管理者を中心に、相談や問い合わせには随時対応しており、記録している。時間外においても、電話を法人責任者に転送しており、1年365日24時間体制で対応できる体制を整えている。利用者調査の「総合的な感想」の自由意見欄においても、「日曜でも夜間でも電話連絡が取れるので助かっている」という意見が寄せられており、利用者にとって有用なサービスであることがわかる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・法人全体で地域包括支援センターや行政との連携を重視している</li></ul> <p>事業所の基本姿勢の中に、区内の「あらゆる社会資源を活用し、様々な職種と連携して、介護サービスが受けられるように、工夫します。区介護保険課や地域包括支援センターなどと、緊密な連携を図ります」とあり、常に連携に努めている。最寄りの地域包括支援センターからは、必要に応じてサービス担当者会議に出席していただくこともあり、日ごろから緊密な連携を図っている。法人内の訪問看護事業所が、地域包括支援センターと共催で高齢者の方のサロンを開催しており、一般住民へのサービスを提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・安定的で、かつ発展的な事業継続のためにさらなる採用活動と人材育成が望まれる</li></ul>
--

専門職として5年以上のキャリアが必要なケアマネジャーにおいて、経験豊富で優秀な人材を確保することは極めて困難である。新規職員の採用に向けた取り組みを行うと共に、法人全体でケアマネジャーの資格取得をキャリアアップにつなげるなど、今の人材を育てる育成計画の立案が望まれる。

**・パソコン環境の改善が求められている**

ケアマネジャーの仕事の特性として、月末月初にパソコンを使用する仕事が増える傾向にある。限られた職員数の中では自由意見を出しにくい環境であるが、パソコン環境の改善を求める声がある。ケアマネジャーの仕事にとって欠かすことのできないパソコン環境の改善が求められている。

**・マニュアルの見直し、整備について全職員がかかわって対応することが望ましい**

マニュアルについては、法人作成のもの、居宅介護支援事業所独自のものなど、必要なマニュアルは整備されている。特に法人作成の大規模災害時対応マニュアル、ケアマネジャー業務マニュアルなど、大規模でない事業所にもかわらず整備されていることは重要であると考えられる。しかし、職員調査において全職員に理解されているとは言えない結果となっている。全職員がマニュアルについて理解し、定期的な見直しに関わることが出来るようになることが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・1年365日24時間、いつでも連絡・相談が出来る体制を整えている**

事業所が開いている時間帯は、サービス管理者が中心に、相談や問い合わせには随時対応しており、記録している。時間外においても、電話を法人責任者に転送しており、1年365日24時間体制で対応できる体制を整えている。利用者調査の「総合的な感想」の自由意見欄においても、「日曜でも夜間でも電話連絡が取れるので助かっている」という意見が寄せられており、利用者にとって有用なサービスであることがわかる。

**・医療機関や介護施設とも連携し、円滑に入退院、入退所できるよう支援している**

連携しているすべての事業者や主治医等の医療機関と連携し、ファックスやメール、電話などで連絡しあっている。施設入所時には利用者の状態やADL等を報告している。入院時には情報提供書を渡し、退院時の連絡依頼をしている。実際の退院時には、在宅生活に向けての退院カンファレンスに出席して情報を得たり、病院からの退院時患者サマリーを得ている。医師や相談員とも必要に応じて会う等、できるだけ多くの情報を収集する努力をしている。

**・法人内外のサービス提供事業所と密に連携し、利用者の思いも大切に計画を作成している**

法人内外の関係機関、特に同じ法人内にある、訪問看護・訪問介護・介護タクシー等の事業担当者と連携し、利用者の思いはもちろんのこと家族や関係機関の意見を聞いて計画を立案している。基本姿勢の中に「区介護保険課や地域包括支援センターなどと、緊密な連携を図ります」の一文があり、連携に努めている。地域包括支援センターからサービス担当者会議に出席してもらうこともあり、緊密な連携を図っている。法人内の訪問看護事業所が、地域包括支援センターと共催で高齢者の方のサロンを開催しており、一般住民へのサービスを提供している。<BR><BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/96

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	92.0%		5.0%	
	いいえ : 1.0%	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	92.0%		7.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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	87.0%		7.0%	5.0%
		いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	76.0%		12.0%	5.0%
			5.0%	0.0%

# 評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1216

## 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)家族主義 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の心身や在宅生活の状態、社会性も視野に入れた必要なサービスを組み込んだ、利用者主体のケアプランの実現に努めています

利用者の心身や在宅生活の状態のほか、社会性も視野に入れた必要なサービスを組み込んだケアプランを提供するために、アセスメントにリアセスメント方式を導入し、利用者の潜在ニーズを抽出しやすくしています。利用者・家族の要望をしっかりと聞き取り、利用者自身の思いを主に複数のサービス事業所から選択してもらったり、保険外サービスや地域資源情報を紹介し社会性にも配慮しています。また独居の方や医療ニーズが高い方も在宅生活が継続出来るようプランニングして、必要なサービスが受けられるようにサービス事業所と協働して支援しています。

・ケアマネ業務の適切性を確保し、利用者・家族の個別対応に必要な情報の収集と共有を図り、チームとして利用者支援を遂行しています

主要なケアマネ業務が法令順守で行われるように、ケアマネジャーの資質向上に関わる研修を受講して職員間で知識共有を図り、職員間で役割をもって業務負担に配慮したり、業務手順ごとのファイリングと基本業務を履行する管理体制を徹底しています。またチームとして利用者支援と主要業務を遂行するために、日常業務の中で互いのケアプランと利用者・家族の状況を共有するほか、対応すべき事柄や業務改善に関わる会議を通じて職員間で話し合い共有することで、利用者・家族からの多様な相談に協力して適時対応できるようにしています。

・地域貢献としてオレンジカフェや移動図書館の運営と地域福祉や地域活動に参画して、地域との関係性を深めています

地域貢献では、併設事業全体でオレンジカフェと移動図書館に参画したり、地域の福祉事業所と協力して介護予防の体操や活動などを推進して、地域の多世代の方々への支援をしています。翔裕園の日のイベントでは、地域の方々に多数参加して頂き、見守りアプリを利用した認知症高齢者の見守りを小学生から大人まで体験してもらっています。また地域の盆踊りに利用者と参加したり、地域防災訓練に施設の自衛消防隊が参加して駐車場で消火訓練を行うほか、地域ケア会議に参加して、今後の地域福祉の進展に貢献するようにしています。

さらなる改善が望まれる点

・地域の関係先との良好な関係づくりを継続的に行い、地域ニーズに応えることで認知度の向上が期待されます

地域の相談窓口としての知名度向上については、区の介護情報誌や施設のホームページで事業所の情報を発信したり、地域包括支援センターや医療機関等の関係先に事業所情報を提供するようになっています。さらに関係先との良

好な関係づくりを進めて行くことを事業課題としていますので、現在進行中の地域包括支援センターとの連携強化と地域ケア会議への参画を継続するとともに、主だった医療機関との関係性を継続的に深めていくことが必要と思われる。また地域のオレンジカフェに継続参加して地域の方々の介護相談を担うことが望まれます。

・ **現在取り組まれている基本業務の管理体制の徹底とおもに、将来求められる業務を適切に進められる準備が必要と思われる**

地域福祉を創出する居宅介護支援事業所を目指して、主任ケアマネの配置を事業目標に掲げ、区内のケアマネ研修会の運営に参画するとともに、主要なケアマネ業務が法令順守で行われるように、ケアマネジャーの資質向上に関わる研修を受講して職員間で知識共有を図りながら、職員間で役割を持ちながら業務改善の会議を定期的に行ったり、業務手順ごとのファイリングと基本業務を履行する管理体制を徹底しています。今後も、主任ケアマネ設置後に求められる業務が適切に進められるように準備する取り組みが必要と思われます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/66

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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	91.0%	0.0%	8.0%	0.0%
	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	83.0%	0.0%	8.0%	8.0%
	いいえ : 4.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	75.0%	0.0%	12.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	どちらともいえない : 0.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	どちらともいえない : 4.0%	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	70.0%	0.0%	20.0%	8.0%
	いいえ : 0.0%			

# 評価結果概要版



平成30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	株式会社ホームケア井上
事業所名称	株式会社ホームケア井上
事業所所在地	東京都大田区鶴の木1丁目16番24号HIビル
事業所電話番号	03-3750-2077

## 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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。 2) 笑顔をたやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。 3) 利用者の残存能力を活かし、その人らしい安全かつ自立した生活の継続を支援します。 4) 専門的な知識や必要な情報を提供し、利用者の自己決定をうながし、尊重します。 5) 様々な研修・連絡会に参加し、得た専門知識を発揮し、利用者の支援に活かします。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間の情報共有や事例検討を通じて専門的スキル向上を図り、ケアマネ業務とプランの精度を高めるよう取り組んでいます

8人の職員が在籍していることで、利用者のニーズや希望に沿った担当配置が可能であり、また日常的に利用者情報を共有することで迅速な対応が可能となっています。ケアマネ業務とプランの精度を高める取り組みとして、定期訪問確認書でプランの精度を確認する仕組みや研修体制が整えられています。その他、毎週の事例検討では、利用者の思いを複数の専門的スキルを持った職員が多角的な視点から検討し、新たなニーズの把握や相談援助に役立てています。これらの取り組みが有効に機能しており、事業所の信頼やサービスの質の向上につながっています。

・様々な研修と業務サポート体制による職員の倫理的育成と、事業所内及び法人全体で協働してサービス改善する風土が醸成されています

法令遵守や虐待防止、成年後見制度等の研修、顧問弁護士による個人情報保護などの研修を開催するほか、ケアマネ業務が法令順守で遂行するサポート体制も機能し、各ケアマネの適切な業務遂行や倫理的行動につながっています。また週一回の社内事例検討会にてケアマネ各自が知識や情報を出し合い相互のスキルアップを図ることで、利用者本位のケアプラン策定に努めています。法人内の他事業とも利用者支援の連携体制のほか、たんぼぼ通信や利用者アンケート調査等を協力して実施するなど、事業全体で協働してサービス改善を進める風土が醸成しています。

・利用者を一緒に支援する関係事業所との連携強化と地域ネットワークを活用して、利用者の生活を包括的な視点で支援するようにしています

関係事業所との連携強化を図り利用者を包括的に支援するために、関係事業所用の月刊誌たんぼぼ等を配布するなど、当該事業所のサービス方針や活動状況の情報を共有するほか、関係事業所とともに地域包括ケアを推進する会議体やネットワークに参画して協働関係を深めるようにしています。また利用者のケアプランを関係事業所と推進するケアマネジメントの体制強化や医療機関との密な情報共有を図るほか、利用者に緊急通報システムや大田区の見守り支援、オレンジカフェなどの地域情報を紹介して、利用者の生活を包括的な視点で支援しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の地域生活を支援する地域資源情報の収集とその情報を活用した成果と件数などのエビデンス管理が望まれ

ます

利用者・家族の意向を尊重し、地域でできるかぎり自立した生活が継続できよう、定例の事例検討会等を通じて、ケアプランに盛り込まれた内容の妥当性やケアマネ業務とプランの精度を高めよう取り組んでいます。地域生活を援助するケアマネジメントの視点から地域社会との関係性やつながりを意識し、質の高い地域生活が送れるよう利用者のニーズに合った支援に結びつけることがとても重要と思われます。地域資源情報の収集とその情報を活用した成果と件数などエビデンス管理が望まれます。こうした取組みの積み重ねが地域ケアの促進につながると思われます。

**・運営方針を事業環境の変化を見据えた訂正と、利用者アンケート実施に合わせた業務マニュアルの定期確認をする仕組みの検討が望まれます**

法人の理念に基づいた居宅介護支援運営方針が策定され、ケアマネ業務手順マニュアルはサービスの基本として整備しており、介護保険制度の改正に合わせた改定のほか、定例の会議等で業務に対する利用者の意向と職員の意見を取り入れながら適時見直しを行っています。今後は、運営方針を事業環境や利用者ニーズの変化を見据えた点を踏まえて訂正する時期に来ていると思われます。また業務の標準化に対する職員自己評価の結果からすると、利用者アンケートを実施・振り返りと主要な業務マニュアルの定期確認・見直しをする仕組みの検討が望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

150/180

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 : 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	90.0%		7.0%	
	いいえ : 1.0%	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	87.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	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%		7.0%	8.0%
		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	96.0%			
	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	94.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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	91.0%		6.0%	
	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	90.0%		5.0%	
	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	64.0%		24.0%	9.0%
		いいえ : 2.0%		