

評価結果概要版



令和2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	株式会社マウンドヘルシー
事業所名称	シャリテ
事業所所在地	東京都足立区六木1丁目3番15号104号室
事業所電話番号	03-5856-2347

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)分け隔てなく人を癒やし、地球環境や人にやさしい企業を目指す。 2)地域密着で福祉、介護サービスを提供し社会に貢献する。 3)接遇マナー、法令遵守で顧客満足度向上に努める。 4)職員が安心して働きやすい職場環境を提供する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・365日24時間、何時でも電話を受け付け、利用者の要望や状態に応じた支援を行っている

当事業所は少数精鋭とし、2名のケアマネージャーがそれぞれ利用者を担当、在宅生活の継続に向けたマネジメントを連携しながら行っている。そのため、開設当初から年中無休で24時間何時でも連絡可能とし、利用者や家族への安心を提供している。新型コロナウイルス禍の中でも電話やメール等を駆使し、利用者や家族の状況に合わせた対応や支援を行っている。早期の対応にも向け当日の変更にも対応、サービス事業者とも連携している。

・近隣だけでなく広範囲でのエリアを受け持ち、利用者とのコミュニケーションを大切に支援を行っている

事業所を一駅程度移転し、旧所在地も含め地域に根差した利用者支援を行っている。地域だけでなく近隣からも要望がさらに増加し車やバイクでも移動、広範囲の中での利用者支援が続けられている。両ケアマネージャーは利用者や家族とのコミュニケーションを大切に、初回利用時から利用者や家族等の言葉を傾聴、利用者の思いに応じたサービスへのマネジメントを徹底している。信頼関係の熟成とともに、頼りにされる存在として支援を行っている。

・医療連携を徹底し、利用者の健康管理につなげている

利用者の主治医の把握とともに近隣のクリニックや病院の医師とも交流し、医療関連の会合等へも参画し連携につなげている。さらに利用者の体調管理にも関わり主治医とも連携、健康の増進とともに自立の維持に向けた支援を模索、計画に組み入れている。また、地域包括支援センターとも連携し、地域包括支援センター主催の会議や勉強会に参画、医師とともに介護関係での幅広い広がりを構築、利用者支援に向けている。

さらなる改善が望まれる点

・新型コロナウイルス対策をマニュアル化することが期待される

新型コロナウイルス禍の中での利用者への支援は、不安も含めた中でご苦労を察するとともに特筆に値する。利用者や家族、さらに職員自身にも大きなストレスでもある。その中で、今回の体験をマニュアル化することが期待される。職員間で多くの内容を出し合い、これからのさらなるサービスにつなげていきたい。

・事業継続計画の策定とともに職員間での共有が期待される

事業継続計画は、当事業所だけでなく利用者の関係するすべてのサービス事業者にも関わるため、大きな課題と思われる。その中でも当事業所の動きの可能な範囲が見えてくるものと思われる。そこで、大災害でのサービスの持続

に向けた計画の策定が期待される。当事業所を起点としたり職員間の分担や協力も含め策定していきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間ですべての利用者の情報を共有し、連携した支援に向けている

職員それぞれが利用者を担当しているが、日常的にそれぞれの利用者の情報を共有し、アドバイスや支援を行っている。そのため、24時間電話受付等の中でもその利用者を理解し、適切な判断や支援を行っている。さらにいつでも連携し、一緒になっての対応も可能にし、新規利用者への計画や支援、計画の変更等でも連携している。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、多くの要望を収集している

利用開始前から利用者や家族との会話やコミュニケーションを大切にし、特に利用者や家族から発する言葉を傾聴するようにしている。そのため、詳細なアセスメント内容や課題の抽出にもつなげられ、さらにそこから多くの要望も傾聴、自立を基本とした利用者本位の支援につなげている。モニタリング時だけでなく電話でもコミュニケーションを図り、支援につなげている。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、利用者本位の計画を作成している

アセスメントで収集した内容から計画作成に入っているが、利用者本位を基本としているため、家族との意向に相違があっても家族の納得につなげられている。また、代替案も用意するようにし、信頼関係にもつなげられている。さらにアセスメント時には専門的な視点から見たニーズも説明するため、利用者からの要望との齟齬もほとんどなく支援に向けられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/52

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	80.0%	0.0%	19.0%	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	96.0%	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 : 0.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	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 : 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	83.0%	0.0%	12.0%	3.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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%	6.0%	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	90.0%	0.0%	9.0%	0.0%
	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	80.0%	0.0%	16.0%	3.0%
	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	90.0%	0.0%	6.0%	3.0%
	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	54.0%	32.0%	12.0%	0.0%
		いいえ : 0.0%		

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5838-1386

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)その人らしく、生き生きとした環境とのかかわりあいを(法人理念)。 2)その人が、その人らしく、自由に、住み慣れた地域で安心して心豊かに、生き生きとした変わらぬ生活(人生)を支援する(基本理念)。 3)「ふれあい credo」による行動指針を提唱。 4)私達は、「介護のライフライナー」として継続的な改善を推進しサービス向上を図り、顧客の安心・安全・満足の実現を図ります(品質方針)。 5)地域の介護サービス仲介役という立場を超越し地域と共生のもと、「信頼」と「安心」を築き、価値観を創造することによって安心と利益を確保する(経営方針)。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・住み慣れた土地で安心して生活してもらい、その人らしく生き生きと暮らせるよう、地域と連携を図りながら支援を行っています

法人理念や運営理念には、住み慣れた地域で、その人らしく、安心して生活出来るよう支援を行うことなどを掲げており、理念や行動指針は契約書にも明記され、契約時に周知しています。利用者や家族等にケアプランを分かりやすく説明し、介護保険外の高齢者サービスも利用するなど、地域と連携を図り生き生きと暮らせるよう支援を行っています。今回の利用者調査では、「登録制のキーホルダーを勧められ、道に迷った時ケアマネさんに連絡が行き同行してもらった」等多くの感謝の言葉が寄せられ、事業所に対する満足度も高い結果となっています。

・施設内に併設される地域包括支援センター等と連携して支援を行うなど、複合施設の利点を活かしてサービスを提供しています

当法人の様々な事業所は施設内の同フロアに併設されており、居宅介護支援事業所のサービス終了後も地域包括支援センターが引き継いで、利用者の支援や相談に応じる体制が整っています。その他のサービスとして、高齢者向けに昼食を提供する会食サービスや高齢者筋力向上トレーニングも実施して、法人一体となって事業を展開しています。また、デイサービス（通所介護・介護予防通所介護・認知症対応型通所介護）も併設されているため連携を図り、複合施設の利点を活かして協力体制を築いています。

・

さらなる改善が望まれる点

・法人で事業継続計画を策定し大規模災害等に備えているので、平常時の取り組みなど更に周知徹底し、広く浸透するよう望みます

大規模災害等により被災しても重要業務を中断させず、若しくは中断しても短時間で事業が再開出来るよう、事業継続計画を策定し手順を定めています。災害時の支援を意識してケアプランを作成することや、特別な支援を必要とする利用者の把握など、平常時から災害を想定した支援に取り組んでいます。しかし、今回実施した職員自己評価で

は、事業継続計画の策定について「分からない」との回答もみられるため、平常時の取り組みなど更に周知徹底し、この計画が広く浸透するよう望みます。

・**居宅会議や事例検討会等で情報を共有する仕組みはありますが、担当外の問い合わせ等にも対応出来るよう工夫を望みます**

利用者の情報は居宅会議や事例検討会で共有する仕組みはありますが、パソコン内の情報はアクセス制限を設けて管理しているため、担当外の記録は把握出来ない状態です。今回実施した職員自己評価の改善点に、昨年同様「情報共有が不十分」との意見が散見されました。ケアマネジャーは外出する機会も多く、不在時の問い合わせ等に対応出来ない事態が想定されます。今後は統一化された書式で情報管理が出来るよう改善する予定もあることから、更なる工夫で情報の共有化が図れるよう期待しています。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**地域での知名度を上げていくために積極的に行政や関係機関へ情報発信しています**

コロナ禍において様々な活動が制限される中でも地域での知名度を上げていき、「ふれあい西新井に相談すれば大丈夫」と言われるよう、事業所の情報を積極的に外部へ発信していきます。行政との必要に応じた情報交換、居宅介護サービス事業者連絡協議会の居宅介護支援部会やケアマネ連絡会などに参加しての情報提供、併設の地域包括支援センターとの密な連携など、これまで以上に事業所を認知してもらうために活動しています。

・**最適なケアプランを作成するために利用者本人と家族に丁寧な聞き取りをしています**

自宅への初回訪問時に個性の尊重や自立支援を主眼にサービス提供する旨を説明し、サービス内容を調整しています。その後アセスメントシートで課題分析し、利用者や家族の状態や環境、生活歴などを参考にして、できる限り、その人らしく自立した生活が送れるようなケアプラン内容にしています。その際、介護保険外サービスの情報も区が作成している一覧表を渡して説明し、それらを含めての最適なプランとなるように努めています。その他では、柔らか食など業者のサンプル品の提供や、見守りサービスの利用などもニーズに応じて対応しています。

・**併設の地域包括支援センターと連携し、虐待事例等に迅速に対応する体制を整えています**

当事業所は特定事業所として24時間連絡が取れる体制を確保しており、併設の地域包括支援センターや自治体の関連部署と連携し、虐待が疑われる場合や支援困難事例等の支援に取り組んでいます。施設内の利点を活かして、介護する家族等が地域包括支援センターに相談に訪れた場合なども連携を図り、居宅介護支援についての説明や介護の相談を受けています。またチラシ配布など協働して地域や地域住民の支援を行うことも多く、協力関係を築いています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

59/113

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%	6.0%		
	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	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	86.0%	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	91.0%	6.0%		
	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	84.0%	11.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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：1.0% いいえ：1.0% 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	93.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	11.0%		
	いいえ：0.0% 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	84.0%	5.0%	8.0%	
	いいえ：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	66.0%	13.0%	6.0%	13.0%

評価結果概要版



令和2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	株式会社福寿
事業所名称	居宅介護支援センターえにし弘道
事業所所在地	東京都足立区弘道2丁目13番28号1階
事業所電話番号	03-6807-2980

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)一つの命をみんなで守る 2)訪問介護・ケアマネジャーが連携を取り一体になり利用者様の悩み、相談、困りごとをチーム一丸となり一緒に考え暮らしを支えていく。 3)一期一会 4) 縁があって出会うこの一瞬を大切に思う。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者や家族との会話を大切に、自立の継続に向けた自宅での生活へのマネジメントを行っている

初対面の事業所や介護等の説明時から利用者や家族等との会話の機会を大切に、説明や話し掛けの後には利用者や家族の様子を観察、発する言葉の傾聴に徹している。契約時も同様、傾聴に徹し、利用者や家族の思いを受けとめている。可能な限り自宅での生活を望む利用者が多いため、会話の中でも自立の継続の重要性を分かり易く説明し、利用者の思いを共有するようにしている。自立の継続に向けたための支援と利用者のイメージとが異なっている場合も、丁寧な説明や代替案で自立継続へのマネジメントを行っている。

・「リ・アセスメント支援シート」を活用した詳細なアセスメントを実施し、利用者と家族の思いを同じ方向に修正している

家族からも協力を得た上で利用者の詳細なアセスメントを行い、アセスメント結果等から「リ・アセスメント支援シート」に記載している。「リ・アセスメント支援シート」にはそれぞれの現在の状態に対する問題点や、利用者と家族別々の意向に対するケアマネジャーや医師等の記載欄を設け、専門職として見立てを確立、ニーズを順位付けしている。さらに利用者「出来ることと出来ないこと」の抽出も徹底し、「出来ないことへの支援」と順位付けしたニーズを丁寧に説明、両者の思いを自然体で同じ方向へ向けている。

・利用者に関係する各サービス事業者との連携を大切に、情報の交換とともに利用者本位の支援に向けている

ケアマネジャーの収集した利用者の情報のすべては、利用者を支援するすべてのサービス事業者と共有している。そのため、「リ・アセスメント支援シート」の情報も含め、アセスメントやモニタリング内容はすべてサービス事業者へ伝え、そこから各サービス事業者独自の計画作成や支援につなげている。事業所では各サービス事業者での利用者の状況も詳細に共有し、さらなる利用者本位の計画や支援を模索、サービス担当者会議や直接の相談等で連携、ガラス張りでの利用者支援に向けている。

さらなる改善が望まれる点

・新型コロナウイルスに対する新たなマニュアルや手順書の作成が期待される

新型コロナウイルス禍の不安な中で利用者支援は感謝とともに特筆される。今回の利用者の安全の確保に向けた支援内容をより多く収集し、マニュアルや手順書として作成することが期待される。法人内でも共有し将来の大災害にも備えていきたい。

・職員一人ひとりの経験に応じた研修体制が期待される

職員全員が受講する必須研修を毎年計画し、実施しながら振り返りや資質の向上に向けている。その中で、職員

経験や要望に応じた研修体制の構築が期待される。個人面談等でキャリアアップに向けた目標を設定し、外部も含め具体的な研修の受講につなげていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・医療面での支援につなげるため、往診に同行したり主治医との連携の機会を設けている

利用者の体調の変化に応じるため、主治医との連携に力を入れている。医療面での支援にもつながるため、往診時には利用者と同行したり主治医との電話や直接での連携の機会を設けている。利用者の状態に変化がみられた場合にはすぐ連絡し、適切なアドバイスを受けている。

・全ての職員が上級救命講習を受講し、緊急時に備えている

法人の方針で、利用者の安全の確保や緊急時に落ち着いた支援ができるよう、ケアマネージャーは全員上級救命講習を受講している。AEDの操作方法も熟知し、利用者とのコミュニケーションの向上にも向けている。さらに医療面の知識向上にも繋げられ、医師との連携とともに協力体制を構築している。

・アセスメントに力を入れ、利用者の状態や思いの把握に努めている

利用者や家族とのコミュニケーションを大切にすることを第一とし、家族からも協力を得ながら詳細なアセスメントを行っている。さらに「リ・アセスメント支援シート」を活用し、詳細に記載するとともに追記によりさらに詳細化している。シートは利用者や家族の思いの相違点や、医師やケアマネージャー等の専門職の意見も記載するため、利用者の状態に応じた思いへの支援に向けられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/54

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	90.0%	0.0%	3.0%	6.0%
	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	93.0%	0.0%	0.0%	6.0%
	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	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%	
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	93.0%	0.0%	0.0%	6.0%
	どちらともいえない : 0.0%	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	96.0%	0.0%	3.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	90.0%	0.0%	3.0%	6.0%
	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	93.0%	0.0%	0.0%	6.0%
	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	71.0%	15.0%	9.0%	3.0%
		いいえ : 3.0%		

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	居宅介護支援センター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号（在宅介護支援センター中央本町）
事業所電話番号	03-3880-0008

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)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎月のモニタリングで利用者・家族の満足度、計画の達成状況を確認している

毎月1回、担当ケアマネジャーが利用者宅を訪問し、モニタリングを実施している。ケアプランの評価を利用者・家族、サービス提供事業者からの情報をもとに毎月行っており、「モニタリング実施記録表」に利用者・家族の満足度、実施状況、達成状況を記載し、短期目標の変更の必要性の有無など、詳細に検証が行われている。ケアプランの達成度の確認はモニタリング用紙を工夫することで業務の能率が向上している。

・要介護認定申請や区分変更の申請など、必要に応じて支援している

要介護認定の申請については、事前に代行申請をすることを伝えてあり、依頼があれば対応をしている。全ての利用者の更新時期を把握し、更新の手続きの書類が来ているかどうかを確認しながら、申請書に必要事項を記入し区へ提出している。利用者の状態悪化により、サービスを増加しないと在宅生活が成り立たない場合には、限度額の説明をし、区分変更の申請の支援を行っている。また、非課税の利用者の負担限度額申請、おむつの申請、配食サービス、見守りキーホルダーなどの介護保険外のサービスについても説明している。

・

さらなる改善が望まれる点

・項目でチェックできるなどの工夫された点検シートの充実が望まれる

業務を効率かつ円滑に行うために週1回、居宅会議を開催し、お互いに得た利用者の情報共有や介護保険制度の勉強会を行っている。会議で話し合われた内容は居宅会議録に残している。また、月2回、お互いのケースのケアプランの点検を半日かけて行っている。昨年度よりやり方を統一しているが、出来ていることや出来ていないことをわかりやすくするために、項目でチェックできる点検シートの充実が望まれる。

・利用者に還元できる各種の社会資源に関する情報収集を充実させたい

利用者が可能な限り地域で暮らしていくためには、さまざまな介護保険外の社会資源が必要となってくる。利用者の家庭環境・経済状況を把握し、ケースによっては医療受診に関する支援、区主導のもとに行っている各種の高齢者対象サービス（緊急通報システム、配食サービスなど）をはじめ、社会福祉協議会が行っている権利擁護事業などの

介護保険外のサービスに関する幅広い情報提供が求められている。高齢者が地域で安価に受けられる各種のサービスに関する収集力をさらに向上させることも検討されたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス提供事業者のサービス内容がケアプランに沿っているかどうかを確認している

担当ケアマネジャーは利用者・家族とサービス提供事業者との関係については、月1回のモニタリング訪問時に把握している。必要に応じてサービス提供事業者に電話などで状況を聞きながら、提供しているサービスに過不足がないかどうか、提供されているサービス内容がケアプランの援助目標に沿ったものであるかどうかを確認している。利用者・家族アンケートによると満足度は90%で、適格にアドバイスがあり、迅速に丁寧に対応してくれると高い評価が得られている。

・月1回、サービスが適切に実施されているかどうかをモニタリングしている

毎月のサービス事業者からのモニタリング報告と月1回のケアマネジャーの訪問時の聞き取りで、サービスが適切に実施されているかどうかを確認し、支援経過記録に記述している。利用者・家族とサービス事業者との間で食い違いが生じないように、サービス開始当初は特に連携を密にして、双方から詳しく情報収集することになっている。必要に応じてケアマネジャーが直接事業所へ訪問し、サービス提供場面の観察などを行い、ケアプランに沿った支援を確認することもある。場合によっては利用者・家族とサービス事業者との関係調整をすることもある。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/47

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 : 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	96.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	88.0%		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	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	84.0%		8.0%	8.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%		8.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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 : 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	88.0%		8.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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	68.0%		8.0%	20.0%
	いいえ : 4.0%			

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	日の出指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区日ノ出町27番4号112号室
事業所電話番号	03-5813-0037

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)人生の支援者として社会や地域貢献に誇りをもち、安定した経営と夢のある職場を目指す2)お客様一人ひとりの歩まれた人生を理解し、その方が充実した人生を送れるようサービスを創造し、提供することを最重要課題として取り組む3)社会福祉法人の職員として、中立性・公益性を重んじ地域への貢献等に努め、誇りを持って従事する4)職員間の対話を重視し、働きやすく、いきいきと夢が語れる、安定した施設経営を目指す5)職員はサービスにおいてお客様の人権・権利を守り、地域社会、家庭においても侵害されることがないように支援する

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所が団地の中にある特性を生かしたきめ細やかな支援が行えており、地域包括ケアシステムの拠点となる体制を備えている <p>事業所は50年以上経過している団地の商店街の中に開設されているため近隣同士の交流は多い土地柄である。現在の利用者も3分2以上は団地の居住者であり買い物帰りや用事がなくても頻繁に事業所へ顔を出して立ち寄る環境と関係が築かれている。介護保険を利用していなく、介護ニーズが表面化されていない高齢者に対してもどのようにアプローチして良いのか検討中で、スーパーの従業員に見守りをお願いしたり、居場所作りをマップ化していつでも相談に乗れるように体制作りを行っている。また、緊急時も同じ団地内であるため迅速な対応ができています。・事業所の管理者は、区が主催する高齢者を孤立させないプロジェクトへ参加し、地域で高齢者を支える仕組みづくりに協力している<p>事業所のある足立区では地域の高齢者等が孤立しない為に、地域を担当する地域包括支援センターが中心となり絆のあんしんネットワークをつくり、「絆のあんしん協力員」「絆のあんしん協力機関」による見守りや声かけなどの活動を展開している。活動の構成は区役所・地域包括支援センター・民生委員・町会・自治会・老人クラブ・近隣の商店等からなっており、年6回の連絡会を開いて地域の情報共有をしている。事業所の管理者はこの協力員に名を上げて事業所の利用者以外の地域の高齢者へも広く係り、地域交流を持ち孤立化防止等に取り組んでいる。・法人では複数サービスを同一敷地内に抱え、普段から常に高齢者を見守る体制と意識であり、利用者の期待に応えていることを評価したい<p>利用者は、事業所のケアマネジャーがきめ細やかな対応をしてくれることを高く評価している。利用者アンケートでは、「迅速に動いていただき助かった」、「連絡が早い」、「大変満足」という意見が多く見られる。さらに地域包括支援センターをはじめ複数介護サービス事業所が同一敷地内にあり、他サービスとの連携も円滑に進んでいる。事業所のケアマネジャーは高齢者の普段の様子を観察し、高齢者の自立支援に繋げるために介護保険サービス以外のサービスも利用者の自立支援のために常に検討している。利用者からの期待に応えていることを評価したい。</p></p></p>
--

さらなる改善が望まれる点

・当事業所は、利用者に対してきめ細やかな対応をしており満足度が高いため、ケアマネジャーを増員して安定した体制が望まれる

現在の事業所では、ケアマネジャーが2名体制でお互いに相談しながら連携を取り業務に当たることができている。しかしながら方が1名が休む事になった場合にはもう1名の負担が増えて利用者にも迷惑がかかる可能性がある。利用者アンケートでもきめ細やかな対応をもらえて満足度が高く、依頼も増えているものの、新規利用者を受けることができないことがあり心苦しいと職員も思っているようである。ケアマネジャーを募集しても地域的に不足しているために応募が来ないことが現状であるが、法人を通して早急な人員確保が望まれる。

・ICT機器を活用することで記録漏れも少なくし、残業も軽減され業務の効率化が図れると思われるため、今後の導入に期待したい

事業所ではきめ細やかな対応を行うことで利用者からの満足度は高い評価を得ている。しかしながら多忙な中での文書作成・書類作成が残業や書類の記入漏れにつながっているようである。法人でも検討中との事ではあるが、ICT機器を活用することで記録漏れも少なくし、残業も軽減され業務の効率化が図れると思われる。訪問毎に個人ファイルの持ち出しをしているが、ICT化することができればファイルの持ち出しをすることなく、対応することがおこなえると考えられる。国の施策においてもICT化が謳われているため今後の取り組みに期待したい。

・職員がわからないことがあった際にマニュアルを常に参照できるように、マニュアルの改正、更新を定期的におこなうことに期待したい

事業所ではマニュアル・手引書を整備しているが、ベテラン職員の2名体制となっているため参照することは少ないようである。事業所ではケアマネジャーの増員を希望しており、今後新人のケアマネジャーが着任してくることが予想される。介護保険の改正ごとに居宅介護支援事業所のケアマネジャーが遵守すべき運営基準の範囲は拡大しており、法人で定める手順の明示が益々重用になってくる。法人にてマニュアル検討委員会等を組織し、少なくとも3年ごとに最新のマニュアル・手引書となるような更新時期を定めたマニュアル作成を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・医療機関との連携では、直接医師に話を聞くよう努めている

事業所と利用者が住むエリアは地域柄、川を挟んでいる事もあり地域の限られた病院に通う方が多く病院関係者とはお互いに顔見知りになり密な連携が取れている。病院の窓口である相談員だけでなく、医師も大変協力的であり直接お会いして情報のやり取りが出来る。ここまでの関係に築き上げたのはケアマネジャーの今までの積極的な対応と行動が認められているからであり、医療と介護の連携が重要であり必要とされる中で模範的な対応が行われている。

・法人では毎月感染症委員会を開催し、新型コロナ感染拡大防止に力を入れている

法人として新型コロナウイルス拡大感染防止に力を入れている。職員は体温を自宅と職場で2回計測し勤務表を記載することを義務付けている。また、37.0以上の発熱があった場合は自宅待機するなどルールを定めている。支援の場面においては、手洗い・消毒を徹底し、事業所に来所する方のために事業所の入り口には飛沫防止のためのアクリル板を設置している。さらに毎月実施される感染症委員会においては同法人が運営する他サービスとの情報共有にも力を入れ、感染症・水害・地震に対して事業継続に必要な事項を定めるBCPを作成している。

・利用者の自立支援のために医療と介護の連携に力を入れている

事業所では、利用者の自立支援に向けた公平・公正な「居宅介護支援計画書」の作成に力を入れている。利用者が主治医にしている医療機関との連携を密におこなっている。医療と介護の連携強化に努めるために入院時の利用者情報の共有や退院時のカンファレンス、家屋調査等の参加をしている。退院・退所時に必要な事柄を充実させるため必要な支援を居宅サービス計画書の見直しに盛り込んでいる。事業所の収益にも注意を払い、利用者へのサービスの向上となる介護報酬の加算を確実に取得している。また、法令遵守に努めることに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/80

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 : 1.0%	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	90.0%		6.0%	
	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	86.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	76.0%		10.0%	10.0%
	いいえ : 1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%		7.0%	10.0%
	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	89.0%			9.0%
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%		6.0%	9.0%
	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	63.0%		12.0%	20.0%
	いいえ : 4.0%			

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	入谷居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区入谷9丁目15番18号特別養護老人ホーム足立翔裕園1階事務室
事業所電話番号	03-3855-6396

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) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。2) 利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。3) 利用者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。4) 常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めます。5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・施設全体でグループ理念の浸透を図り、施設独自の取り組みを推進するように努めています

法人の経営理念について、法人全体の研修に経営層の施設長と事業管理者が参加してその内容に従って施設内の全職員に対する研修を行うとともに、理念にある「感動介護憲章」を朝礼時に全員で唱和をして理解を深めるようにしています。また、職員クレドの項目を1つ以上、職員の個人目標に入れてその内容に基づく行動を面談等を通じて促しています。加えて、各部署のリーダーは職員とコロナ禍対応しながら個別支援を推進したり、施設長は、職員の労をねぎらう支援をするなど、職員クレドに基づいたリーダーシップの発揮に努めています。

・職員間で協力しながら多様なニーズに対応するケアマネジメント力の向上に取り組んでいます

介護支援専門員の役割やケアマネジメントの一連のプロセスに沿った手順と確認項目をまとめたマニュアル活用と業務進捗管理や自己セルフ確認表、毎月の会議などで利用者ケースの話し合いや地域の情報を共有し、個別プランの策定に役立てています。また、利用者の状況を多角的に捉え、アセスメントを実施すると共に関係事業者と情報共有し、個々の利用者の状況に応じた適切な支援が迅速に提供できるよう取り組んでいます。年間実行計画の目標を設定し、職員間で協力しながら多様なニーズに対応するケアマネジメント力の向上に取り組んでいます。

・関係先との良好な関係をつくりながら、利用者・家族の要望に応えるプランづくりとサービスの組み立てに努めています

地域包括支援センターや近隣病院、医療連携相談室などからの依頼があった際は困難事例も含め積極的に受けて行きながら、病院のソーシャルワーカーやリハビリ職員との協力関係を構築するように努めています。利用者・ご家族・サービス事業所からの連絡を待つのではなく積極的に状況確認をするように努め、情報を共有するように努めています。関係事業所や利用者との信頼関係を築き、良好な関係を作り上げるように努めています。関係事業者と共に支援内容を充実させ、その方に合った個別性のあるプランの作成を心がけています。

さらなる改善が望まれる点

・様々な危機を想定したクライシスマネジメント（危機管理）の作成と運用が期待されます

大震災を想定した施設全体の危機管理の仕組みはありますが、同じ施設内にある事業所としてその内容が浸透されている状態にすることは課題と思われます。コロナ禍終息が長引く予想の中で、事業所に関わる感染症予防策と大地震、水害等の大規模災害対策について、施設全体のクライシスマネジメントに含まれる形で作成することが望まれます。その中で、想定被害とその対応について、地域と施設全体の中で果たす役割りの具体策を委員会で検討してその内容を事業所内全員が理解し、最優先で地域に示すことが期待されます。

・利用者、家族の思う心身の安らぐ暮らしを共に考えることから生活意欲を高める支援が期待されます

利用者の生活状況や意向を踏まえた個別性のあるケアプラン作成を目指し、希望や要望を丁寧に聞き取っています。利用者アンケートに於いて、よく聞いてくれると高い評価が寄せられていますが、一部健康面の不安やサービス利用について丁寧な説明を期待する声が寄せられています。特に健康面の不安や孤独感、生活環境の変化等に留意し、安全安心、快適な暮らしに必要な要素や緊急時の対応、サービス内容や効果について丁寧な説明が期待されます。利用者、家族の思う心身の安らぐ暮らしを共に考えることから生活意欲を高める支援が期待されます。

・利用者の生活上の相談事に関わる情報提供の標準化を図ることで、利用者の更なる安心につながると思われます

利用者と家族の在宅生活の安心のために、職員間で基本情報や支援経過をパソコン上で共有し、個別の利用者情報について職員間で伝え合うことで、担当が不在の時や緊急の時でも対応できるようにしています。また介護保険以外の相談や依頼等にも必要な情報や助言を各担当が行っています。今後も様々な相談対応が求められるので、利用者の状況に応じて緊急性の高い事象を想定し、相談先や関連機関の連絡先を職員間で共有したり、生活上の相談事に関わる情報をリスト化して情報提供に標準化を図ることで、利用者の更なる安心につながると思われます。

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

42/87

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	90.0%	0.0%	0.0%	9.0%
	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%	0.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	9.0%
	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	66.0%	0.0%	0.0%	30.0%
	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	88.0%	0.0%	0.0%	7.0%
	いいえ : 2.0%	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	95.0%	4.0%	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%	
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%	4.0%	0.0%	2.0%
	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	80.0%	0.0%	0.0%	16.0%
	いいえ : 0.0%	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	54.0%	30.0%	7.0%	7.0%



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	竹の塚居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区竹の塚7丁目19番14号
事業所電話番号	03-5851-6051

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) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。 2) 利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。 3) 利用者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。 4) 常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めます。 5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・住み慣れた地域に暮らし続けられるように地域の方との交流を大切にしています

地域包括支援センターと協力して担当する介護予防の利用者のケアプランを推進する取り組みを行っています。また、地域の方々向けの認知症ケアサポーター養成講習を感染防止を図りながら開催しました。施設の地域交流室を活用して2回開催し、会場準備と研修にケアマネジャーが参加しました。さらに地域の方々の安全を考えて施設にて除菌水製造機を導入して地域に配布したり、翔裕園の日には地域の方々にジュースや焼き芋を配布したりしながら地域の方との交流を大切に、住み慣れた地域で暮らせるように取り組みを行っています。

・利用者支援を行う中で、家族の思いも大切にしながら支援を行っています

介護保険の認定更新の申請時期に連絡するように心がけ、利用者と家族が申請できる方と出来ない方の状況に合わせて対応しています。中には申請を忘れる方、ケアマネがやってくれるものと認識している方などには適切に助言をしています。介護認定調査の時には、同席できる時には同席して、正しい現状を伝えるように配慮しています。担当の利用者のみではなく、家族の状況や生活状況の変化を観察することで、家族の介護疲れやストレスなどへ配慮した支援となるように努めています。

・経営理念を組織内に浸透を図る取り組みは、個々の職員の貢献意欲を引き出す機会として重要な取り組みと言えます

法人の経営理念の思いや考え方をグループ施設全体に浸透を図ることで、組織価値観に基づいた職員ひとり一人の行動や業務につなげる理念の具現化のために、法人全体の研修に経営層の施設長と事業管理者が参加して、その内容を基に経営層自らが施設内の全職員に対する研修を実施して、組織価値観の共有を図るように取り組んでいます。また理念にある「感動介護憲章」を朝礼時に唱和をして理解を深めるようにしています。経営理念の浸透は個々の職員の仕事に対する価値観とすり合わせとなり貢献意欲を引き出す機会として重要な取り組みと言えます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の生活上の相談事に関わる情報提供の標準化を図ることで、利用者の更なる安心につながると思われます

利用者と家族の在宅生活の安心のために、職員間で基本情報や支援経過をパソコン上で共有し、個別の利用者情報について職員間で伝え合うことで、担当が不在の時や緊急の時でも対応できるようにしています。また介護保険以外の相談や依頼等にも必要な情報や助言を各担当が行っています。今後も様々な相談対応が求められるので、利用者の状況に応じて緊急性の高い事象を想定し、相談先や関連機関の連絡先を職員間で共有したり、生活上の相談事に関わる情報をリスト化して情報提供に標準化を図ることで、利用者の更なる安心につながると考えられます。

・職員間で協力しながらケアマネジメント業務の信頼性を向上させるように取り組むことが望まれます

居宅会議や日常業務の中で、利用者の変化等を定期的且つ随時報告し合う環境があり、担当職員が不在時でも緊急対応に応じるようにして、利用者や家族の信頼される相談先としての役割を果たしています。今後は、ケアマネジメントの質を確保するために、ケアマネジャーの資質向上に関わる研修の受講やケアマネジメント業務の管理とチェック体制を構築することで、職員間でケアマネジメント業務の信頼性をさらに向上させる取り組みが望まれます。

・

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

21/89

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	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%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	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	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	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%	
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	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%	
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	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%	
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 : 4.0%	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	85.0%		9.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	