



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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	山吹の里ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号
事業所電話番号	03-3981-3140

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) 自立支援を目指し適切なケアマネジメントを行う 2) 利用者のその人らしい生き方を支援していく 3) 地域に根ざしたサービス提供を行っていく

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内の各事業所とも連携し、利用者本位の支援を目指している 当事業所は特別養護老人ホームやデイサービス等も提供する介護複合型施設として連携、地域貢献も行っている。そのため、地域の人たちからの介護や認知症等、各種の相談にも丁寧に対応している。契約まで至った利用者とは、利用者の思いの収集とともに施設内やさらに法人内の事例等も参考にし、自立の維持を柱にした利用者本位の支援につなげている。そのため、例えばデイサービスでも施設内だけでなく、利用者の相性や目的に合致する近隣のデイサービスを紹介、利用者の選択とともに思いの実現に向けている。 毎日実施するミーティングで利用者の情報を共有するとともに、担当外の利用者への支援も早急に対応している 利用者一人ひとりの情報をファイリングし、連絡記録とともに職員間ですべての利用者の情報を共有している。さらに利用者の情報を詳細化するため、毎日ミーティングを開催している。また、毎週ケアマネジメント会議も定期的で開催し、ケアマネージャー全員がすべての利用者の状況を把握している。日常的にはそれぞれ担当利用者を決めマネジメントしているが、担当ケアマネージャーが不在時でも連絡を受けたケアマネージャーが内容に応じ早期での対応を行っている。ケアマネージャーや事業所の存在が利用者に安心を提供している。 主任介護支援専門員を中心に、困難なケースにも対応できる体制づくりを構築している 当事業所では、入所等で他のサービスに移行しない限り在宅での支援に向け、マネジメントやサービスを継続し提供している。利用者の状態や家族の状況にも対応、どのような困難なケースでも継続して受入れ、利用者最適なサービスの提供を視野にした支援を行っている。そのため、多くの経験のある主任介護支援専門員を中心に、その経験や新たな試みも行い、ケアマネジメントの連携体制を構築している。利用者や家族への安心とともに職員の安心にもつながられている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員へのさらなる育成が期待される 事業所では地域包括支援センター主催の研修に参加したり、法人外の事業所と連携して勉強会を開催、多職種連携の会等に参画、職員一人ひとりの資質向上を目指している。その中で、永遠の課題でもあるが、さらに職員個別の育成が期待される。不得意な部分とともに得意分野もさらに伸ばしていきたい。 新型コロナウイルス対策の支援をマニュアル化することが期待される 今年度は新型コロナウイルスの影響で、利用者や家族との直接面談の機会が減少している。その中でも電話やメール等で連絡、コミュニケーションを大切にしている。そこで、数多くの体験を収集し、マニュアルや手順書を作成することが期待される。事例として、コロナ禍での各種の対応方法もより多く記載していきたい。

.

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者とともに近隣の人たちからの相談にも幅広く応じている

当事業所は複合型介護施設の中の1サービスとして地域に根差した支援を目標としている。施設では喫茶店等も開放している。そのため、利用希望者へのサービス情報の提供や各種相談とともに、近隣の人たちからの相談等にも気安く応じ、地域貢献も視野にした対応を行っている。これらの相談対応が事業所の情報の提供とともに、施設全体の周知にもつなげられている。

・毎日のミーティングや毎週のケアマネジメント会議ですべての利用者を把握している

毎日実施するミーティングや毎週開催するケアマネジメント会議で、すべての利用者の情報の共有化に力を入れている。意見交換をすることでケアマネジメントの幅も増加し、職員間のコミュニケーション力の向上にもつながっている。担当利用者を決めた上で、担当外の利用者の状況や支援方法を理解することで、担当する利用者のさらなるケアマネジメントに向けられている。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、多くの情報を収集している

新型コロナウイルスの影響で利用者や家族との直接面談の機会は減っているが、契約前の説明の段階から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基本としている。本来は直接面談での会話を中心とし、面談を重ねることで遠慮の部分の減少とともに、本音の傾聴を目指している。自立の継続とともに、利用者本位の支援につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/86

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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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：4.0%	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	89.0%		8.0%	
	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	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	87.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	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%	
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：2.0%	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	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%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%			
	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	71.0%		20.0%	6.0%
		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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0907

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)地域の拠点としての機能を更に充実・発展させるための地域の福祉ネットワークづくりに努める。2)住み慣れた地域での在宅生活が続けられるよう、医療・介護・インフォーマルサポートを活用し支援していく。3)個々の介護支援専門員の業務内容を明確化し、プランの適正な見直しにより支援体制の基盤強化をする。4)職場内外研修・勉強会で得た知識・気づきを職員間で共有・活用することによる支援の質の向上。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・経験歴が豊富な介護支援専門員を配置し、担当者が不在時でも緊急時の対応ができるようにしている

4名の介護支援専門員を配置し、そのうち3名が、介護支援専門員としての経験歴が10年以上である。家族も含め、抱えている課題・ニーズは複合的で状況も変化していく中、毎月1回の居宅会議を開催し、活発な意見交換をおこなっている。職員個々が受け持つ利用者の状況を共有し、担当者が不在でも緊急時の対応ができるようにしている。また、困難事例にも対応できるようにしている。職員アンケートでも「他職員に相談しやすく、自分にはない考えを聞くことができる」などのコメントが寄せられていた。

・併設の地域包括支援センター・デイサービスなどと情報交換を密に図り、計画作成・見直しに活かしている

併設の地域包括支援センターと常に情報交換しており、利用者が必要とする社会資源などについて、併設の地域包括支援センターからすぐに情報収集している。また、併設の訪問介護やデイサービスの職員とは、事務所が同じスペースであるため、必要時、すぐに情報交換できる状況である。当事業所から併設のデイサービスのフロアにつながっているため、利用者のデイサービス利用日にデイサービスのフロアに出向き、本人の歩行状態や摂食状況などを直接把握・確認している。

・地域ケア会議や外部研修に参加し、居宅介護支援の質向上につなげている

地域ケア会議（地区懇談会）主催の「いつまでも住み慣れた街で暮らし続けるために」をテーマにグループワーク方式を用いた勉強会に参加している。そのほか、「認知症のある方の食べる力を取りもどそう」をテーマにした外部研修に参加し、アセスメントの重要性について学び、家族介護者の体験談を聴き、家族の思いや気持ちの理解を深めている。日々の多忙な業務の中、支援スキル向上のため、業務調整しながら、研修や勉強会に参加している。研修参加後、伝達研修をおこない、情報共有に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・利用手続きや計画作成にあたっての基本姿勢などが明記された事業所独自のパンフレットの作成を期待したい

ホームページは法人全体で作成され、パンフレットも、併設事業所も含めて、複合施設「池袋ほんちょうの郷」全体のものである。区のガイドブックも事業所名称や所在地などに特化した案内である。前年度、現在の場所に移行し

、地域に根差した事業展開をおこなっている。新規利用者に対して、当事業の利用手続きや計画作成にあたっての基本姿勢などが明記された事業所独自のパンフレットの作成を期待したい。

・**業務効率に向けたさらなる工夫・取り組みが望まれる**

作成すべき書類が多く、訪問等の業務もあるため、その作成が追い付かないことを課題としている。当事業所には介護支援専門員4名（常勤2名、非常勤2名）が在職している。複合施設であるため、施設全体に関わる各会議も多く、これらの会議に当事業所の常勤職員も参加が求められている。職員アンケートには、普段の書類作成も含め、常勤職員の負担感が大きくなっているとのコメントが寄せられていた。業務効率に向けたさらなる工夫・取り組みが望まれる。

・**利用できるサービス内容について、利用者の理解が深まるような、さらなる情報提供の工夫が期待される**

必要に応じて、在宅サービス事業所のパンフレットや、配食サービスや、区の高齢者施策などを情報提供している。利用者調査では「短期集中訪問型サービス事業について、もっと利用者に提供してほしい」「口腔ケア（歯科衛生士）による訪問サービスや、訪問入浴など、提供されるサービスについては、もっと積極的に情報を与えてほしい」などのコメントが寄せられていた。今後は、介護保険内外の利用できるサービス事業や社会資源などについて、利用者の理解が深まるよう情報提供のさらなる工夫が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**多職種連携システムを活用し、他職種との情報交換がスピーディにおこなわれている**

利用者本人の「家での暮らしを続けたい」との思いに応え、医療機関や在宅サービス事業所、地域の民生委員などと連携し、その人らしい在宅での生活を送ることができるよう支援している。区内の多職種連携システム（Medical Care Station）を活用しており、当事業所で1つのメールアドレスを登録し、必要なケースにおいて、区内他職種とスピーディな情報交換をおこなっている。各専門職の情報が統一されることで、より充実した支援につながっている。

・**家族の負担軽減にも配慮し、計画に反映したり、アドバイスしている**

計画作成時は、家族の介護負担にも配慮している。「（本人の）物忘れが多くなり、今後のことを考えるとどれだけ面倒をみられるかが不安である」などの家族の気持ちを受け止め、寄り添い、家族の介護負担の軽減を図るため、介護ベッドの導入や、住宅改修などを提案したり、負担がかからない介助方法を伝えたりしている。サービス終了時に「今後、サービスにつながない、もう一人の家族のことを相談することになると思います」と言われており、家族との良好な関係構築の一端がうかがわれる。

・**家族の希望を受け、自宅での看取りを支援している**

病院入院中に、医師から「看取りの段階」と言われ、「たとえ数日でも家で看取りたい」との家族の希望を受け、介護支援専門員が看取りケアの居宅サービス計画を作成、ケアマネジメントをおこなったという事例もある。医師からの「介護用ベッドが搬入できた時点で退院」を受け、福祉用具貸与事業所に依頼し、エアマット体位交換機能を持つ介護用ベッドを導入し、携帯用酸素を使って帰宅したという事例もある。訪問診療・訪問看護を導入し、緊急連絡体制を整え、自宅での看取りを支援したという事例もある。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/81

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%	5.0%	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%	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	88.0%	9.0%	いいえ : 1.0%	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 : 3.0%	いいえ : 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	88.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	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	90.0%	7.0%	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	88.0%	7.0%	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	88.0%	9.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ : 3.0%	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	70.0%	17.0%	5.0%	5.0%

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	豊島区菊かおる園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都豊島区西巣鴨2丁目30番19号東京都豊島区立特別養護老人ホーム菊かおる園内
事業所電話番号	03-5961-3031

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) 利用者の処遇にあたっては、人権を尊重し、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ、自立した日常生活が明るく快適に営むことができるよう支援します。2) 事業の運営にあたっては、施設が地域社会の一員であることを自覚し、地域の皆様、利用者及び家族の方々から信頼されるよう努めます。3) 経営にあたっては、常に最小の経費で最大の効果をあげるという視点に立ち、より一層効率化・能率化に努めます。4) 職員は、常に自己研鑽に励み、質の高い職務の実現に取り組むとともに、明るく活力ある職場づくりに努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・高度な専門性や豊富な経験を背景に社会的責任を果たしていく体制を整えている

法人内の居宅介護支援事業所の統合、特定事業所加算の取得に取り組む過程を通じて、事業所として法的・社会的に何が求められているかを徹底して考え抜き、それらに応えていくために取り組んできた。定期的な会議の開催、24時間連絡体制の確保、計画的な研修、困難事例の受け入れ、事例検討会への参加、研修の受け入れ、役割を果たし得る人員体制の整備など、制度上求められることは多く、実現も容易ではない。それでも、加算の取得を好機として、支援の質の向上やそれを支える人材の専門性の向上、社会的責任の遂行などを追求しうる体制を整えた。

・公共的な視点に基づく決断と実行がある

公正中立な存在として、支援を必要とする方の利益・立場を優先して決断・行動を行うなど、公共的・公益的な役割を果たしている。看取りを含む処遇が困難なケースの新規受け入れが登録者数に占める割合も高い。中には支援の期間が1カ月に満たない場合もある。特に営業的な活動をしなくても「頼られる存在」として定着していることから、他の居宅介護支援事業者からの引き継ぎもある。職員の相当程度の時間的・心理的労力を必要とする取り組みであるだけに、高い責任意識や使命感に支えられている。

・定期的な会議を有効に活用している

特定事業所加算の要件「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催すること」に則り、処遇困難ケースへの対応、過去のケースの検証、保健医療・福祉に関する諸制度などについて毎週協議している。各利用者の状態や支援の現状などのほか、実地指導の内容などについても職員全体で確認・共有している。こうした取り組みを通して、職員相互の気づきを共有し、共通認識を図り、また意識や専門性を向上させ、相互の成長も促している。

さらなる改善が望まれる点

・人事異動を前提として、高い水準を維持するための取り組みを継続していく

経験豊富な職員による少数精鋭の専門家集団として、高い水準の支援を継続している。また、法人としての方針により定期的な人事異動がある。従って、人の入れ替えに伴う利用者への影響を最小化し、高い業務の水準を維持していくための取り組みが必要となる。介護支援専門員の業務の基本的な流れは仕組化されている。ただし、それぞれ固有の事情を持った利用者との関係は「仕組化」だけで対応しうるものではない。今後も、職員間での引き継ぎの際に基本的な考えを明確に伝えるという地道な作業を、引き続き丁寧に積み重ねていくことを課題としている。

・出来る範囲、馴染む分野でのICTの有効活用を図っていく

業務の効率化を進めていく上で、ICT（情報通信技術）の有効活用は大きな力となる。事業の性質上、また、取得している加算の関係から、求められる文書の種類や量は多い。必然的に、紙ベースでの業務量も多くなる。新型コロナウイルスの感染拡大という社会状況を受けて、研修や会議などもリモートでの参加が可能となり、回を重ねるごとに手法にも慣れてきた。今後も、出来る範囲、馴染む分野でのICTの有効活用を図っていくことを課題としている。

・今後も引き続き、本人・家族が力を発揮できるよう支えていく

自立支援の視点を支援の根底に据えている。これは、介護保険制度の理念の一つであり、居宅介護支援事業所の役割でもある。利用者・家族にも契約時に説明をしているものの、自身で出来ることであってもまず介護支援専門員に依頼するケースがある。申請手続きなど家族が行う方が円滑なこともあり、また入院中の場合は感染症対策の観点から介護支援専門員が会えないこともある。今後も、利用者・家族の出来ること、介護支援専門員がやった方がよいことを具体的な状況ごとに判断し、本人・家族が力を発揮できるよう支えていくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・一人ひとりの固有の事情を深く掘り下げ、組織全体で共有し、支援に活かしている

定期的な会議（所内検討会議）では、具体的な事例をもとに検討し、介護支援専門員による個別の対応ではなく事業所・組織として解決していく方法を追求している。利用者のみならず家族のSOSも的確に捉え、また本人の訴えという「表出された意思」について深層にある思いを考察して解釈し、地域包括支援センターなどの他の機関と共有を図る必要なども検討している。一人ひとりの利用者の固有の事情を深く掘り下げ、支援の充実につなげている。

・一人ひとりに固有のニーズに的確に対応している

利用者本位の視点に基づく自立支援という姿勢を支援の根底に据えている。サービスの利用にあたって、本人の意向に遠慮が見られる場合もある。そこで、表出された意思の深層にある思いをくみ取り、配慮しながら援助を展開している。また、ニーズに応えうるには介護支援専門員として豊富な引き出しも必要である。そこで、居宅介護支援事業所間ではもとより多職種での連携も推進しており、医療を始めとする関係機関との関係を構築し、また、介護保険の内外のサービス情報や区内だけでなく近隣区の情報もつかんだ上で、個別性に対応した援助を実践している。

・関係機関との連携を活かして、利用者・家族の安心を支えている

各種介護保険サービスの提供事業所や地域包括支援センターを併設する多機能施設の一角を占める立ち位置を活かして、日頃から各所との連携を図り、利用者支援に活かしている。センターとは日頃から相互に相談しやすい関係を構築し、処遇困難なケースへの対応には相互に同行を依頼することもある。通所介護の利用開始直後であれば直接お迎えに伺い不安の軽減を図り、また福祉用具の導入に立ち会い確認することもある。各所とのつながりを支援網として機能させ、利用者・家族の安心を支えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/70

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%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	97.0%	2.0%	0.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%	2.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
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%	5.0% 5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
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	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	0.0%	0.0%	5.0% 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	77.0%	0.0%	13.0%	5.0% 2.0%

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	豊島区風かおる里居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都豊島区南長崎6丁目15番6号
事業所電話番号	03-5982-1024

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>法人の理念 とともに歩もう しあわせでゆたかな まちをつくるために 利用者の処遇にあたっては、人権を尊重し、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ、自立した日常生活を明るく快適に営むことができるよう支援します。</p> <p>事業の運営にあたっては、施設が地域社会の一員であることを自覚し、地域の皆様、利用者及び家族の方々から信頼されるよう努めます。</p> <p>経営にあたっては、常に最小の経費で最大の効果をあげるという視点に立ち、より一層の効率化・能率化に努めます。</p> <p>職員は常に自己研鑽に励み、質の高い職務の実現に取り組むとともに、明るく活力のある職場づくりに努めます。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・高度な専門性や豊富な経験を背景に社会的責任を果たしていく体制を整えている

法人内の居宅介護支援事業所の統合、特定事業所加算の取得に取り組む過程を通じて、事業所として法的・社会的に何が求められているかを徹底して考え抜き、それらに応えていくために取り組んできた。定期的な会議の開催、24時間連絡体制の確保、計画的な研修、困難事例の受け入れ、事例検討会への参加、研修の受け入れ、役割を果たし得る人員体制の整備など、制度上求められることは多く、実現も容易ではない。それでも、加算の取得を好機として、支援の質の向上やそれを支える人材の専門性の向上、社会的責任の遂行などを追求しうる体制を整えた。

・制度を有効に活用して法令遵守に則った運営の体制を整えている

加算の取得に伴う制度上の要請を活用した体制整備により、介護支援専門員の働き方や意識にも良き変革をもたらしている。関係各所との連携に伴い生まれる多くのかかわりや無償・ボランティア的なものとする事なく、必要な支援としての確に位置付けている。これは、介護支援専門員一人ひとりが、居宅介護支援事業や各業務、各種の支援の目的や根拠を理解した上で行うということである。目的や根拠に対する理解は、業務の有効な遂行のみならず、当然の結果として法令の遵守も果たしていくという責任ある体制にもつながる。

・定期的な会議を有効に活用している

特定事業所加算 の要件 「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催すること」に則り、処遇困難ケースへの対応、過去のケースの検証、保健医療・福祉に関する諸制度などについて毎週協議している。各利用者の状態や支援の現状などのほか、実地指導の内容などについても職員全体で確認・共有している。こうした取り組みを通して、職員相互の気づきを共有し、共通認識を図り、また意識や専門性を向上させ、相互の成長も促している。

さらなる改善が望まれる点

・事業の水準を維持していくために、後進の育成に取り組んでいく

令和3年度は主任介護支援専門員3名体制となる。経験豊富な職員による少数精鋭の専門家集団として、当面の間は高い水準の支援を継続できる体制である。こうした水準を維持していく上で不可欠の点が、後継者の育成である。法人としても採用や配置のほか、人材育成は課題として取り組み中である。これまでに築き上げてきたものを継続していくために、引き続き、人材育成に取り組んでいくことを課題としている。

・IT関連のスキルアップを図っていく

業務の効率化を進めていく上で、IT（情報通信技術）の有効活用は大きな力となる。新型コロナウイルスの感染拡大という社会状況を受けて、在宅ワークの必要性も高まっている。電子機器の活用には、職員間でも、当然、得手不得手が存在する。技術のメリットを可能な限り享受していくためにも、今後も継続してスキルアップを図っていくことを課題としている。

・平日・時間内での対応への関係者の理解を促しつつ、職員自身も平日・時間内での対応におさめていけるよう、意識的に取り組んでいく

家族の就労状況への配慮、医師の要請による訪問診療への立会、土曜日の退院と月曜日からのサービス利用という事情からの土曜日のアセスメントなど、時間外の対応が必要となるケースもある。これらは、必要に迫られてのことであると同時に、職員の負担や心身の健康への影響を考慮すると、職員自身がバランスを図っていかなければならない面もある。平日・時間内での対応への関係者の理解を促しつつ、各自が見通しを持ち、平日・時間内での対応におさめていけるよう、意識的に取り組んでいくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・専門性の向上を図る計画的な取り組みがある

法人として構築した研修体系に加えて、事業所として内部研修を計画して実施している。これは、特定事業所加算の要件「介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること」に則った取り組みである。研修では、介護支援専門員の定義と義務、倫理や虐待防止、訪問介護や福祉用具貸与などの介護保険サービス、ケアプラン点検、契約書・重要事項説明書、個人情報取り扱い、相談・苦情の受け付け、医療連携、選択的介護などをテーマに、日頃の業務を根本的な視点から振り返り、理解を深めている。ここでも法令遵守の視点が色濃く反映されている。

・各所との連携を課題解決に結び付けている

様々な困りごとを抱えながら地域に住まう利用者の自立した生活を支えていくためには、関係各所との連携が不可欠である。法人が運営する地域包括支援センターとは、困難事例を含めた利用相談や懇談会での情報共有や事例検討など、日常的に連携・協働を図っている。また、平時より医療と介護の連携に努めており、入退院に伴う医師やメディカルソーシャルワーカーとの円滑な協力に結び付けている。利用者の生活課題を的確につかみ得る立場を活かして、各所との連携を課題解決に結び付けている。

・自立支援の一貫した追求がある

個人の尊厳の保持、利用者の基本的人権の擁護、利用者本位の視点に基づく自立支援を追求する姿勢を、一貫して実践している。「本人の持っている力は何なのか」を徹底して考え、「出来ない所を補う」というスタンスで臨むことで、本人の意欲や力、可能性を引き出している。そして、個々の聞き取りや観察などから心身状況の推移や家族を含めた生活環境の変化をつかみ、それらに迅速な対応をとっている。根本的な視点による検討や振り返り、意識化への絶えざる取り組み、経験に基づく知恵（実践知）などが常に利用者利益の増進に結びついている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/85

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%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	92.0%		7.0%	
	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%	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%		7.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%		7.0%	
	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	90.0%		7.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 1.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	68.0%	19.0%	7.0%	
	いいえ : 4.0%			