

評価結果概要版



令和3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	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>私たちは家族を支援します」と家族が安心して暮らせることを役割とする。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」と先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。2. 「深い共感」と、いたみを分かちあう共感、相手の立場に立つ共感を持って、職員は利用者そして家族に接する。3. 「地域の方々に感謝する」と、他者へに感謝、我以外みな我が師、職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ちにて関わりを持っていく。4. 「資源を大切にすると、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。5. 「常に防災を心がけ火を出さない」と、安心安全を常に心かける、安全を脅かさない。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケママネの一連業務の漏れのない実施と課題抽出、処遇困難ケースの取り組みなど利用者・家族の生活を継続的・包括的に支援している <p>「新規チェックリスト」や「専門職能要件表」「月の確認表」などを活用しケアマネジャーとしての一連の業務に漏れなく対応・実施している。フェイスシートやアセスメントなどでも利用者の状況と希望を踏まえ、課題の抽出を行い、プランを作成し適切なサービス提供を調整している。今回同時に実施した利用者意向調査結果でもケアプランの満足度や気持ちを尊重した対応などに満足度が高い。また本人の介護の一旦を児童が担っている、親族との相続問題、虐待等処遇困難ケース等に取り組み利用者・家族の生活を継続的・包括的に支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域連携と職員・管理者部署内の連携がスムーズに行われ、利用者の安心・安全な在宅生活、望む生活の援助に取り組んでいる <p>サービス利用希望時、利用後も事業所は365日24時間電話対応体制をとり、いつでも相談に応じられるよう連携体制を整備している。「主治医連絡票」では行政と市医師会と居宅介護支援事業所連絡会との連携がスムーズに図れ、無料で情報を得ることもできる。また「医師とケアマネとの連絡票」では区分変更時や医療系サービスの継続利用時など医師からの回答意見が記載されスムーズに他事業所に繋ぐことが可能である。コロナ感染拡大に伴いネット情報ツールMCS（医療的ケアの連携ツール）の導入に調整中である。</p>
--

・利用者や家族の意向を丁寧に聞き取り、継続した支援を行い利用者から信頼されている

法人の基本指針には、「利用者に深い共感をもつ」とあり、「いたみを分かち合う共感」「相手の立場にたつ共感」とある。職員は日常的な業務において、常にこの姿勢で取り組んでいる。利用者や家族の話を丁寧に聞き取り、それぞれの立場に寄り添いながら要望を受けとめている。両者の意向が異なる場合は、どちらかに偏らず、中立的な立場で時間をかけてできるだけ双方が納得がいくように話し合っている。利用者調査でも、「しっかり話を聞いてくれる」「本人や家族の状況をくみ取り」「真意を引き出してくれる」等、高い評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・業務の標準化・効率化のためにマニュアルや手順書等の見直しが行われ、職員の迅速な支援に活かせるように期待される

事業所では、複数のマニュアルを作成し日常的な職員の業務の標準化を図っている。居宅介護支援のマニュアルでは、実践に即した内容であるとし、行政が作成した文書も綴じて、参考にしてしている。防災や個人情報保護のマニュアルなどもあり、業務の標準化を行っている。しかし、直近でいえば新型コロナウイルス感染症への対応等、職員は日々変化する業務に追われている。マニュアルや手順書の改変時期や見直しの基準を定めると共に、職員の業務負担軽減のためにも活用しやすい工夫が期待される。

・ケアマネジャーの業務量の軽減を図ると共にやりがいを持って仕事ができるように人員体制の拡大に更なる取り組みを願う

現在ケアマネジャーは利用者が安心して生活できるように支援することをやりがいがある仕事と思って取り組んでいる。しかし度重なる制度の変更、それに伴う業務の複雑、多種多様な資料や書類の提出がある。また利用者・家族のさまざまな権利意識の中での対応に苦慮するケースも増え、事業所として取り組むが、個々の担当に掛かる負担、業務量も増大している。新人職員の定着と次世代の人材確保、人員体制の拡大など更なる推進を期待する。

・更なる効率的なシステム活用と職員の記録時間の軽減等の取り組みによって、ケアマネジャーの本来業務の能率的促進に期待したい。

記録のシステムの導入と定例文の活用・見出しつけなどで記録の負担軽減を図っている。ケアマネジャーの業務内容の中で、多種・多様な記録用紙があり一日の業務時間内で記録に占める時間はかなりの時間を費やしている状況であり、負担が大きい。また職員間での情報の伝達の表現には違いがあるとの認識がある。入力の声文化なども検討中である。更なる要点を抑えた記録方法や記録用紙の簡素化・効率化など、職員の記録の負担軽減を図り、業務により効率的に取り組める工夫の検討を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の情報は全職員がシステム記録やメモ、居宅会議などで確認し共有化している

利用者の情報は全職員がシステム記録やメモ、毎週の居宅会議などで確認・共有している。利用者の計画書や記録等情報はシステムで管理し記録入力方法の統一化・効率化・共有化を図っている。担当CM不在時にもサービス等の滞る事が無いよう個別の経過記録を読むことが習慣化している。特に動きのある利用者の情報は、メモや付箋、ホワイトボードを活用し、確認・共有に努めている。週1回、職員全員が参加可能な日に居宅会議を開催し、情報の共有を図っている。365日24時間相談・訪問などの体制も整備し、チームケアの推進をしている。

・事業所独自の職務基準を作成し、計画的に人材育成を行っている

事業所では、主任介護支援専門員1名、介護支援専門員3名の体制で、うち1名は本年度採用である。密な連携で必要な業務をチームワークをとりながら利用者の支援を行っている。本年度の事業計画に「個々のスキルアップ・業務効率化」が謳われているが、その一助として事業所では独自に「居宅ケアマネジャー専門職務要件表」を作成している。勤務年数も考慮に入れながら、職務遂行のための基準を明確化し、業務の到達度を各自に任せず、客観的な指標で提示し人材育成を図っている。これを自己点検に終わることなく全体的なスキルアップにつなげている。

・365日24時間相談受付体制を整備し、利用者の意向に細やかに対応している

苦情解決制度について利用者・家族に理解が得られるように、ゆっくりと細やかに説明している。利用者意向調査項目「相談窓口のことを伝えられている」に「いいえ」の回答が多いが、「不満や要望に対する対応」は「いいえ」がゼロであり、「親身に対応してくれる」「心意を聞き出してくれる」など、しっかりと対応している。365日24時間電話相談受付体制を取り、何かあったら居宅に連絡をと伝えると共に、常にアンテナを張り、細かく相談に応じ、訪問も行っている。担当ケアマネが不在の際、他のケアマネが必要に応じて対応・訪問も行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/97

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%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%		6.0%	
	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	87.0%		6.0%	
	いいえ : 2.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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%		10.0%	
	どちらともいえない : 2.0%	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	93.0%		6.0%	
	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	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%	
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	81.0%		12.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%		10.0%	
	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	54.0%	6.0%	31.0%	8.0%

評価結果概要版



令和3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>1. 「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。 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。</p> <p>2. 「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。 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>3. 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。 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>4. 利用者と家族の絆を大切にし、家族を含めて支援します。 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>5. 地域福祉活動の拠点とします。 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">・利用者が高い満足度を示しており、好評を得ています <p>第三者評価における利用者調査での総合満足度は、回答した方の60名中で53名が、「大変満足・満足」といった回答をしており、高い満足度が示されています。「ケアマネさんに全幅の信頼を寄せており、介護以外でも安心して相談出来る」、「話を良く聞いてくれる」、「多くの事例で説明してくれて役に立ちます」、「大変親切にしてもらっています」等の好意的な意見も多々見られます。今後も、多摩同胞会・府中地域の在宅生活を支える最前線事業所として、地域住民の支えとなっていて欲しいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none">・主治医連絡票を活用し主治医からの意見を聴取しケアプランに反映しています <p>市や医師会、市のケアマネ連絡会が共同で医師等との連携ツールとして主治医連絡票を作成し、現場で活用されています。通所リハビリや訪問看護等の医療系サービスの利用や福祉用具の軽度者申請時に医師等との意見聴取や情報共有に活用されています。事業所では、主治医連絡票を積極的に活用し、書面により医療職との連携を図っています。医師等の医療職による専門的な意見聴取を行い、ケアプランに反映出来るツールを通して、日頃から連携し有効活用した支援の実践は、高く評価出来ます。今後も、強化・継続して欲しいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none">・本人・家族に寄り添いながら、必要なサービスが提供されるように努めています <p>本人や家族の意向・要望に変化があった場合はその意見を踏まえ、再アセスメントを実施し、必要に応じて計画書の変更を繰り返し行っています。継続的に支援していく為に、繰り返し関連情報やサービスの内容を伝えており、好</p>

感が持てます。利用者へのアンケートからも「すぐに適切な対応やアドバイスをしてくれて、そのスピード感がありがたいです」との言葉が聞かれており、好評を得ています。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・ **どの職員が見てもわかる支援経過の作成により、円滑な調整が行える事を期待します**

月2回の居宅担当者会議や毎朝の記録の確認により、担当以外でもどのような支援が行われているかを把握しています。一方で、職員が変則勤務になっている実情から、担当ケアマネ不在時の家族や事業所からの問い合わせに対応する事も求められます。現在、事業所としては、担当者が、どの事業所の誰とどのようなやりとりを行い、サービス調整を行ったか等の記載が明確ではない事がある事を課題と捉えています。記録の確認や経過を追っていく手間により家族等へ負担をかけないよう、記録の徹底による円滑な調整が行えるようになる事を期待します。

・ **成功事例や上昇事例等を挙げる事で職員のモチベーションアップを期待します**

日々の利用者の把握や情報の共有、業務内容から、職員の育成までとてもきめ細やかに整えられています。会議では、困難事例や状態の悪化に対するアプローチの方法や苦情等を共有・検討をするようにしています。今後は、現在行っている内容は継続しながらも、例えば、議題の一つとして「利用者の状態がよくなった事例」や「サービスの導入で向上した事例」等を盛り込む事で、職員のモチベーションをさらに向上させ、よりよい居宅介護支援サービスとなるサイクルが定着する事を期待します。

・ **居宅サービス独自の事業継続計画の策定に期待します**

法人の基本指針として「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」等が掲げられています。その指針に沿って、施設単位に留まらず法人全体で一斉に災害訓練を継続的・定期的を実施しています。例えば、BCPに沿った訓練では、災害の規模や災害発生後数日等の条件を細かく想定・設定し、参集をシミュレートする等、実際の訓練を実施しています。現在、居宅介護支援事業所としてのBCPの策定の検討をしている所です。今後に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **24時間365日いつでも相談対応する体制を整えています**

切れ目がなく安心して在宅の生活が継続出来るように、事業所では24時間・365日対応する体制を整えています。事業所に所属するケアマネは利用者の情報を毎朝全ケース確認をしています。これにより、担当者が不在であっても、滞る事なく迅速に一時対応をする事が出来ます。経過記録で情報の共有と把握に力を入れているので、相談者の細かい変化等も漏らす事なく敏感に対応する事が出来ます。力を入れた取り組みと言えます。

・ **法人単位でICT化を推進しています**

近年、法人単位で、アセスメント・ケアプラン・記録等の業務をICT化により業務を効率化・簡略化しています。さらに、各種会議の議事録保管・整理や勤怠管理等のバックヤード的な業務にもシステム導入により効率化しています。年々、ICT化推進が強化されており、先進的な好事例として高く評価出来ます。居宅介護部門でも、機器の台数や事業所外での機器の使用の為にインターネット回線の支給等により利便性を高めており、力を入れた取り組みと言えます。

・ **月2回の居宅担当者会議を通して、利用者状況の情報共有を全職員で努めています**

以前の特定事業所加算を算定したときの名残で、現在も月2回の居宅担当者会議に全職員が参加し、情報共有に努めています。各ケアマネの利用者状況や他事業所の状況や取り組み、公式なQ&Aの確認、事業者連絡会の内容や質問で出た事を全職員が把握と理解出来るよう行われています。職員体制の確保が出来た際には、改めて特定事業所とする方針であり、現状の取り組みをそのままに今後は週1回の実施を目指しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/79

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%	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	91.0%	6.0%	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	85.0%	13.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	86.0%	11.0%	いいえ : 1.0%	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	90.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	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	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	86.0%	8.0%	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	61.0%	25.0%	11.0%	いいえ : 1.0%

評価結果概要版



令和3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) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。 2) わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。 3) わたくしたちは、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、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。 4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。 5) わたくしたちは、地域に開かれた運営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値あるよつや苑」を創ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間でケアプランを確認して、情報を整理することで適切な支援につながるよう工夫しています

事業所からの利用状況が記載された情報を今まではファイルに入れていましたが、モニタリングに必要な情報はケース記録に残して別ファイルに閉じるようにして一定期間で処分するようになるなど、情報をすぐに確認できるように工夫しました。また、ケース運営基準に沿っているか職員間で相互チェックにて確認し合うようにしています。相互チェックを行うことで互いのモニタリングの内容を確認して良い点が共有できるようになっており、ペアを組んで実施することで情報の共有もより円滑に行うことができるようになりました。

・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。また、認知症ケアの研修で学んだ認知症症状の緩和につなげた事例をもとに、医療機関と連携して実際の利用者支援を変更することで安定した生活につなが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

アセスメントのまとめに抽出された課題とケアプランの目標との整合性を管理者が確認し指導しています。LIFEの研修を併設する通所介護の職員が実施するなど、新しい情報の収集に努めています。ケアプラン策定に関

わる事例検討や研修の必要性を感じ、成功事例の検証をするために全員1事例を提供して共有する事例検討を行い、達成感を感じることができました。今後はアセスメントシートの有効活用方法を職員と一緒に検討することと、相互チェックで助言し合うことが必要だと思われ、年に一度は成功事例共有で達成感の継続が期待されます。

・ **チーム全体と併設事業と協働して、認知症の方へのケアマネジメント力を高める取り組みが期待されます**

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、外部の認知症ケア研修の参加や自立支援の勉強会、事例検討を通じて知識共有しています。今後も在宅サービスでは認知症ケアなどの知識習得がケアマネジャーに求められると思われるので、チーム全体で認知症ケアの理解を深めてケアプランの充実を図るとともに、併設事業と協働して、今後の人材育成に必要な独自の認知症ケアマニュアルの整備・活用を検討することも一考の余地があると思われま

・

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

78/199

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	91.0%		7.0%	
	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	84.0%		14.0%	
	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	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	79.0%		14.0%	6.0%
	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	94.0%		5.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
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%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	88.0%		8.0%	
	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	62.0%		25.0%	10.0%
		いいえ : 1.0%		