

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市あさひ苑居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0090

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>4つの信念を基本的な指針とする</p> <ol style="list-style-type: none">1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみを分かちあう共感・相手の立場に立つ共感2. 地域の方々に感謝する ・他者への感謝・我以外みな我が師 ・内部にあっては職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ち3. 水、電気などの資源を大切に ・自然を大切に・環境を汚さない ・自然の恵み、資源を未来につなげる4. 常に防災を心がけ火を出さない ・安心安全を常に心がける・安全を脅かさない ・自然発生災害に備える・BCP(事業継続計画)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】管理者を中心としたチームワークの良い事業所です。

職員アンケート結果では、職場の人間関係は良好かとの問いに100%が「はい」と回答し、自由記述には「一人で抱え込まず相談でき共有・助言・指導を受けられ困らないで勤められる」「チームとして動いており情報共有が途切れない支援が提供できている」「職場の人間関係はとても良好で、相談しやすい環境」という複数の意見が挙がっています。管理者は今年2年目ですが実質的に管理業務で腕を振るうことになった今年、管理者が目指す「一人で抱え込まず職員全員で情報共有して皆で考える事業所」は既に根付いています。

・【現状】利用者アンケートの結果「話を聞いてくれる」と声が多く寄せられています。

利用者・家族からの信頼を得ている声が多く寄せられております。「私(家族)の体調が悪いことを父にも話さず、それぞれの立場を分かって下さいます」サービスに対しても「分かり易いです。聞き慣れない事柄を質問すると明快に答えて下さいます」「要望など素早く対応してくれます」など。ケアマネとしては当然の業務ですが家族からは多くの感謝の声が寄せられ安心されております。

・【現状】志が高いケアマネジャーが揃っています。

利用者アンケートの満足度は90%で高位です。利用者の回答理由と自由意見では肯定的な意見が多い中、厳しい意見も頂きました。訪問調査時には、利用者・家族の思いを大切に受け止めながらも法制度や保険者の意向に従わなければならないという板挟みに苦しみながらも、利用者・家族の思いと法令遵守双方を大切に業務にあたりたいという想いが意見交換で評価者には十分に伝わってきました。どの職員も途中であきらめることなく真摯にケアマネ業務に取り組んでいます。志高くケアマネ業務に向き合っています。

さらなる改善が望まれる点

・【目標】管理者はケアマネジャー業務の適正量を検討したいと考えています。

現在、法人や施設長の理解を得てケアマネの適正な業務量を確認しています。法人職員として付随する業務の洗い出し、ケアマネジャーとしてすべき業務、しなくても良い業務、インフォーマルサービスで担える業務などを洗い出しましょう。その結果、施設長や統括責任者と管理者が法人職員として担うべき業務の見直しを図り、一人当たりの適正な担当件数を明確にしたいものです。チームワークが良く人間関係が良い事業所です。休日出勤や残業が減れば、事業所の魅力が更に高まり、新しい担い手が現れるでしょう。

・【目標】利用者の要望、苦情を栄養にして更に育ちたいものです。

訪問調査時、管理者の職員への信頼を感じる場面が多くありました。ご利用者の要望や苦情は職員への信頼とは切り離して考えたいものです。事業所が気がついていないことが利用者や家族の要望や苦情に上がることが多くあります。「お節介し過ぎ」「点数計算の件」「無駄なミーティング」等は事業所としてなかなか受け入れ難い表現となっていますが、「何故？」の視点で考えると新たな気づきとなり、事業所の改善点となれば更に事業所が成長するでしょう。

・【目標】あさひ苑居宅介護支援事業所の良さをアピールしましょう。

あさひ苑という大きな母体施設が後ろに控えているのにも関わらず、人材確保が困難な状況を打破したいものです。人間関係が良好で孤立せず相談し合い情報を共有しながら業務を進められるという強み、在宅生活を支えるというやりがい大きい業務であるということが忙しさや大変そうというイメージで埋もれてしまっていないでしょうか。新しい管理者は組織を組み立てなおし、適正な業務量を目指して改革に向かっていきます。生まれ変わろうとしている事業所を法人内でアピールしてください。

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

68/106

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%	1.0%	1.0%	1.0%
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%	0.0%	8.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%	2.0%	1.0%	10.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	1.0%	0.0%	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	88.0%	1.0%	2.0%	7.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	2.0%	2.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	1.0%	1.0%	7.0%
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%	1.0%	1.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	1.0%	5.0%	5.0%
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	77.0%	4.0%	1.0%	16.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

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) 最も困っている人々のいのちと生活をささえます。 2) 利用者を含めた『家族』を支援します。 3) 利用者に深い共感をもつ。 4) 社会・地域の要請に応える。 5) 水、電気などの資源を大切にす。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・【現状】昨年の“登録利用者を100名の大台に乗せる”は達成しました。 昨年設定した“登録利用者を100名の大台に乗せる”は「平成30年10月から平成31年1月まで、目標の介護100件を維持する事が出来ました。1月に常勤から非常勤(週3日)の職員変更があり、担当件数を減らすこととなりましたが、平成31年4月からの非常勤の週4日への勤務変更に伴い、再度、介護100件に向けての体制が整ってきました。」を理由に“改善が進んでいる”との管理者の認識のもと、評価者も確認することが出来ました。・【現状】分かり易い記録の取り方への意識改革が進んでいます。 昨年は“記録の取り方に個人差があることを課題として設定しました。現状では多少の課題を残しつつも“改善が進んでいる”と管理者は回答しました。今年の実地指導の際も、2年前より良くなっているとの評価を頂きました。利用者・家族・事業者に手間や迷惑をかけないために、行動の記録を残すように発信し続ける必要があるとの管理者の認識です。記録の取り方への意識が年々高まっています。・【現状】担当者会議を効率的に進めていく意識が高められています。 昨年、“利用者家族に分かり易い担当者会議の開催”を目標設定しました。会議の日程調整に限界があり、事務処理に苦慮することもあります。アセスメントをしっかりと行うことで円滑な会議を行い、利用者・家族・事業者の負担軽減を図り、スムーズなサービス提供に繋がられるように意識して取り組んでいます。会議を効率的に進めて行く意識は高められています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・【課題】何故チームケアなのか、利用者本位から読み解くことが課題です。 ケアマネジャーの業務は自己完結型でも十分成り立ちます。何せ一人ケアマネという単語も存在する位です。それでは泉苑居宅介護支援センターでは何故、チームケアを貫き通すのか?に言及してみましょう。まず根本にあるのは利用者本位の重視と評価者は考えます。拠点泉苑は利用者本位の文化が強く滲み出ていると評価者は感じています。チームケアでは例えば「言った、言わない」といった職員同士の接触がストレスとなりますが、情報交換による知識や知見の拡がりを利用者に利益をもたらすでしょう。・【課題】事業計画への目標登録者数の具体的数値記載には至りませんでした。 “【2-2-2】事業計画の進捗状況を確認しているか?”の職員の認知度は昨年の100%から今年は“はい
--

” 50%、 “ いいえ ” 50%へと低下しました。背景は昨年は目標登録者数を100件の大台に乗せるという話題を話の中で随所にちりばめていたが、今年は滞っていたためと管理者は話します。また、事業計画には目標稼働率の達成・維持（事業計画P59）といった文言を評価者は確認することが出来ましたが、目標登録者数の具体的な数値記載には至りませんでした。

・【目標】ケアマネジメントの良し悪しに対する評価に足を踏み入れましょう。

登録利用者数の目標設定は定量的な話題です。それでは一件毎のケアマネジメントの良し悪しに関わる定性的な評価と目標設定は暗黙知の領域と評価者は考えています。上記課題から家族の満足度ではその専門性では評価基準になり得ないことを評価者は認識しています。ケアプランの長期目標の設定条件を背景にした適正度合いと具体的な短期目標をもとにした達成状況といった指標をもとに立案したケアプランを評価するといった領域に踏み込むのが長期的な目標となります。

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

49/86

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	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%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	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%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	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	97.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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%	無回答・非該当 : 4.0%	6.0%	18.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	居宅介護支援センターよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアプランの質の向上を図るために、テーマを決めて事例検討会を実施し各職員のプラン策定のスキル向上につなげるように努めています <p>全体のケアプランの質を向上させるために、週一回の定例会議では、担当職員が特定事業所加算要件のテーマを選定し、事例検討することで、継続的な振り返りを継続したり、成功事例を共有することで全体に波及させ、自分の足りないところを認識して自己学習できる人を育てるように事業計画の課題に載せて個人目標をもって取り組むようにしています。各自で企画し、目的を持った事例検討をする事で各職員のプラン策定のスキル向上につなげるように努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者支援に必要な業務管理の仕組みが機能し、合わせて業務の標準化とスキル向上に取り組んでいます <p>業務水準を確保するため、業務要領書や手引書等で業務の手順を明確化し、業務チェックシートやケアマネ進捗状況確認表等で利用者支援の管理も行われています。ケアマネ業務に関する手引書は、例えばチェック表の使用法や支援経過の記入方法、ファイルの綴じ方に至るまで詳細な手引書を作成し、業務に関するものについては個々のケアマネに配布し全員が周知するよう徹底しています。また業務の標準化とスキル向上を目指して、他のケアマネのモニタリングやサービス担当者会議に同行し互いの気づきから質を向上させるよう取り組んでいます。</p> <p>・</p>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジメントの質を確認する介護度の維持・改善に繋がる好事例を検証し、自立支援に繋げていくことが期待されます <p>ケアマネの資質やスキル向上に関わる事業所内の勉強会や事例検討のほか、地域包括支援センターが主催するケアマネカフェに参加したり、必要な外部研修に参加することでスキルの向上に努めています。またケアマネジメントの</p>

質の向上から自立に向けた支援が行われているかを成果指標として、要介護度の改善・維持・悪化の件数の推移を追っています。今後数値の意味を分析し、改善・維持を保つために利用者・家族・ケアマネ・サービス提供事業者がどのような役割を果たしてきたのか好事例を検証し、今後の自立支援につなげていくことが期待されます。

・利用者・家族の在宅生活の安全確保に関わるリスク回避情報を把握し、優先される有事に備える対策の検討が望まれます

利用者の在宅生活の安全を確保する視点から、感染症予防や健康管理等に関わる助言や情報を利用者・家族の要望や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、水害等の災害時ハザードマップから避難先の情報提供を検討しているところです。今後は、緊急時の対応や個人情報保護対策、独居単身者や安否確認が必要な人のリストアップと訪問確認するための連絡や確認方法、今後予想されている大規模災害等のリスクなど、優先順位の高いと思われるものから対応マニュアルの整備が期待されます。

・

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

56/204

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	94.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%	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	94.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	83.0%		16.0%	
		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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	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	80.0%		10.0%	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	94.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	91.0%		8.0%	
		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	85.0%		5.0%	8.0%
		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	62.0%		16.0%	17.0%
		いいえ：3.0%		