

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	社会福祉法人洛和福祉会
事業所名称	大塚介護保険サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目50番1号
事業所電話番号	03-3946-8131

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)顧客第一に質の高い介護を提供する 2)医療との連携を深め情報共有し、利用者様の自立支援を行う 3)全てのサービスに誇りと責任を持つ 4)マナー研修を行い、働きやすい人間関係、環境を構築する 5)経営基盤を確立し個人と組織の向上をめざす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族のニーズに沿ってその希望を叶えるよう、「質の高いケアプラン作成」をモットーに取り組んでいる

配食サービス等も含め地域の資源も活用し、個々の要望に応じて地域の方々との交流の機会や、訪問リハビリの活用など、サービスの調整、組み立てを行い居宅サービス計画を作成している。併せて、在宅で自立した生活を維持するためにも、利用者自身でできることは続けていってもらえるように考えて支援に努めている。サービスの選択の際には、サービス事業所の情報など、分かりやすく説明し、利用者の本人の希望と家族の要望もよく聞き取り、家族の介護力等も勘案し、利用者が家族と一緒にいつまでも暮らせるよう支援につなげている。

・ケアマネジャー同士の情報共有を確かなものにして、担当者不在でも対応できるよう利用者の支援に取り組んでいる

ケアマネ連絡会を毎週実施する他、ミーティングなどをこまめに行い、ケアマネジャー同士の情報共有を積極的に図っている。担当者が不在でも緊急性を判断したり、利用者や家族からの問合せ・相談に応じることができるようにしている。また日常的にも困難ケースや利用者状況、支援の内容などをケアマネジャー間で検討・協議するなど、コミュニケーションをしっかりと図ることで情報共有を確かなものにしていく。個々のケースを担当ケアマネジャーが一人で抱え込むのではなく、サービスの質の向上を目指し事業所全体として利用者支援に取り組んでいる。

・医療機関を含め多職種連携して利用者がその「能力に応じた自立生活」が送れるよう支援している

事業所では在宅生活の継続や在宅介護支援を円滑に進めるためには、医療機関との連携が大切であると考え、日頃より主治医や医療機関とは連携や信頼関係の構築に努めている。新型コロナウイルス禍の中でも必要があれば病院・医療機関への訪問や電話での聴取、ズームでのカンファレンスなどに参加し、利用者状況の把握に努めている。またサービス提供事業者や福祉用具事業者などとも連携や情報交換・共有を図り、利用者や家族の意向を尊重し、在宅でその「能力に応じた自立した生活」が送れるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・居宅介護支援事業所の特性を踏まえたBCP(事業継続計画)の作成が望まれる

事業所では感染症・事故・災害などに対応して各種マニュアルを整備し、リスクには優先順位をつけて対策を講じている。新型コロナウイルス感染防止には法人のリスク体制にそって対応を図っている。特養を含む複合施設では共同でリスクマネジメントへの対応を図り、防災訓練なども合同で定期的実施している。事業所の特性を考慮すると訪問時に災害が発生した場合や利用者の安否確認など様々な課題が想定される。また大災害時における事業所の復旧計画やサービス提供の継続などへの対応も必要と思われる。これらを踏まえたBCPの作成が望まれる。

・アセスメントやモニタリングのさらなる向上に期待する

アセスメントは、利用開始時をはじめ、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに更新している。また、毎月のモニタリングや、サービス事業所からの報告書や聞き取りを基に、利用者・家族の意向をケアプランに反映させながら生活課題を抽出している。モニタリングに当たり、サービス提供事業所からのアセスメント情報をさらに詳しく把握することが課題となっている。サービス事業所からの報告書を確認の際に、「援助目標の達成状況」の確認も明確にするなどが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族が主体的に選択・決定する「自己決定支援」を大切にしている

居宅サービス計画書の作成や介護サービスの提供にあたっては、利用者の生活習慣、価値観を最大限に尊重し、利用者や家族の意向に沿った自立した生活を送れるよう支援している。ケアマネジャーは専門職としての判断で複数の選択肢を提示してアドバイスなどを行うが、最終的には利用者や家族が主体的に決定するという「自己決定支援」を大切にしている。なかなか決定できない利用者や家族には結論がでるのを「待つ」として、要望などを傾聴したり、時間をおいたり、角度を変えて再度説明・提案などを行っている。

・ケアマネジャーは、毎月利用者宅を訪れて利用者の状況等を確認、把握し支援している

独居利用者も多くなってきている等、高齢者の在宅生活の特性に合わせて、ケアマネジャーは利用者がサービスを利用しながら自立した生活を送れるよう細やかな支援の工夫をしている。利用開始にあたってサービスを忘れてしまわないように、毎月のカレンダーにサービス予定を書き込んだり、投薬についても書き込みをしている。その他、生活環境全般に目を配り専門職としての視点で支えている。利用者調査でも、「親身によく話を聞いてくれる」「月に一度ケアマネジャーさんとの面談も大変お世話になり、楽しみにしている」等の、コメントが寄せられている。

・サービス担当者会議の開催が、入念な準備により効果的に行われている

サービス担当者会議の開催に当たり、事前に関係者に「サービス担当者会議のご案内」を発行している。会議の開催理由と出欠の確認、欠席の場合は事前の「照会（依頼）内容」で、特に回答してもらいたい照会事項などの情報収集をしている。事前の準備が十分にされ、会議内容の記録「サービス担当者会議の要点」からも、サービス担当者会議が意見集約の場として効果的に行われている事が分かる。利用者調査でも、ケアプランの説明が分かりやすいと満足度が高かった。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/70

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	90.0%	7.0%	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	88.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	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	71.0%	11.0%	14.0%	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	85.0%	7.0%	いいえ : 2.0%	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%	7.0%	7.0%	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%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	7.0%	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	61.0%	19.0%	7.0%	11.0%

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	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名称	目黒区社会福祉事業団東が丘ケアプランセンター
事業所所在地	東京都目黒区東が丘1丁目6番4号
事業所電話番号	03-5481-2873

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)個人の尊厳を大切にします。 2)地域で最も信頼され喜ばれるサービスを提供します。 3)効率的で柔軟かつ健全な経営を行います。 4)利用者が住み慣れた地域で安心して快適な生活が営めるようにします。 5)目黒区における福祉の向上に寄与します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者および家族が介護保険の全体像や居宅介護支援の基本ルール、重要事項を理解して利用を始められるよう配慮している

利用開始にあたり、初回の訪問ではまず介護保険制度の全体像やサービスの種類などを十分に理解してもらうよう心掛け、居宅介護支援の基本ルールや重要事項の説明は初回訪問に限らず、2回目以降の訪問でも行っている。利用者負担金、個人情報保護の取組み、苦情対応の仕組みや事業所の24時間対応体制などについて、利用者および家族の状況に合わせて、優先順位をつけて説明し、疲弊せずに十分理解して利用を開始できるよう配慮している。

・アセスメントにじっくり取り組み、質の高いケアマネジメントを提供している

介護支援専門員は、アセスメントを実施するとき様々な角度から急がず、時間をかけて担当する利用者の課題を抽出している。要望を把握し、要介護状態であっても、利用者や家族が望む生活の実現を目指している。そのため、基本となるアセスメント方式を昨年より新しい方式に変えた。利用者や家族のストレンクス（強み）を意識し、質の高いケアマネジメントが提供出来るよう介護支援専門員一同で利用者一人ひとりのきめ細かなアセスメントに日々取り組んでいる。

・専門家集団として利用者の在宅生活の継続支援や虐待等への対応に取り組んでいる

事業所は何よりも個人の尊厳を大切にし、利用者が住みなれた地域で安心して快適な生活が営めるように支援し、専門家集団として地域で信頼され、喜ばれるサービスを提供している。24時間連絡、相談対応が出来る体制を取って、休業日や営業時間外でも利用者からの緊急な問い合わせに対応することが出来る。職員が3名とも地区の地域包括支援センターで勤務していた経験があり、また社会福祉士職での勤務経験者も複数であることから虐待についての意識が高く、迅速に対応し関係機関と必要な連携をスムーズに行い、大事に至らないようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者と向き合う時間をさらに確保するため、パソコンシステムの更なる活用が望まれる

事業所が取り入れているパソコンシステムは、例えば、パソコンのリスト上に利用者の認定有効期限が赤く表示されるので、更新申請漏れのうっかりミスが無い等、高性能のものである。一方、職員自己評価において「事業所業務の標準化」に関しては、他の項目に比べると評価が低めの結果になっている。標準的な業務水準を見直す取り組みを行い、介護支援専門員それぞれが事務作業の為に時間を利用者に向き合う時間にあてることが出来るように、マニュアルの整備と共にパソコンシステムの更なる活用が望まれる。

・家族の少数の意見を受け止め、満足度をさらに高めることが望まれる

職員は包括や社会福祉士としての勤務経験があり、この度の利用者調査でも全体として評価が高い。「ケアプランを作る時、あなたの要望をよく聞いてくれるか」など10問中8問について回答者の8割以上が肯定的な回答をしている。ただ、3年前の同様の利用者調査と比べると肯定的割合が若干低下している項目が6割となっている。自由意見でも「要望の実行」「分かりやすい説明」などの意見が少数ではあるがみられた。専門家集団として、利用者・家族の意見をさらに受け止めて満足度を高めることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始後も定期的に苦情相談体制について周知に努めている

苦情相談体制については契約時に重要事項説明書で丁寧に説明して利用者・家族の理解が得られるよう努めている。さらに、毎年利用者アンケートを実施する際に法人作成の「苦情・要望・相談体制のご案内」を送付して、定期的に周知に努めている。この案内では、施設の窓口として法人が苦情解決第三者委員を設置し、有識者の大学教授と弁護士が公正・中立的立場で潜在化している苦情等を受け止め解決を図ることを文章と図式で詳しく説明している。またQ & A方式で相談可能な内容等を分かりやすく示している。

・言葉を大切に、利用者一人ひとりの特性に応じたコミュニケーション方法を工夫している

初回訪問時、アセスメント時や毎月一回以上の自宅訪問時など、利用者本人や家族と会話を交わすことが多い。難聴の方、視力低下の方、半身不随の方、認知症の方等利用者はそれぞれ日常生活上課題を抱えている。介護が必要となってもその人らしく生活できるよう、聞き取りをかさねていくが、そのような場合、例えば、若年性認知症など利用者が嫌がる言葉や行動に配慮して、円滑なコミュニケーションができるよう努めている。

・地域包括支援センターと連携して最新情報の利用者への提供や虐待対応に取り組んでいる

東が丘ケアプランセンターと地域包括支援センターが法人内同部門（包括担当部）であり、連携や情報交換、効率的な人材育成が行われている。事業所の介護支援専門員の平均在職年数は1.5年と短い、3名とも地域包括支援センターの在職経験がある。その為、地域の社会資源に詳しく、介護保険外サービスや介護保険負担限度額認定、特例減額措置制度などの最新情報を適切に利用者へ提供することが出来る。また、虐待対応等の区からの担当依頼にも迅速に対応する等、区役所、医療機関、その他関係機関との連携がスムーズに行えるよう力を入れている

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/90

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	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%
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	80.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%	14.0%
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 : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	73.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	13.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	11.0%
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%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%	7.0%
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%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%	23.0%
				5.0%
				10.0%

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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぼぼ
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3366

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) 法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2) 異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3) 法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4) 研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5) 意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 3名のケアマネージャーが担当以外の利用者にも間接的に関わり、協力することで、チームとしての支援を実現しています <p>当事業所は主任ケアマネージャーを含む3名体制で運営しています。毎朝のミーティングでは、最新の利用者情報や社会資源情報等の共有、好事例報告や課題の相談、接遇に関する議論等、実務に関わるものからケアマネージャーとしての在り方に関するものまで、幅広く取り扱っています。このミーティングの有効活用により、利用者の状況が共有でき、担当ケアマネージャーが訪問中で事務所不在時も、別なケアマネージャーで対応可能なことが増え、チームとしての協力・支援が実現しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 医療機関、介護施設等と協力・連携し、医療から介護へのスムーズなサービスの移行につなげています <p>医療機関、介護保険施設とは普段からコミュニケーションをとり、利用者や家族にとって有益な情報を収集し、適宜提供しています。また、主治医や退院支援看護師とも連携し、利用者の退院後の生活支援や施設入所時における不安・負担の軽減を軽減しています。介護保険施設についても、入所や利用に関する不安・負担軽減のため、施設リストの配布による情報提供や施設への事前連絡などきめ細やかな対応をしています。サービス担当者会議は必要に応じて医療関係者にも参加してもらうことで、医療から介護へのスムーズなサービスの移行につなげています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者及び関係者へ丁寧な聞き取りを行い、利用者本位のサービス提供に努めています <p>ケアプラン作成においては、利用者や家族、サービス提供事業者等の関係者等へ丁寧な聞き取りを行い、ニーズの把握に努めています。また、利用者ニーズに合致したサービス提供のため、地域の社会資源情報を口コミや紙媒体、Webサイトなど複数の媒体から幅広く収集しています。毎月実施しているモニタリングでは、利用者の状態や環境を把握し、援助目標に沿ったサービス提供ができているか確認しています。サービスの過不足があった場合は、サービス担当者会議を開催し、目標の見直しや計画の修正を行い、利用者本位のサービス提供に努めています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 業務効率化のため、ICTのさらなる活用が期待されます <p>毎朝のミーティングにおいて、大変有意義な情報交換や意見交換がなされています。その内容は日報等にまとめられておりますが、ICTを活用し、記録内容を素早く引き出せる仕組みがあると業務の質の向上と効率化が期待できます。また、現在使用している居宅介護支援ソフトには、アセスメントシート記録機能がなく、紙ベースで運用されて</p>

いるとのことでした。他書式と同様にアセスメントシートもソフト上での取り扱いができるようになると、さらなる業務効率化が期待できます。

・潜在的な知的資産をマニュアルや手順書等に落とし込むことで明文化し、人材育成への活用や業務標準化の継続性強化が期待されます

事業所には、社会資源情報や接遇の技術、ケアマネジメントの実践例等、経験に基づいた貴重な知識や技術、情報が蓄積されています。これらの潜在的な知的資産をマニュアルや手順書等に落とし込むことで明文化し、人材育成への活用や業務標準化の継続性強化が期待されます。

・設立の志を継承する取組みが期待されます

創設時の経緯は、地元電子機器メーカーのオーナーが仕事一途のため、母親を遠方の施設に預けっぱなしだったことを悔やみ、親は地元の施設で面倒を見てあげたいという考えのもと、介護保険制度の開始に際し自社の土地を活用し特別養護老人ホームを設立したということです。地元の住民が地元の高齢者と高齢者を介護する家族のために施設を設立したことを地元の歴史として地元の人たちに認識していただき、設立時の思いが伝わるよう折にふれ発信されることが期待されます。施設の特色としてアピールができます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設入所に関する利用者や家族の不安・負担軽減に取り組んでいます

在宅生活が困難な状況になってきた場合には、本人と家族の想いや希望する生活等のご要望をお聞きのうち、介護保険施設への入所等も含めてご提案し、施設リストの配布等の情報提供をしています。特別養護老人ホーム等への入所を希望される場合には、事前に施設へ連絡しておくことで入所に関する不安解消に努めています。また、医療施設から介護保険施設へ、またはその逆のケースも少なくないため、医療施設とは普段からコミュニケーションをとり、主治医や退院支援看護師とも連携し、入退院後の利用者支援等につなげています。

・朝礼及び月1回の運営会議にて、利用者情報の共有や接遇について議論等を行っています。

毎朝のミーティングで、最新の利用者情報や社会資源情報等の共有や接遇についての議論等を行っています。利用者情報は在籍する3名のケアマネージャー間で共有しておくことで、担当ケアマネージャー不在時の問合せにも対応できる体制を構築しています。このことにより、正確かつ迅速な対応ができるようになり、利用者や家族の安心にもつながっています。また、接遇についての議論を行うことで、利用者対応における質の維持・向上を図っています。月1回開催の定期運営会議には副施設長も出席し、法人内外の情報や地域情報を共有しています。

・利用者が居宅生活を営み続けられるよう、幅広く支援しています

利用者が居宅生活を営み続けられるよう、一人ひとりの生活環境に合わせた個別具体的な支援を行っています。必要に応じて、介護保険外サービスの申請書類の作成や提出についても適宜支援しています。また、多摩川の氾濫による影響を受けそうな地区に住む方には、避難先情報の提供をしています。その他にも、郵便物の管理に関するサポートや24時間往診サービスの紹介等、利用者の健康や生活状況に応じた支援や情報提供を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/40

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	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%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	95.0%		5.0%	
	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	87.0%		10.0%	
	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	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	75.0%	7.0%	17.0%	
		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%			
	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	92.0%		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	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%	
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%	10.0%	10.0%	
		いいえ：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	大田翔裕園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1216

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)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の心身や在宅生活の社会性も視野に入れ、自立に必要な支援目標と家族の状態とのバランスを考慮したケアプランの策定に努めています

有する能力に応じその人らしい日常生活を営むことができるよう支援していくことを基本方針としてケアプランの作成に取り組んでいます。リアセスメントにより利用者・家族それぞれが問題としている事や意向を細かく汲み取って課題分析しています。例えば歩行機能低下の方の歩行への意欲をケアプランに反映し、サービス提供事業者によるリハビリと共に家族との散歩をプランに位置付けるなど、本人の役割、頑張ることを具体的に計画に位置付け、本人の強みを引き出し、在宅生活の自立や社会性の継続を支援するケアプランの策定に努めています。

・ケアマネジャー業務がコンプライアンスを遵守し、チームとして利用者支援を適切に行うように基本業務を遂行しています

ケアマネジャー業務のコンプライアンスの観点から、ケアマネジャーの資質向上に関わる外部研修や法人のWeb研修を受講して職員間で知識共有を図り、それぞれ役割を持ちながら適正な業務にあたっています。遂行する業務が手順や期日・基準に沿って行われているか基本業務管理を徹底しています。また、個々の利用者のケアプランに関わる情報はPCソフトと個別ファイルのルール化のほか、自己点検で基本業務を客観的に評価して改善につなげるようにしており、チームとして利用者支援を適切に行うように基本業務を遂行しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・経営理念の浸透と認知症ケアを定着させる目的に照らして、全職員と共有して組織文化とノウハウづくりを進めることが期待されます

経営理念の浸透を図るために、施設長と事業管理者が法人研修に参加し、その内容を全職員向けの研修を開催するほか、朝礼で唱和をして理解を深めるようにしています。職員調査でも理念の理解は進んでいるようですが、今後、法人及び施設全体の文化として醸成させるためには継続的な研修等の取り組みが期待されます。また法人全体の認知症ケアのノウハウ構築に向けた取り組みについても、法人の取り組む目的から当該事業としての認知症ケアを定着させる目的や期待する成果を明確化し全職員と共有してケアのノウハウづくりを進めることが期待されます。

・事業目標に掲げたケアマネ体制づくりに向けて、将来求められる業務を適切に行える準備を計画的に進めていくこ

とが望まれます

施設の重点目標に在宅サービスの充実にに向けた居宅支援事業所の体制づくりをあげています。現在二人体制ということもあり、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、またケアマネジメントの質を確保するために資質向上に関わる研修を受講したり、管理体制や法令順守など職員間で確認・共有して信頼性のあるケアマネ業務に努めています。今後目標達成に向け例えば定期的な事例検討の実施や新人ケアマネジャーの育成マニュアルの整備など、将来求められる業務を適切に行える準備を計画的に進めていくことが望まれます。

・利用者・家族の在宅生活の安全と在宅事業職員の安全を確保に関わるリスク回避策を、施設全体で検討することが望まれます

利用者の在宅生活の安全のために、感染症予防や健康管理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、直近の新型コロナ感染症情報を適時職員に伝達し、事業ごとに感染防止に注意を払うように努めています。今後は、併設事業全体で在宅事業の利用者対応時の感染防止策のルール化や感染が疑われるときの対応策、熱発者で感染が疑われた際の防護服の装着による対応方法のOJTなどの事業者側の準備のほか、利用者・家族への感染防止方法の周知が望まれます。

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

42/61

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%	9.0%	0.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	0.0%
	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	88.0%	9.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 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	73.0%	16.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%	0.0%	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%	9.0%	0.0%	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	83.0%	14.0%	0.0%	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	80.0%	14.0%	0.0%	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	57.0%	30.0%	7.0%	4.0%
	いいえ：4.0%			



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、利用者に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% 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	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）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。

・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%
	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	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	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	88.0%	0.0%	0.0%	5.0%
		いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	どちらともいえない : 0.0%	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	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	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	77.0%	0.0%	13.0%	5.0%
		無回答・非該当 : 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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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を無償・ボランティア的なものとすることなく、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。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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%			

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>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。</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">・ 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 <p>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</p>

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、職員の

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">・事業者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。・事業者の管理者は、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。事業者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、事業者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。事業者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ている。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%	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%	0.0%	9.0%
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%	0.0%	16.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.0%
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%	0.0%	30.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	2.0%	0.0%	0.0%	7.0%
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%	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%	0.0%	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%	0.0%	16.0%
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%	0.0%



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%	

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	有限会社在宅ケア・サービスセンター
事業所名称	在宅ケア・サービスセンター西八王子事業所
事業所所在地	東京都八王子市散田町3丁目18番15号カネヒビル2階
事業所電話番号	042-668-2207

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）	法およびその精神を尊重する。 顧客のご希望にお応えする魅力ある人材を育成し、より良いサービスを提供する。 革新的な経営により、社会との調和ある成長をめざす。 業務に従事する者の生活を向上し、やり甲斐を満たすことをめざす。 個人の創造力とチームワークの強みを最大限に高める企業風土をつくる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人の内外の事業所との連携を密にとっている

同一法人が運営する訪問介護事業とは、フロアを共有する環境も活かしながら常に連携をとっている。単独で解決できない課題があれば皆で共有し、訪問介護の側から示される視点に刺激を受け、解決にあたることもある。他法人の事業所を含め、利用者からのヘルパーへの意向や要望の橋渡しともなり、また困難なケースでは抱え込まず、市役所や地域包括支援センターなどと連携して対応している。良好な連携・協力関係が利用者支援に活きるのみならず、事業所としての対応力の向上にもつながっている。

・ケアマネジャー同士の共有・相談の場が有効に機能している

ケアマネジャーが一堂に会する会議（ケアマネ連絡相談会議）では、各自が抱えている困難ケースなどを含めて共有し、抱え込みを防いでいる。自分が困ったことを相談できる場として、共有・相談できるほか、働きやすい環境作りや各自の精神衛生を健全に保つ上でも有効に機能している。法人代表者の出席もある点でも、現状を知っておいてもらえ、またそれを踏まえて助言を得られたりするなど、有益な場となっている。研修の機会としても活用しており、ともに学び、成長していくための機会となっている。

・

さらなる改善が望まれる点

・書類の定期的な点検を実施していく

各利用者の支援にかかわる情報を個人ファイル化して管理している。内容・構成は同様であるものの、例えば支援経過などを例にとると、記録のありようには濃淡がみられたり、またお知らせ（案内）などもどんどん蓄積されている現状がある。事業所としてはこの点について改善の必要性を認識しており、誰が見ても分かるようにしておきたいと考えている。多忙な業務の中にあっても、書類の管理を一定水準に保っておくことは円滑な業務遂行には不可欠である。今後も、相互に記録を好感して確認してみるなど、定期的に行っていくことを課題としている。

・事業継続計画の見直しを継続的に行っていく

新型コロナウイルスの感染拡大という社会状況にあって、いち早く利用者や職員の命を守る行動をとった。利用者・家族、ヘルパー・家族、社員・家族それぞれの感染の有無や検査の必要性の有無など、それぞれの場合に応じた対応方法を確立し、各所への連絡も迅速に行った。こうした実際の対応に加え、事業所としては事業継続計画も策定し

ている。今後は、同計画の見直しを継続的に行い、より実情に即したものにし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

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

35/84

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	85.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 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	74.0%	20.0%	5.0%	
	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%	11.0%		
	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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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%	5.0%	11.0%	
	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	80.0%	8.0%	8.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	8.0%	8.0%	
	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	77.0%	8.0%	5.0%	8.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 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	57.0%	31.0%	11.0%	
	無回答・非該当：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">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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・【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。・【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。・【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。 <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っています。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>利用者と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">・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 <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">・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 <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">・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 <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%
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%
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">1 利用者の人権を尊重したサービスの提供2 安全で安心のもてる生活の確保3 働きやすい職場環境の整備4 地域交流の促進5 医療機関及び福祉機関との連携強化

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	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）	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

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	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%		



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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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) ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2) 地域貢献をし、地域に根付く支援体制 3) 個々の状況に応じた適切なマネジメント 4) 健全経営を目指し、一人でも多くの方に心のこもったサービスを提供する 5) 専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアプラン作成にあたり、自己点検シートを活用して点検している

基本的なマニュアルは法人全体で共有しており、各サービス領域に対する手引書は各部署に設置されている。ケアプランのマニュアルとして、オリジナルの「自己点検シート」を作成し、新規利用者の時やケアプランが変わる時に、シートを確認しながら業務をすすめている。「自己点検シート」は契約締結時・アセスメント・ケアプラン・モニタリング・担当者会議と項目別に分かれており、わかり易く取りこぼしがないように工夫されている。

・毎月、各サービス提供事業者と連携して丁寧なモニタリングに取り組んでいる

日々の朝礼や夕礼での報告、職員同士の記録のチェック、月1回の居宅会議によって利用者の情報に取り組んでいる。また、業務日誌や利用者に関する記録などは各職員が閲覧できるようにし、問い合わせがあれば誰でも対応できるようにしている。医療情報報告書やサービス提供事業者からの報告に加え、毎月定例のモニタリング訪問によって利用者の状況を詳しく把握することに取り組んでいる。さらに、在宅での生活が困難になった場合には、医療機関や介護保険施設などと連携を図り、幅広い情報提供に取り組んでいる。

・職員間の連携や情報共有が図れていることがうかがえる

事業所は常勤のケアマネジャー3名体制の小規模事業所であることから、日頃より職員間のコミュニケーションが図れていることが、職員自己評価からもうかがえる。また、各種の研修、事業所内外の諸会議、サービス担当者会議などを通して利用者に対する支援のあり方について学び、職員間でフランクに話し合える雰囲気作りに取り組んでいる。さらに、目標管理シートをベースとした管理者との個人面談を通じて、達成状況を確認しサービス向上につなげている。

さらなる改善が望まれる点

・多様なニーズに対応するため、ケアマネジメントの質を高めていくことが求められている

今後ますます終末期や医療ニーズの高い方に対しての支援が増えていく中で、医療機関との連携が求められてきている。また、少人数の職場であるため、困難ケースに職員2人に対応することが難しい現状があるが、地域包括支援センターとの連携を図り、ケアマネジメントの質を高めていくことが求められている。コロナ禍でなかなか研修に行けなかったり、情報が得られにくい環境ではあるが、将来を見据えて専門知識や地域サービスなど、幅広く情報収集を図ることが望まれる。

・利用者への情報提供を充実させ、さらに高いサービスを目指すことが期待される

事業所は特別養護老人ホームを中心とする総合福祉施設の中に位置し、併設する各在宅事業所との連携を図りながら、介護を必要とする地域の高齢者を支援している。今回行った利用者調査においても高い評価を得ている。さらに、居宅介護支援事業所として、緊急時や災害時に「利用者が何を必要とするのか」や「何を、どこまで支援できるのか」をさらに明確にすることも検討されたい。それらの仕組みをもとに、さらに高いサービス提供を目指すことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の変更時には、サービスが滞りなく提供されるように配慮している

在宅生活の継続が困難になった場合などは、利用者家族と通院に同行して情報を把握したり、地域の施設サービスの情報提供などに取り組んでいる。また、定期的にサービス担当者会議を開催して、各専門職の意見を利用者や家族と一緒に検討することにも心がけている。昨年度は、福祉施設への入居2名、医療機関への入院3名、他界7名、その他5名となっており、新たなサービス提供事業者に対しての丁寧な申し送りに取り組み、支援の継続性に努めている。

・利用者全数にリ・アセスメントシートを活用し、課題抽出に努めている

自宅へ訪問した際、住環境・生活の状況を把握している。また、家庭環境・経済状況を把握し、医療受診・ごみ対策課・緊急通報システムなど介護保険外のサービスの必要性についても、多様性をもって検討している。現在、利用者全数にリ・アセスメントシートを活用し、それぞれのケースの課題抽出に努め、利用者の望む生活像を把握している。リ・アセスメントシートは「状態」「困りごと」「判断」「ニーズ」の項目に分かれており、このシートを埋めることによって、課題が明確化されケアプランに繋がっている。

・各種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へ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。総合的な満足度に関する結果は、「大変満足」または「満足」が85.7%であり、大変高い満足度であった。適切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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/46

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%	7.0%			
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	82.0%	7.0%	10.0%		
				いいえ：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	71.0%	17.0%	10.0%		
				いいえ：0.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	71.0%	10.0%	17.0%		
				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	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	17.0%	7.0%		
				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	85.0%	10.0%			
			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	82.0%	7.0%	10.0%		
				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	50.0%	21.0%	7.0%	21.0%	

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	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%

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%

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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自己決定や意志を尊重することを第一とし、サービスを紹介する際には、複数の情報を提供することで本人の意思決定をサポートしている

『自己決定の尊重』を理念とし、理念に基づいた支援をおこなっている。利用者に必要だと思われるサービスについて、本人自身が選ぶことができるようにコミュニケーションを図っている。たとえば、「運動したい」という声があれば、訪問リハビリテーション、訪問マッサージ、デイサービス等、体を動かすことができるサービスのメリットやデメリットを説明することで、自分の意思でサービスを選ぶことができるよう支援している。

・利用者の価値観や生活習慣をアセスメントすることで、本人らしい暮らしを送る上での最適なサービス提供に繋がられるよう努めている

利用者主体であることを大切に、ケアマネジャーの考えや価値観でサービスを決定しないよう心がけている。たとえば、ほとんど家から出ていない利用者の場合、ケアマネジャーはデイサービスの提案をして、外出の機会や他者との交流の機会を増やすことが基本のプランとなりがちである。当事業所では、家から出ないことに本人が困っていないのであれば、本人のライフスタイルとして尊重している。利用者の価値観や生活習慣をアセスメントで把握したうえで、最も本人に適したサービスを提供できるよう調整している。

・併設事業所と合同での内部研修を月1回開催し、各専門職が講師役となり、職員のスキル向上を図っている

特別養護老人ホームや居宅介護支援事業所を併設しているメリットを生かし、合同の施設内研修を月1回開催している。〔ハラスメント対策研修〕〔法人の歩み研修〕〔身体拘束適正化研修〕〔感染症予防研修〕〔事故発生防止研修〕〔ケアプラン研修〕〔接遇マナー研修〕〔記録の書き方研修〕など幅広い。それぞれの研修では、機能訓練指導員や看護師・ケアマネジャーなどの専門職が講師役となっている。複数の事業所が合同で研修をおこない、視野の拡大を図り、知識や技術の研鑽に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・地域の中で本人らしい暮らしを継続していくため、より多くのフォーマル・インフォーマルサービスの情報収集を期待する

介護を必要とする高齢者や認知症高齢者が進む中、地域包括ケアシステムの推進に取り組むことは、ケアマネジャーの責務の一つとなっている。住み慣れた地域の中で本人らしい在宅生活を続けていくためには、介護保険制度によるサービスだけでなく、その他のフォーマル・インフォーマルな社会資源を発掘し活用していく必要がある。前年度

、近隣事業所の情報収集に努めたが、今後も、引き続き、各地域の社会資源について情報収集されることを期待する。

・ **地域のケア会議に参加したり、事例検討をしたりと、支援スキル向上を図っていくことを期待する**

介護保険制度や本人を取り巻く環境、地域資源などは日々進化している。そのためケアマネジャーは、知識や支援技術の向上を図る必要がある。当事業所はケアマネジャーが1名のみであり、職場内での意見交換ができない。そのため、地域のケア会議に参加し、他事業所との連携・意見交換している。今後も引き続き、地域ケア会議などに参加し、さらなるスキル向上を図っていくことを期待する。

・ **新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する**

社会福祉法人としてより地域貢献事業を展開していく必要があると幹部層は考えている。そのため、利用者や家族、地域社会や地域住民からも信頼され必要とされる施設運営をおこなうため、地域で暮らす認知症の人やその家族を応援する「認知症サポーター」を養成する講座の開催を検討している。今年度は、新型コロナ禍により、地域住民向けの講習会を中止としているが、新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **個々の状況に応じてきめ細やかに対応し、在宅生活の継続を支えている**

利用者の身体状況や認知症、介護する家族の状態はさまざまである。老々介護や独居等の状況で、家族の協力が得られない場合も多い。例えば、ケアマネジャーが訪問する予定を忘れてしまい、訪問時には自宅にいなかったり、デイサービスの利用曜日を忘れ、予定日じゃない日に『迎えが来ない』との電話もしばしばである。利用者のケースに応じて、カレンダーを準備して予定を書き込んだり、毎日のように連絡したり、訪問する頻度を上げたりすることで、利用者が安心して各種サービスを利用することができるようにしている。

・ **併設デイサービスとのカンファレンスをおこない、利用者の生活の質向上につなげている**

併設しているデイサービスと共通の利用者の個別カンファレンスを月に1度開催している。カンファレンスを通じて、歩行動作に支障がある利用者について話し合いをし、福祉用具を導入することで生活の幅を拡大することにつながった。また、送迎時間を調整したことで家族負担につながったケースもある。自立支援や自己決定、家族負担の軽減等の多角的な視点で、利用者の生活の質向上につなげられるよう連携している。

・ **コロナウィルスの影響により、これまで以上に情報収集と情報提供に努めた**

今年度は、コロナウィルスの影響によるイレギュラーな対応が多く発生した。例えば、サービス担当者会議が開催できないこと、退院時のカンファレンスができないことなど、関係する事業所や専門職が一堂に集まるのが難しい現状があった。そのため、電話やFAXによる照会などを使用し、情報収集と把握に努めた。また、感染リスクへの恐怖からデイサービスの利用を控えたいという希望も多く、利用している事業所の感染対策を説明する必要もあったため、これまで以上にきめ細やかな情報共有と情報提供に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/25

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	80.0%	20.0%	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	50.0%	50.0%	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	90.0%	10.0%	どちらともいえない : 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%	10.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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%		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	60.0%	40.0%	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	90.0%	10.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	30.0%	30.0%	40.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断 スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・新型コロナ関連の様々な情報も含め、グループウェアの掲示板も活用して職員間の情報共有を図り、職員全体で利用者の支援に取り組んでいる <p>居宅サービス計画、ケース記録等の情報はサーバー上で管理したうえで利用者ごとにファイリングされており、毎日昼のミーティング等においてケアマネジャー間で利用者の課題等を検討している。変化があった利用者の情報や新型コロナウイルス感染症関連の様々な情報等はグループウェアの掲示板も活用して周知し、コロナ禍で通常通りのミーティングができない状況においても日常的な情報共有が図られていた。また、複数のデイサービスから併用を控えるよう要請された際にも情報共有しながら対応を検討し、支援困難ケースにも継続して取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケース記録に利用者への支援をまとめ、モニタリングは6カ月分を並べるなど利用者の変化をつかみやすい書式にして計画につなげている <p>書式を工夫し、ケース記録はケアマネジャーが行った支援内容を一目で確認できる形式にしている。モニタリングやアセスメントの実施日、各サービス提供事業所からの連絡や提出された書類の内容、地域包括支援センターからの連絡、体調変化時のケアマネジャーの利用者宅への訪問や通院同行などが記載され、利用者の変化を把握できる記録となっている。またモニタリング用紙は6カ月分を並べ最後にアセスメントを付ける形式にして、利用者の前月との変化を把握し、モニタリングの結果を確認しながらアセスメントを行える形式になっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・主任ケアマネジャーを配置し、職員間の日々の情報共有や24時間連絡可能な体制により、利用者が安心して暮らせるように支援を行っている <p>主任ケアマネジャーを配置し、認知症独居の方や虐待など支援困難な事例を、地域包括支援センターや行政と連携を取りながら対応している。また事業所では24時間連絡が取れる体制を取っており、職員間の情報共有も日々行われているため、利用者や家族の急な変化にも迅速に対応ができています。介護している家族の急病に対してサービスの調整を行い、がんターミナルの利用者からの依頼には医療機関と連携を取って、変化する状況に適宜計画を変更しサービスを調整している。さまざまな状況にある地域の高齢者が安心して暮らせるように支援を行っている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・リ・アセスメントシートを使用し、ケアマネジメントの質を向上させるための研修を継続しており、その成果が期待される

事業所ではケアマネジメントの質を高めるため、毎月リ・アセスメントシートを使用した研修を行い、ケアプランの自己点検について学んでいる。また今年度は保険者とのケアプラン点検も行われ、ケアプランへの理解をより深める機会となっている。事業所では、利用者や家族の真のニーズに基づいた根拠のあるケアプランの作成を行うため、訪問時に交わした何気ない言葉からも隠された要望を把握できるように、アセスメント力の向上を図っている。経験豊富な職員からの指導を受けることができる環境であり、今後の成果が期待される。

・ **事業所では独自のマニュアルを複数作成しているが、定期的な見直しや変更内容を迅速に反映できるよう、計画的に取り組むことが望まれる**

事業所では業務全般の項目をまとめた「ケアマネお助けマニュアル」や「ファイリングマニュアル」を独自に作成し、今年度は新型コロナの感染発症等のマニュアルを作成した。日常的な業務手順等については毎日のミーティング等で確認し、必要に応じて変更や追加を行っているが、マニュアルの定期的な見直しや変更事項をタイムリーに反映することができていない状況が継続している。マニュアルの定期的な更新の着手は施設全体の重点取り組み項目でもあることから、マニュアルの定期的な見直しや変更内容の迅速な反映に計画的に取り組むことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **退院時には医療機関と連携し、利用者らしい生活を支援できるよう取り組んでいる**

コロナ禍のため、入院中は病棟の看護師や医療相談室に電話をして利用者の状況把握に努めている。面会が難しい状況であっても、退院により在宅生活に戻る際には、可能な限り家族やケアマネジャーが本人の様子を直接確認することができるよう医療機関と連携し、適切な環境整備を図ることができるよう努めている。また、居宅でのサービス担当者会議は感染症対策を講じたうえで、必要最小限の人数・開催時間となるようサービス提供事業者ごとに複数回実施するなど配慮し、利用者らしい生活を支援する居宅サービス計画作成につながるよう対応している。

・ **感染症へのマニュアル整備を進め、コロナ対策もマニュアルに沿って実行している**

感染症への対応はマニュアルに記載して職員に周知している。今年度の新型コロナウイルスへの対応は、状況変化に伴って施設からの指示が多数あり、その都度事業所の状況に合った方法を検討し対策を取っている。訪問時に利用者が発熱している場合は、職員はマニュアルに沿って、持参のガウンや手袋、マスクを着用し、ベッドに寝かせるなど必要な支援を行い、事業所に連絡を取ってその後の対応を取り、事業所に戻っている。使用したガウン等は処分し、着ていた服も交換するため、事業所に常に服を一式置いて、感染症対策を徹底しながら支援を行っている。

・ **利用者の問い合わせや要望に対応し利用者の状況を確認しながら必要な調整を行っている**

コロナウイルスの感染拡大を受け、利用者からの感染症についての問い合わせに答え、また感染予防のためにサービスを中止したいとの利用者の要望を受けて調整を行い、再開する場合も利用者に情報を伝えながら対応している。通所介護事業所からの、感染予防のため他の通所事業所との併用を避けてほしいとの要望に、利用者の希望を問い合わせながら対応を行った。コロナ禍で不安になる利用者の気持ちに寄り添い、また事業所の状況に対応し、利用者の希望に沿うよう調整を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/131

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%	5.0%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	86.0%	6.0%	6.0%	いいえ：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	81.0%	10.0%	8.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	5.0%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：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	79.0%	12.0%	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	89.0%	5.0%	6.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%		どちらともいえない：3.0%	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	91.0%	5.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	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	65.0%	15.0%	15.0%	いいえ：3.0%