

# 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番地1
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"><li>1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみをつかちあう共感・相手の立場に立つ共感</li><li>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</li><li>3. 水、電気などの資源を大切にする ・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</li><li>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）</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>・【現状】リーダー制を設け管理者との役割分担が進んでいます。 昨年管理者交代があったため、現管理者は職員の働き方を考え業務量を把握し業務整理を行いたいと考えました。事業所内の職員間の雰囲気は良好な事業所ですが異動の希望や人員不足を心配する職員もいて不安要素もありました。管理者が奮闘するなか今年度リーダー制を設け、管理者をサポートする体制が整いました。管理者はリーダーの業務量が過多とならないように配慮し、リーダーは請求業務や起案などを担当し管理者を支えます。役割分担が進み、管理者職員双方にとってより良い関係となりました。</li><li>・【現状】システムの活用により、業務の効率化を実現しています。 システム導入を行ったことにより、業務の効率化が図れています。また、入力方法の統一や情報の一元化により、担当者が不在の場合でも誰でも対応することが出来るような体制が整えられています。担当者側にとっても、自分が不在でも対応してもらえる安心感があり、お互いに信頼し合い、連携が取り合える事業所であることが伝わってきます。忙しい日々の中で、また変則勤務、365日稼働がある中で常に情報の共有化を図ることは困難な状況と思われましたが、システムを上手く活用し、職員間の連携が図れていると思います。</li><li>・【現状】事業所内の職員同士の良好な関係が窺えます。 職員アンケートの“職場の人間関係は良好か”の質問に昨年同様全員が「はい」と回答しています。また、“事業所の【特徴】【良い所】”のコメントに「お互いに協力し、人間関係が良好」「言い合える関係性ができている」「ケースも共有されている」「チームで対応している」といった信頼関係の強さが窺えます。業務の性質からも個々に掛かる負担や責任は重大ですが、常に情報共有や検討を行い、利用者の楽しみを感じられる在宅生活を送るために必要な事を共に考える経験豊富なケアマネジャーが揃う事業所です。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・【課題】人材確保が急がれます。

事業所内職員の高齢化で、リーダー層は人材確保が喫緊の課題と感じています。このままでは新規利用者の受け入れをストップせざるを得ないとも考えています。ケアマネージャー業務自体の社会的評価の低さも人材不足の一因ではないかとも憂えています。今後の事業所運営継続の為に人材確保が急務です。このままでは1～2年後には職員2名体制となるのではないかとリーダー層は不安を抱えています。昨年度の第三者評価でも人材確保の課題が挙げられていました。まずは人を集め人材確保し、その上で育成していくことに法人、施設を挙げての支援が必要です。

・【課題】システムを活用しつつ、更に業務のスリム化で負担を軽減しましょう。

システム導入により、書類に関しての業務は基本的にスムーズに行われていますが、情報の共有化を図るための一元化が負担になっていることも考えられます。重複した内容の記載は最たる例で、すべての情報を支援経過に記載するとすると、二度、三度と同じ内容を記載する可能性もあります。読み手書き手双方の視点から、要点を押さえた記載の習得や、重複している書類は参照にするなど、もう少し記録業務をスリム化し、負担軽減が出来るように、書類業務に関しても標準化を図る必要があると考えます。

・【課題】業務の一定水準を確保するための基盤が必要です。

業務の特性から、画一的に出来ない部分はありますが、職員間のまとまりも強く、地域に密着した事業所だからこそ、今後も期待され、維持すべき一定の業務水準があると考えます。現職のチームワークが良く連携も行えており、業務も膨大なもので、なかなか着手しづらい業務であることは十分に理解できます。ですが、業務水準は、利用者・家族の為だけではなく、事業を継続するために必要な人材確保や教育において、業務の標準レベルの維持・向上や定期的な改善を図るためのツールとして有効活用が期待出来ます。その為の基盤づくりは早々に必要と考えます。

## 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

73/108

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：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	90.0%		8.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%		13.0%	
	いいえ：1.0% 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	93.0%		5.0%	
	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	90.0%		5.0%	
	いいえ：2.0% 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	91.0%		6.0%	
	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	94.0%		5.0%	
	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	91.0%		5.0%	
	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%			13.0%
	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	61.0%	9.0%	19.0%	9.0%

# 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番地の4
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）	<p>「最も困っている人々の命と暮らしを守る」という、法人の福祉理念を継承した施設運営を図ります。</p> <p>泉苑を利用される皆様には、公共性を維持した質の高いケアサービスを提供します。「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とします。</p> <p>泉苑は利用者が主体的に生きる場として、安全で安心した生活が営めるよう援助します。</p> <p>利用者の人権と個人の希望や意思を尊重した個別援助・介護サービスの提供に努めます。</p> <p>泉苑は公平平等を基本に利用者の人権とプライバシーを尊重します。また、個人のニーズに合わせた生活支援・介護予防及び介護サービスの提供に努めます。</p> <p>利用者や家族の絆を大切にし、家族を含めて支援します。</p> <p>泉苑は、利用者および家族間の歴史や絆に対する相互理解と連携が高まるよう働きかけ、家族の方と安心と信頼が得られるように支援します。</p> <p>地域福祉活動の拠点とします。</p> <p>泉苑を地域に開放します。地域の福祉拠点として任務役割を一層発揮し地域に貢献します。</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>・府中市等の自己点検表を活用した法令遵守の徹底により、利用者・家族・職員が安心する健全運営を行っています</li></ul> <p>事業所が共有できる基本的考え方を定め、ケアプランの作成を行っています。例えば、東京都と府中市の自己点検表を基準とし、一人ひとりに合わせたケアプランが作成できる様に管理されています。また、運営規定や利用契約書に記載されている通り、利用者・家族の意向を踏まえた具体的な目標や、利用者が目標を達成する為の支援内容がケアプランに記載され、取り組みの定着が確認できます。その結果、チームが一丸となって法令遵守の徹底を行い、利用者・家族・職員が安心する健全運営を継続しており、良い取り組みと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・最も困っている人（困難ケース等）を受け入れる事を重視しています</li></ul> <p>事業所には地域包括支援センターやショートステイが併設されている事により、地域の方々や外部の居宅介護支援事業所から、緊急対応等、困難ケースの相談が多く入ります。併設されているショートステイとの連携や、長年の実績により培われたネットワークを生かし、外部事業所とも連携して対応しています。最も困っている人たちの命と生活を支える法人理念と合致した職員の心構えと、困難ケースへの対応を高く評価したいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・全利用者の支援経過記録を全ケアマネジャーで把握する朝の日課が定着しています</li></ul> <p>支援経過を確認するルールを定め、継続した取り組みを行っています。全ケアマネジャーは、出勤時に全利用者の支援経過に目を通す様にしています。時には、全利用者の情報把握を行う業務に対し、ケアマネジャー間での反対意見について検討する場合があります。その都度、一貫して方針を伝え、個別面談を実施する様にしています。その結</p>
---

果、チーム一丸となって納得して取り組み、全利用者の突発的な相談にも迅速な対応を行う事が継続されており、良い取り組みと思います。

さらなる改善が望まれる点

**・利用促進のための情報提供の多様化に期待します**

管理者は、施設に足を運べない人や、インターネットを活用できない方々への情報発信が不足していると考えています。在宅高齢者の生活を365日、支える事業所の取り組みや、長年の経験に裏付けられた支援の実際を、多くの市民に発信してほしいと思います。例えば、事業所の取り組みを掲載した、チラシやリーフレットを作成し、医療機関等、地域の方々が日常的に足を運ぶ場所に配置する等、取り組みの検討に期待したいと思います。

**・事業所独自のケアマネとしての心得やケアマネジメントマニュアルの完成に期待します**

管理者は、国や市で決められた規定に則ってサービス提供を実施していく事と同時に、事業所独自のケアマネジメントマニュアルを作成し、職員間での周知徹底事項を取りまとめていく事も検討しています。日常業務の中で何を優先すべきか等、新入職員も活用できる内容にする事を計画しています。これまで大切にしてきた姿勢、事業所内の規律を保つルール、日々の業務の遂行手順等が盛り込まれた、事業所独自のマニュアルの完成に期待したいと思います。

**・ICTシステムのさらなる活用を期待します**

チーム間でスムーズに連携するために、ICTシステムを活用して、情報共有を徹底しています。利用者調査では、「身内以上に世話をしてくれる」、「ケアマネジャーさんはとても頼りになる」、「家族の精神面にも寄り添って支えてくれる」等の信頼感がうかがえるコメントが寄せられています。第三者として、この信頼を今後も維持して欲しいと思います。今後は、外出が多いケアマネジャーの業務の流れを踏まえ、ICTをさらに活用した情報共有の迅速化・効率化を目指し、例えば、機器の数量について、さらに強化・拡大を検討してほしいと思います。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者や家族に寄り添うことに力を入れています**

利用者調査における、総合満足度調査では、90%は、「満足・大変満足」と回答しており、非常に高い数値となっています。また、「状況や要望を良く聞いてくれるか」、「あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれるか」等の設問に対しても、利用者の90%が、「はい」と回答しています。例えば、「いつも、ご本人の気持ちが第一ですと言ってくれる」、「認知症が進んで困っているのを、良く理解してくれている」等の意見も上がっています。利用者や家族に寄り添うことに力を入れているといえます。

**・家族とのアセスメントの共有に力を入れています**

アセスメントによって得られた課題について、家族と情報共有を行っています。必要に応じ電話連絡等の手段を活用して、家族との接点を持つ事ができる様に配慮しています。その際に、事業所は事前に情報収集や情報整理に力を入れ、家族の視点からわかりやすい伝え方ができる工夫を心掛けています。職員の自己評価では、「家族やサービス提供事業者等関係者とアセスメント内容を共有している」との問いに対し、100%の職員が「はい」と回答しており、取り組みの手応えを実感されている様子が伺えます。力を入れている取り組みと言えます。

**・365日、利用者の在宅生活を支える取り組みに力を入れています**

事業所では地域包括支援センターと連携し、24時間、365日、利用者の問い合わせに応じる体制を整えています。昨今のコロナ禍においても、緊急時には自宅に向く事を想定し、防護具の着用等、危機管理に努めて対応する事を職員間で周知しています。利用者の在宅生活を支える為に、支援を途絶えさせることなく対応する事に力が入れています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/103

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	92.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	88.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 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	97.0%			
	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	83.0%	7.0%	7.0%	
	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	89.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	89.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	5.0%	10.0%	
	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	69.0%	13.0%	16.0%	
	いいえ：1.0%			

# 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	社会福祉法人茶屋の園
事業所名称	たちばなの園白糸台居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市白糸台6丁目2番地17
事業所電話番号	042-358-0221

## 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 利用者の人権を尊重したサービスの提供</li><li>2 安全で安心のもてる生活の確保</li><li>3 働きやすい職場環境の整備</li><li>4 地域交流の促進</li><li>5 医療機関及び福祉機関との連携強化</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・いつもケアマネジャーが笑顔で接し、信頼関係を構築しながら話しやすい雰囲気を中心掛けたアセスメントしている

地域包括支援センターからの情報をもとに、管理者が承っている要望等を加味して担当者を決めている。初回訪問時には、特に話しやすい雰囲気を心掛けながらアセスメントし、意向を都度確認しながら記録している。ケアマネジャーが聞きたい情報があっても、信頼関係を構築することが大切なので、ご利用者から話して下さるのを待ち、まずは必要最小限の部分だけ伺い、訪問回数を重ねて、聞きたい情報を確認している。いつもケアマネジャーが笑顔で対応している様子、ご利用者が訪問を楽しみにされている様子などは利用者調査からも伝わってくる。

・ケアマネジャーらは迅速に対応できるよう心掛けており、ご利用者が入所・入院を希望される場合にも速やかに支援している

ケアマネジャーらは迅速に対応できるよう心掛けており、利用者調査には状況に変化が見られた経験のある複数のご利用者から「希望した施設をすぐ探してくれた」「迅速に対応していただいた」等のような声も寄せられている。入所のご相談があった際には、複数の施設パンフレット、施設のホームページからの情報、福祉ナビゲーションからご相談があった時点における施設一覧等を印刷したものをお見せしながら情報提供に努めている。ご利用者の救急搬送時等に、現病歴や内服薬をアセスメントシートからすぐ医療機関などに提供できるように備えている。

・ケアマネジャーは日頃からその都度必要時に情報を共有し、訪問等で不在の際にも365日同じ法人の職員に伝言することができる

サービス利用のための申請窓口は、土・日・祝日・12月29日から1月3日を除き開所しているが、必要に応じて土曜・日曜に出勤を変更し、ご利用者のニーズに対応できるようにしている。利用者調査にも「土日でも対応してくれ、手厚く関わってくれている」といったような声が寄せられていた。現在2名のケアマネジャーが在籍し、事業所内での席が隣り合っており、日頃からその都度必要時に情報を共有している。同じ敷地内に系列の特別養護老人ホームが併設されており、ケアマネジャーが訪問等で不在でも365日同じ法人の職員に伝言することができる。

さらなる改善が望まれる点

・要介護状態の軽減や悪化を防ぐためのアセスメント内容とその結果から立案したケアプランについてわかりやすく伝える更なる工夫も望まれる

プライバシー保護、接遇、ケアプラン立案時に状況や要望をよく聞いているかへの利用者満足度に比べ、ケアプランに組み込まれたサービスへの満足度やケアプランの説明のわかりやすさ、外部にも相談できることの説明には、更

なるサービス向上へのヒントが感じられる。感染防止を念頭に限られた時間のなか法令遵守しながら、状況や意向を丁寧に把握している様子が利用者調査からも伺える。要介護状態の軽減や悪化を防ぐためにどのようなアセスメントとなったか、アセスメント結果から立案したケアプランについてわかりやすく伝える更なる工夫も望まれる。

・事業計画の「地域の在宅介護の支援を積極的に推進」するなか、個人の資質等のみに依存しない法人本部からの一層の支援の工夫が望まれる

事業計画の「地域の在宅介護の支援を積極的に推進」に向け、ご利用者数の一層の拡大に前進している。一人職場ではなくなり、独自の業務マニュアル作成や集団指導や法令遵守の勉強会、法令遵守すべき書類以外の関連書類の整理と保管等の構想が管理者にはある。モニタリングやサービス担当者会議に管理者が同席する体制等も築いてはいるが、1名で訪問する場合が殆どという。利用者調査の利用者個人の尊重に関する満足度は高かったが、訪問業務と重なると権利擁護内部研修への参加は難しく、個人の資質等のみに依存しない一層の支援の工夫が望まれる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の在宅介護支援を推進するために地域包括支援センター等との連携を密にしている

地域の在宅介護の支援を積極的に推進するために、地域包括支援センターおよびサービス提供事業所との連携を密にし、ケアマネジャー2名体制となったことから、ご利用者の一層の拡大に努めており、前年度の新規利用者数は、前年度のサービス利用終了者数の倍以上となっている。受け入れ可能な状況については、平時は管理者が近隣の地域包括支援センター向けの事業所のチラシを持参し直接説明している。地域包括支援センター主催の民生委員、自治会が出席する地区連絡会にも参加し、地域での連携が一層円滑になるよう努めている。

・職員間でコミュニケーションを図り、丁寧で確実、迅速に法令遵守が心掛けられている

お問い合わせには、管理者は自身の長く豊富な経験に基づき、ご相談者等が必要とされている情報の提供を心掛けている。ケアマネジャー2名体制で、職場の風通しも良く、日頃から情報を共有することで、担当者以外であっても支援内容を理解し、担当者が訪問等で不在でも円滑な対応に努めている。相談しやすい職場環境が醸成され、不確かなことがあれば、職員が管理者に確認したり、ご利用者の居住されている自治体に確認し、丁寧に確実な対応に繋がっている。新たなお相談についても、ケアマネジャー同士の状況を確認し、迅速な対応が心掛けられている。

・法令遵守を常に意識し支援手順や書類作成に不備がないように努めている

管理者は法令遵守を常に意識し、行政の実地指導や集団指導の内容を頭に入れて、職員に助言し、指導にあたってはいる。アセスメントシート、ケアプラン、サービス担当者会議（照会録）、支援経過記録、モニタリング記録、アセスメントの分析・結果・支援の方向性等を定期的に点検し、支援手順や書類作成に不備がないように努めている。ご利用者やご家族等から聞き取った情報を記入しやすいように課題分析標準項目を網羅しアレンジしたアセスメントシートには「聞きやすい項目」「聞く必要がある項目」等を加え進化させていきたいと考えている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/73

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	89.0%	10.0%	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	77.0%	19.0%	いいえ : 3.0%	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	73.0%	26.0%	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	91.0%	8.0%	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%	15.0%	7.0%	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	85.0%	14.0%	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	78.0%	19.0%	いいえ : 1.0%	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	77.0%	17.0%	5.0%	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	59.0%	26.0%	5.0%	8.0%

# 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番地
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"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・自立支援と重度化予防の視点を高めるようケアマネジャーの資質向上に取り組んでいます

居宅サービス計画作成にあたっての基本的考え方として自立支援を明確にし、チームでリアセメント勉強会に取り組むなど、自立支援の視点を育成しています。またカンファレンスや事例検討で他者の気づきを共有し、チーム全体で利用者一人ひとりのケースを気にかけるなど、共有して利用者を支える仕組みが整っています。プラン作成時には主任ケアマネジャーと一緒に自立支援に即したプランになっているかを確認し常に意識づけを行うなど、自立支援、重度化予防の視点を高めるようケアマネジャーの資質向上に取り組んでいます。

### ・医療機関と連携を強め、顔の見える関係を築くことで、入・退院者への対応や看取り支援の実績を積み重ねています

地域包括ケアの推進に向け、医療機関との連携を重視しており、特に入・退院時の支援を細かく行い、退院後のスムーズな在宅生活への移行を支援しています。日ごろから看護師やソーシャルワーカーとこまめに連絡を取り、利用者の受診時に同行するなどして主治医や薬剤師と直接会う機会を持つことで顔の見える関係が築かれるなど、医療機関とのつながりは年々深まっています。終末期を在宅で迎えたい方を支援するための看取り体制も整ってきており、医療機関と連携しながら可能な限り居宅で有する能力に応じた生活が送れるよう支援しています。

さらなる改善が望まれる点

### ・よつや苑のケアマネジャーならと言われ選ばれるケアマネジメントを、ケアマネジャーがチームとなって追求していくことが期待されます

利用者の自立支援や重度化予防等を重視して、チームでリアセメントや自立支援の視点を育成するほか、カンファレンスや事例検討で他者の気づきを共有し、チーム全体で個々の利用者を支えるように努めています。今後、よつや苑のケアマネジャーならと言われ選ばれる存在でありたいと考えている点からすると、自立支援や重度化予防の先

にある利用者の生活における思いややりたいことが実現できるプラン策定やケアマネジメントを今後も追及することと、実現したことをチーム内で共有・賞賛し、事業所ならではの価値づくりを促進することが期待されます。

・**チーム全体と併設事業と協働して、求められるスキルと人材育成をより計画的に展開することが期待されます**

地域包括ケアシステムの推進に向けて、各ケアマネジャーの予防プランから自立支援・重度化予防、看取り支援までのケアマネジメント力の向上を図るために、外部のリ・アセスメント研修会への参加や自立支援の勉強会、ケース検討を随時実施して知識共有しています。今後、コロナ禍で研修参加の方法を検討する必要性とケアプランに組み込む在宅サービスに加えらる科学的介護などの知識習得がケアマネジャーに求められるとされますので、チーム全体と併設事業と協働して、求められるスキルと人材育成をより計画的に展開することが期待されます。

・

## 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

70/192

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 : 4.0%	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	90.0%		10.0%	
	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	84.0%		15.0%	
	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	72.0%	14.0%	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	88.0%		11.0%	
	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	88.0%		10.0%	
	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	85.0%		14.0%	
	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	84.0%		12.0%	
	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	64.0%	22.0%	12.0%	
	いいえ : 0.0%			