

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	有限会社友
事業所名称	介護支援友
事業所所在地	東京都町田市小川5丁目17番22号
事業所電話番号	042-788-2607

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>< 理念・方針 ></p> <p>1)要介護、要支援状態の利用者に対して、それぞれの能力に応じ自立した日常生活を営む事ができるように、基本的には法令順守と良識ある社会人としての行動を心掛けている。</p> <p>2)利用者、家族の要望に耳を傾け、利用者の選択に基づき適切なサービスが、多様な事業所から提供されるよう中立公正な立場で支援している。</p> <p>3)地域包括支援センター、関係市町村、医療、福祉サービスとの連携を大切にしている。</p> <p>4)利用者へのサービスの質と利用者満足度の向上を目指すために自己研鑽とさらに研修等を通してスキルアップに取り組んでいる。</p> <p>5)事業所では「利用者のプライバシー保護マニュアル」に基づき、個人情報の安全管理に取り組んでいる。</p> <p>< サービス提供の考え方 ></p> <p>日、祭日にも職員が交代で出勤の体制にしている。</p> <p>職員不在時にも管理者の電話に転送され、24時間連絡可能な体制をとっている。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・さまざまなマニュアルを整備して、定期的な見直しで一目瞭然な改正箇所の明確な明記で、業務の標準化を図る役割を担っています <p>法人共通の「倫理規定」、運営方針を周知させるための「居宅介護支援運営規定」や、さまざまな介護支援関連マニュアルの一覧表で、マニュアルの種類が確認できます。定期的に年度末の会議で「各種マニュアルの手順書、手引書の点検や見直し」について話し合を行い、各マニュアルを読み合わせ、訂正・改訂の必要が生じた場合は見直しを行っています。その際見直した箇所の横に、日付・追加・削除・文言の変更などを明記し、改正箇所が一目瞭然に確認ができ、業務の標準化を図る役割のひとつになっています。</p> <ul style="list-style-type: none">・処遇困難ケースや利用者の情報は、毎週の会議や月1回の業務会議、パソコン活用で情報共有がされ、担当以外の利用者の対応も可能です <p>会議の目的として「利用者に関する情報またはサービス提供にあたっての留意事項に関わる伝達等を目的とする」としています。職員全員が会議などを通じて支援方針や利用者の状態変化などの情報を共有し、処遇困難ケースや取り扱っているケースについての問題点・改善方策などを議題に取り上げ個々のスキルアップに努めています。事業所では24時間対応できる体制で、土日祝日も交代で勤務しており、ケアマネジャーが不在でもパソコン内の利用者情報を確認して、利用者・関係機関へのスムーズな対応ができるよう取り組んでいます。</p>

・有志で研修を企画・実施して、医療、福祉用具への理解度を高め、あらゆる情報を収集してケアマネジメントの資質向上に取り組んでいます

最新の情報を確保するために、介護情報や福祉用具の新品、特徴ある事業所、新規事業所、新設の入所施設などの情報を、町田市や他市の会議や研修に参加し、情報収集しています。市や地域包括支援センター研修への参加で、ケアマネジャーの能力を高めるとともに、地域のケアマネジャー有志で、情報交換や研修会を年3～4回企画・実施して反省会を行い、より良い企画に向けて取り組んでいます。研修の方針として「福祉系なので医療、福祉用具、困っている事例など話し合い理解を深る」ことを目的に、ケアマネジメントの資質向上を目指しています。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルは定期的に見直され更新されていますが、十分な活用には至っていないとの意見もあり、意識して活用する取り組みが期待されます

日常的にわからないことが生じたときには、管理者やベテラン職員から助言を受け解決に向けています。さまざまなマニュアルは、常に見直され更新もされていて完全な状態で、いつでも閲覧できるように管理しています。マニュアルや手順書は、業務を円滑に進めたりサービスの質を高めるために上手に活用することが大切です。見直しや更新がされているマニュアル・手順書を日常的に活用することや、新人職員の指導や引き継ぎの際に意識して活用することで、さらなる業務改善を図ることが期待されます。

・リスクマネジメントに備え事業継続計画を作成しましたが、今後必要な対策を利用者・家族と職員に周知を図り理解を得ることが期待されます

新型コロナウイルスの「緊急事態宣言」を受けて、利用者に「ケアマネジャーの訪問について」の案内を出しています。短時間での訪問、訪問を希望されない場合は書類をポスト投函での対応を明記し、利用者の意向を確認して電話対応で行うなど防止対策に取り組んでいます。リスク対策会議でリスクが生じた際の事業計画は、利用者・職員の状況把握・連絡方法、サービス・業務継続の対応を明確にした事業継続計画を策定しました。今後はリスクや必要な対策を利用者・家族、職員に事業継続計画について、さらなる周知を図り理解を得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

・高齢者虐待には、ケアマネジャーの意識を高め、早期発見に取り組んでいます

ケアマネジャーの役割として「介護者による虐待などの早期発見に努める」ことを心がけ、家族または同居していない親族の状況を把握して、利用者の生活を多くの介護支援者で見守ることも大切と考えています。年々増加する高齢者虐待には、介護者の状況も照らし合わせ話をよく聴き、利用者にとっての良い方向性や介護者の介護軽減を見いだすために、市や地域包括支援センターとも連携を図り、早期解決に取り組んでいます。虐待防止には市や地域包括支援センター主催のオンライン研修、地域での勉強会などで早期発見・早期解決への意識を高めています。

・困難事例には、担当者一人で抱え込まず、チーム協働での対応で取り組んでいます

地域包括支援センターや自治会とは、状況に応じて関わりを持ってもらうことで、利用者に方向性を示し生活像に合ったサービスを提案し提供できるように連携しています。独居や老々介護で共倒れになりそうな状況を抱えている世帯、認知症や親子関係の問題で、利用者・家族が適切に状況を判断することが難しいケースも多くなってきています。事業所は困難事例に対しては、毎週の会議で取り上げ、職員間で検討し、管理者・主任ケアマネからも助言を受け、担当者一人で抱え込まず、連携をとりながらチームで困難事例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

95/126

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%	7.0%		
	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	89.0%	7.0%		
	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	85.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 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	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%			
5. 病气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%	9.0%	9.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 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	89.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 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	87.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 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	82.0%	9.0%	6.0%	
	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	62.0%	15.0%	8.0%	13.0%



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34番10号第一矢沢ビル1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提供 5)職員の働きやすい環境づくり、仕事と家庭の両立。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者（家族）の意向や要望をケアプランに反映させることに取り組んでいる

サービス担当者会議は、新たなサービスを導入する際や介護保険の更新時には必ず開催されており、PCソフトによる議事録も適切に保管されている。退院時なども医療関係者を交えたカンファレンスに出席し、サービス担当者会議において情報を提供する流れが定着している。重度の利用者や困難ケースが比較的多いことから、朝礼や居宅会議などの場を通じて共有し、「迅速な対応」、「必要とするサービスの導入」、「サービス提供事業所との連絡体制の充実」などに力を入れている。

・様々なニーズに対応できるように幅広い情報提供に努めている

個別のケアプラン作成にあたっては、様々な在宅サービスから選択できるように情報を整理して、利用者や家族に説明している。特に、併設している包括介護支援センターからの情報や社協などの情報も提供している。その上で、利用者のニーズに合った在宅生活が送れるように、サービスの調整、組み立てを行いケアプラン作成につなげている。紙おむつ・配食サービスなどの市のサービスや自費サービスなどを必要に応じて情報提供することを心がけている。

さらなる改善が望まれる点

・緊急時の支援体制を日頃から取り決めておくことを検討されたい

自治体が主体となっている「災害時情報伝達システム」があり、年1回、災害を想定した伝達訓練に当事業所も参加している。特に独居や身寄りのない利用者については、個別に緊急時の対応を取り決め、地域包括支援センターや区の担当課と協働できるようにしている。また、必要に応じて、地域の避難場所や市報に掲載されている災害支援などを提供して、注意喚起を促している。さらに、独居者には事業所として、「どこまでの情報を提供するか」「どこまで支援するか」を取り決めることが望まれる。

・長期目標を達成するためのケアマネジメントが期待される

今回行った利用者調査の結果は、全体的に大変高い満足度がうかがえた。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。さらに自立支援に向けて、特に長期目標の達成を

意識したケアプラン作りやサービス提供事業所のモチベーションを向上させることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の関連機関と連携し、地域の高齢者に信頼される事業所になるように努めている

昨年度の重点目標に「地域に信頼され、地域に開かれた福祉の拠点づくりを目指します」とあり、地域の高齢者支援センターの地域ケア会議に出席し、地域の事業者や関係機関と顔の見える関係づくりを行い、地域連携を進めている。また、研究会参加の居宅介護支援事業所と2か月に1回、事例検討会を行い、地域の高齢者の自立支援、重度化防止について話し合いを重ねている。高齢者支援センターや地域の各サービス提供者、他の居宅介護支援事業所と連携をし、地域課題の発掘と発信に力を入れており、地域の高齢者に信頼されるように努めている。

・タイムリーな課題抽出やサービス調整に取り組んでいる

利用者や家族が言葉として発する要望や課題以外に専門職として全体を把握しながら課題を抽出できるように努めている。訪問時には、家族状況や自宅環境も念入りに確認をするように努めている。重要視する視点としては、「食事は摂れているか」「表情はどうか」などである。本人が家族に言えないような悩みの場合には、デイサービス利用時などに場所を変えて本音を伺うなど工夫をしている。また、家族との誤解が生まれないように少しずつ本人と家族の意向をつなげていく役割を担っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

63/133

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%	6.0%	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	84.0%	11.0%	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	80.0%	14.0%	いいえ : 0.0% 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	98.0%		どちらともいえない : 1.0% 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	82.0%	14.0%	どちらともいえない : 3.0% 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	87.0%	7.0%	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	85.0%	9.0%	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	82.0%	7.0% 6.0%	いいえ : 3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	9.0%	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	63.0%	17.0% 17.0%	いいえ : 1.0%



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番地9
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）	1)質の高いサービス 2)業務の効率化 3)働きやすい環境、働き方改革

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関へ入退院する際には関係機関と連携を図っている <p>医療機関とは電話連絡やドクターリンクを利用して連携を図り、インターネット上でパスワードをもって情報共有している。ドクターリンクではメールで往診医や訪問看護ステーションと相談をするなど、適切なサービスの提供ができています。利用者が医療機関へ入院を希望する場合には、主治医や訪問看護師へ相談し、円滑に入院ができるように配慮している。また、入院時にはケースワーカーと連携し、ケアマネサマリーを提出している。退院時にはカンファレンスに参加し、退院支援シートを用いてアセスメントを行いケアプランを立てている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人、家族の意向が異なる場合、双方の納得が得られるよう丁寧に調整を行っている <p>介護サービス利用について、高齢者本人と家族の希望がすれ違うことがしばしばある。その際に、サービス利用に不安を持ったり、利用を嫌がるなどの高齢者には、まずはお試しからスタートし、体験してみることで良さを知らしてもらい、納得の上でプランに組み込んでいくよう配慮している。その際は、担当のケアマネジャーもしばしば家庭やデイサービスなどを訪問して利用者の様子を確認し、慣れた様子を見計らってケアプランを変更するなどの工夫をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当事業所が地域において頼れる存在になるように期待される <p>ケアマネジャー11名の大規模事業所である。地域の居宅介護支援事業所の数は少ないため、地域の事業所の中心的な役割が果たせるように職員の質の向上が求められている。週1回の居宅会議や年4回のケアマネ連絡会の研修会、各高齢者支援センター主催の研修会はコロナ禍にあって、リモート会議で実施しているが、人数が多いがために認識のばらつきが出てきてしまう。さらなる調整をしながら、地域で頼れる存在になるように期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン第1表の作り込みを検討されたい <p>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。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・
--

事業者が特に力を入れている取り組み

・コロナ禍での居宅会議はリモート会議で実施している

利用者に関する記録はシステムの共有化で、利用者に係る職員全員が閲覧できるようになっており、問い合わせがあれば誰でも対応できるようにしている。ケアマネジャーの人数が11名と多いため、在宅ワークと出勤者とに分かれてリモート会議を行っている。法人としてICT化を推進しており、コロナ禍であっても業務に支障が出ないように、居宅会議や研修をリモートで行うなど、工夫をしている。また、チャットワークの活用により、事業所内での伝達事項や情報共有を確実にしている。

・利用者の状態や要望の変化に対応し、居宅サービス計画の見直し・変更を行っている

居宅支援計画の短期目標終了時（作成から6か月後）に行った再アセスメントで把握した利用者の状態や要望の変化に対応し、居宅サービス計画の見直し・変更を行っている。緊急な利用者の状態や要望の変化時には、居宅支援計画の緊急な見直し・変更を行うなど、それぞれのケースの検討をしている。介護支援専門員は11人体制で申し送りや会議を通して基本情報や支援経過を共有して利用者を支援できる体制があり、担当者が不在時や緊急対応に必要な場合でも支援ができる体制を取っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

182/368

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%	5.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	9.0%	いいえ：2.0% 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	78.0%	16.0%	いいえ：2.0% 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	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%	
5. 病气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%	10.0%	9.0%	いいえ：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	9.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	7.0%	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	79.0%	12.0%	6.0%	いいえ：2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	9.0%	8.0%	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	55.0%	19.0%	7.0%	17.0%