

# 評価結果概要版



令和3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	株式会社生き生きサポーターズ
事業所名称	いきいき小平わくわく介護相談室
事業所所在地	東京都小平市仲町107番地ベルセジュール小平203号室
事業所電話番号	042-313-5213

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 私たちは、ご利用者が尊厳を保ち、介護が必要でも「いきいき」「わくわく」と生活できるように支援します。</li><li>2) 私たちは、わかりやすい説明を行い、常に公正中立な立場で、サービスのご提案を行います。</li><li>3) 私たちは、医療・介護・福祉の専門性を生かして、迅速かつ高度なケアマネジメントを実施します。</li><li>4) 私たちは、行政や地域の医療・介護・福祉関係者との連携を行い、ご利用者の支援に生かします。</li><li>5) 私たちは、ケアマネージャーとしての誇りを持って研鑽に努め、業務にあたります</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「いきいき」「わくわく」した生活をサポートするという理念のもと、公正中立を確保した独立型事業所として計画的に事業運営を進めている</li></ul> <p>事業所は「本当のお客様本位の支援」をコンセプトに、公正中立なケアマネジメントを提供するために他の介護サービス事業所を併設しない独立型事業所として設立された。事業所名に表現されている「いきいき」「わくわく」した生活をサポートする、という理念は明確であり、また、ケアマネージャーが正当な報酬を得て専門職として誇りを持って仕事ができる働きやすい事業所とすることも掲げている。その実現のために、人員の確保や利用者数の見込など収支構造の展望を具体的に示した計画を立て、特定事業所の要件を満たすなど着実に運営を進めている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・福祉・介護・医療に「お金」を加えた4つの視点を特長にして、高い専門性に基づくケアマネジメントを提供できるように取り組んでいる</li></ul> <p>管理者はファイナンシャルプランナーの資格を持っており、これを生かして、福祉・介護・医療に「お金」を加えた4つの面から専門性の高いケアマネジメントを提供することを目指している。スキルアップは重要な課題であり、事業所の研修計画と個別研修計画を作成して、市や関係機関の研修に積極的に参加している。毎週のミーティングでも個別事例の検討を通してケアマネジメントの力量向上に努めており、主任ケアマネージャーは講師として学びを深める機会も多い。利用者調査では、相談援助職としての専門性に信頼を寄せている回答が多く寄せられている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ネットワークの中核的な役割を担い、豊富な経験や専門性を地域に還元するなど、市内の地域連携体制の構築や支援の質向上に貢献している</li></ul> <p>市内で活動するケアマネージャーとして10年以上の経験を持ち、ケアマネ連絡会の役員や介護・医療等に関するさまざまなネットワークへ参画し、中核的役割を担っている。また市・地域包括支援センターと緊密に連携し、複合的な課題のある利用者を支援したきた経験を活かして、勉強会の運営や講師として登壇し、市内の地域連携体制の構築</p>
--

、支援の質向上に貢献している。ケアマネジャーは、「人の暮らしをサポートするとても創造的な仕事である」という愛と誇りを持って支援に臨み、たゆまぬ自己研鑽を重ねて、その力量を地域や利用者支援に還元している。

さらなる改善が望まれる点

・P D C Aを意識して、重点課題や目標を整理した事業計画を作成するとともに、今後の構想を中長期計画に発展させることを期待したい

事業所は、介護保険制度の動向や地域における居宅介護支援事業所の現状をふまえて、創業時の事業計画を作成した。今年度は初年度の振り返りも含めた事業計画を作成しており、目標や基本方針にあたる内容や3期の収支計画、担当件数など数値目標も明記されている。具体的な取り組み課題も提示されており、事業報告では計画に基づいて着実に取り組んでいることが確認できた。今後、重点課題と目標を整理し、P D C Aを意識した事業計画・報告を作成するとともに、イメージとして構想されている今後の方向性を中長期計画に発展させることを期待したい。

・地震対応、風水害対応の防災マニュアルを進化させて業務継続計画を具体的な内容とし、研修や実地訓練の実施を望みたい

事業所は、創業以降、優先順位の高いリスクへの対応として新型コロナウイルス感染症対策に積極的に取り組んだ。職員に対しては、手洗い・うがいの徹底、体温測定、消毒液の設置・携帯などのほか、食事も個食とし、ミーティングも距離をとって行うなど予防策を徹底した。職員の感染、利用者の感染、それぞれの感染症対策フローも作成し、随時更新している。地震対応、風水害対応の防災マニュアルは作成しているが、業務継続計画（BCP）のレベルには至っていない。3年後の業務継続計画の義務化に向け、計画策定や研修、実地訓練に取り組むことを期待したい。

・将来的な運営を見据え、ケアマネジメントの支援理念や業務の流れを定めた独自マニュアル作成など、業務標準化への取り組みに期待したい

事業所は来期に向け常勤ケアマネジャーの増員を計画し、法人における業務拡大など、新たな事業の展開も検討している。将来的な事業所運営を見据え、いま一度所内の業務を洗い出し、各種管理規程の作成・見直し、職員の役割分担の明確化、ケアマネジメントプロセスを所内業務と合わせて見える化するなど、業務標準化への更なる取り組みの必要性を感じている。業務標準化に加えて、事業所設立への想いや、公正中立なケアマネジメントの支援理念、長年培ってきた豊富な経験を後進に受け継ぐような、事業所独自のマニュアル作成に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・地域を基盤として、地域ネットワークの中で積極的に役割を担って活動している

事業所は、地域密着を重視し、高齢者が地域で生き生きと暮らし続けられるよう、市や地域包括支援センター、医療機関等地域の関係機関との連携強化に力を入れている。市のケアマネ連絡会では役員を担い、医療介護連携推進協議会、地域精神保健福祉業務連絡会にも委員として関わるなど、地域ネットワークの中で積極的に活動している。市の商工会にも加入し、金融機関等で講師を務める機会もある。ケアマネジャーの後進育成にも取り組む予定であり、ケアマネジャーとしての専門性を生かして、今後さらに地域貢献の活動を進めたいとしている。

・クラウド型業務ソフト、タブレット、SNSなどICTを活用した業務管理を進めている

事業所では、業務の効率化を図るためICTの活用を積極的に進めている。ケアマネジャーの業務は書類が多く、関係機関とのスムーズな連携が求められる。主要な業務にはクラウド型業務ソフトを利用しており、訪問先等でタブレットを使って情報の確認や入力が可能のため効率的であり、介護サービス事業者との情報共有・連携も省力化することができる。また、市の医師会が採用している医療・介護専用SNSも活用しており、医療関係者・介護サービス事業者とスムーズに情報共有して、利用者の支援に役立てている。

・利用者の意向に迅速に対応し、地域で安心して暮らせるよう支援している

利用者の意向を丁寧に聞き取り、迅速に必要な対応ができるよう、日々業務に取り組んでいる。連絡方法は、電話・メール・メッセージアプリの活用など、個別の事情に応じて柔軟に対応している。利用者調査では、「よく話を聞いてくれる」「いつもスピーディーに対応してくれる」「ケアマネジャーが持っているスキルや知識も活かして、私たちに分かりやすく説明してくれる」「家族の事情もよく考えてくれる」等の自由意見が多く、利用者や介護者である家族に寄り添い地域での暮らしを支援する、きめ細やかな取り組みの様子がうかがえた。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/81

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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	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	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%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	82.0%	12.0%	5.0%	
		いいえ：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：3.0%	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	79.0%	10.0%	10.0%	
		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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	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	91.0%		5.0%	
		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	91.0%		8.0%	
		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%		5.0%	
	どちらともいえない：3.0%	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	70.0%	13.0%	5.0%	10.0%

# 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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	社会福祉法人多摩済生医療団指定居宅介護支援事業所多摩済生ケアセンター
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-342-6673

## 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、家族の思いに寄り添う 2)その人らしさを大切にする。 3)利用者の状態に応じた自立を考える。（自己決定の支援） 4)法令遵守 5)他職種連携

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・業務の標準化と情報共有の仕組みに加えて風通しの良い組織風土が形成されており、事業所が一丸となってサービスが提供されている

「業務マニュアル」他、業務に関する全7つのマニュアルが整備されていることと毎朝行われるミーティングや週1回行われる情報共有会議により、効率的な業務を行う仕組みが作られている。マニュアルを共有し適切に利用することで業務が標準化されて、利用者・家族に寄り添った質の高いサービスを実践できている。また、職員同士が支援に関する相談や疑問などの意見交換が日常的に出来る職場風土が形成されている。この職員同士で支え合う精神と連携による丁寧な支援が利用者調査における満足度の高さにも繋がっていると考えられる。

・職員が積極的に自己研鑽に取り組んでいることで主任ケアマネの割合が高く、専門性の高い支援を行うことが出来ている

組織的に積極的な外部研修への参加を促しており、職員は向上心が高く、ケアマネジャーとしての自覚を持ち自主的に自己研鑽に励んでいる。その結果、職員5名中3名が主任ケアマネジャーとなっており、職員間の疑問や不安に寄り添いアドバイスしあうことで専門性の高い支援が行えるようになってきている。また、他事業所との交流・情報交換の機会としても外部研修への参加を重要視しており、事業所全体の支援力の向上に繋がっている。そのため、近年増加傾向にある複雑な問題を抱えるケースにも積極的に対応することが出来ている。

・職員間の良好な関係性と連携により処遇対応能力の向上を果たし、困難ケースへの適切な取り組みを可能にしている

職員間の関係性は、職員アンケートにおいても良好であることがうかがえる。会議体を取らないでも日常的に支援にかかわる意見交換が行えている。他の職員の担当する利用者についても互いに精通しており、より多面的に利用者理解を深めることができています。日常的な連携が適切に取れていることで、支援に際して相互の意見や方向性に齟齬がなく、担当職員が不在の場合も他の職員が適切に対応することもできています。困難ケースにおいても、質の高い俯瞰的で複層的なアドバイスを得られる環境と関係性が構築されている。

さらなる改善が望まれる点

・コロナ禍で実現が難しかった地域の関係機関との連携を強化し、更なる地域の介護サービスの核としての活躍が期待される

コロナ禍にあり外部研修や勉強会等、リアルタイムな交流の場に参加することや企画・運営することが困難であっ

たり、実習生の受け入れも出来なかったが、当事業所は、主任ケアマネジャーが複数所属し、質の高い地域の主導的な事業所である。WITHコロナ禍における介護・医療機関など地域関連職種との連携強化を図り、法人内にあるサービス事業とも一層の連携を強めていくことで、地域の介護サービスの核としての発信を望みたい。今後も質の高い処遇能力を持つ事業所ならではの困難事例検討会など、活躍の機会が増えて行くことを期待したい。

・記録の取り方や表現において職員間で差異が認められる場合があり、統一した視点と一層の標準化を望みたい

業務や支援については、専門的な研修を重ね、事業所内だけでなく他職種との連携も良好なために非常に高水準での利用者支援が困難ケースも含めて恒常的に適切に実施され、課題解決に向けてのチームワークも充分に取れている。一方、記録の取り方については、緊急を要する繁多な支援のなかで、個々の職員の裁量に委ねられている面も多々あり、職員間でのばらつきが認められる。ケースの経緯の理解を容易にする、統一した視点や表記方法、形式等に基づく、読みやすく簡潔な文章表現の標準化に一層臨まれない。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・チーム力を高める職場風土づくりを行っており、利用者・家族の利益に繋がっている

事業所では良好な人間関係を活かし、大小様々な業務の疑問点や悩みなど日常的な相談が気軽に行えることで活発な意見交換が行われている。そのため、担当外のケースについても職員同士で十分な把握が行えており、個々のケアマネジャーによる支援の標準化はもちろん担当不在の場合の緊急対応もスムーズに行えるなど利用者・家族の利益に繋がっている。また当事業所内だけではなく同法人内の地域包括支援センターと隣接していることにより日常的な連携が図れており、複雑なケースについても積極的な対応が直ちに行える体制を整えている。

・職員が外部研修に参加することで自己研鑽出来るよう、事業所として支援している

外部研修には積極的に参加しており、職員は個々に自己研鑽出来る機会を得ている。研修に当たり年間目標を定めることとして半年毎に自らの学びを振り返る機会を設けており、個人に合わせた能力向上を組織的に支援している。特に、外部研修は他事業所のケアマネジャーとグループワークを行う等、交流・情報交換の機会があるため、自らの事業所のマネジメントや支援内容を振り返る機会になるため有益だと考えている。研修で得た知識や情報を事業所内で十分に共有することで、幅広く良質な支援を可能にしている。

・利用者の最善の利益を考慮しながら、包括支援センターや行政と連携している

事前に家族を含む利用者と事業者の関係性を調整することで、サービスが円滑に進んでいく場合だけでなく、緊急事態に対応して、急遽サービス開始が必要になる場合も多々ある。主任ケアマネが複数人在籍し、専門性が高い地域の指導的な事業所だけに困難ケースの受け入れも多い。利用者の望む最善に留意して、独居、虐待、ゴミ屋敷、精神面での課題を持つ多様な利用者対応に臨んでいる。殊に虐待が懸念されるケースにおいては、職場内で検討し、上司に報告後に市役所などの行政、隣接している包括支援センターと連携して早期の問題解決を図っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/165

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	87.0%	10.0%		
	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	93.0%	6.0%		
	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	75.0%	16.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	89.0%	6.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	80.0%	9.0%	10.0%	
	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	84.0%	7.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	10.0%	9.0%	
	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	83.0%	10.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	10.0%	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	50.0%	27.0%	6.0%	16.0%



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

・利用者の困りごとやニーズに細やかに対応できるよう、フォーマル・インフォーマルな資料を集めて必要に応じて情報提供している

フォーマル・インフォーマルなサービスに関する資料を集め、利用者や家族のニーズに応じ、情報提供している。家屋の老朽化により、床が傷ついていたり、雨漏りがしているときは、住宅改修や、行政が提供している耐震補強のサービスなどを紹介している。また、家の庭掃除や植木の手入れのためにシルバー人材センターを紹介したり、ゴミ出しができない方のために玄関の前に置き、回収してくれる区のサービスを紹介している。個々のニーズに合わせて必要な社会資源につなげている。

・地域包括支援センター等からの紹介には断らないように努めており、困難ケースと思われる利用者も積極的に受け入れている

地域包括支援センターおよび他居宅介護支援事業所のケアマネジャーからの依頼を積極的に受けている。他居宅介護支援事業所のケアマネジャーの退職により利用者の紹介を受けるケース、他居宅介護事業所からの依頼を受けて引き継ぐことになったケースなどもあり、引き継ぐ理由もさまざまである。そのため、対応が難しいケースも少なくないが、一つひとつのケースを丁寧に対応している。数回に分けてサービス担当者会議を実施したり、1か月に何度も訪問したりと、本人や家族に合わせて地域での暮らしの継続を支援している。

・在宅で看取りをするケースもあり、訪問介護や訪問看護を毎日導入しながら、本人が希望する在宅生活を最期まで支援している

在宅での看取りの要望があった場合には、本人や家族の想いを叶えられるよう計画を立案している。前年度、永眠を理由として利用終了した方は4名であった。最後は病院に入院することが多いものの、可能な限り自宅で過ごすことができるように計画内容を組み立てている。看取りを実施する際には、主治医、訪問看護師、家族の意見を確認し、必要なサービスを導入している。看取り期には家族の不安も強く、身体的な看護・介護も多く必要となるため、訪問介護・訪問看護を中心に週間予定表を作成している。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の強みをアピールするよう、広報活動のさらなる取り組みの充実が望まれる

地域包括支援センターに空き状況の報告を密におこない、依頼のあった新規の受け入れを積極的におこなうことで、新規利用者の獲得に取り組んでいる。しかし、コンスタントな新規利用者の獲得が課題となっている。事業所の強

みをアピールするようホームページのさらなる工夫と充実、パンフレットの見直し、関係機関への周知活動の工夫など広報活動へのさらなる取り組みの充実が望まれる。

**・併設のデイサービスやショートステイとのケアカンファレンスや事例検討をおこなうなど、さらなる有機的な連携を期待する**

併設のデイサービスを利用している方もいるため、デイサービスとのカンファレンス実施を目標としている。デイサービスでは毎月カンファレンスを実施しているが、参加できていない状況もある。併設のショートステイを利用している方もいるため、情報共有と支援方針の検討のため、デイサービスと同様に合同のカンファレンスを開催することを期待する。サービスの質向上に向けて、併設事業所とのさらなる有機的な連携を期待する。

**・ケアマネジャーが感染症等に罹患した場合などに業務継続できる体制整備を期待する**

前年度より新型コロナウイルスの蔓延により、働き方や感染対策に対する新しい考え方や取り組みが必要とされている。当事業所はケアマネジャー1名で運営しており、電車通勤を控えたり、同居家族にも協力を促すなどして感染対策を講じた。これまでは感染もせず濃厚接触者にもならなかったため、滞りなく業務遂行できた。しかし、インフルエンザやノロウイルスも含めた感染症や突発的な病気等になった際、支援の継続は難しい。自宅で仕事ができる環境を整えるなど、何かあった際の対応策や代替策を検討しておく必要がある。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者や家族からの熱心な質問や要望に、時間をかけて細やかに対応している**

これまではケアマネジャーが立案した計画に対して意見や質問が寄せられることは少なかったが、ここ数年、利用者の要望や質問も具体的になってきている。そのため、要望に合わせて複数の業者とつなぐことも増えてきた。特に家族からの要望は増え、利用者を大切に思うが故の要望や質問が多い。そのため、ケアマネジャーはこれまで以上に地域資源や介護保険の知識を勉強しており、ニーズに応えることができるよう日々細やかに対応している。

**・退院時カンファレンスに参加できないケースでは、直接問い合わせで情報把握に努めた**

新型コロナウイルスの影響により、退院時のカンファレンスに参加できるケースとできないケースがある。面会も原則禁止のため、実際に自宅に戻るまで本人の状態を正確に知ることができない場合が多い。顔を合わせて関係職員と話をすることができないため、ケアマネジャーは担当看護師やリハビリ職員などに直接電話で問い合わせ、状態を確認した。医療ソーシャルワーカーから得られる情報が不確かな場合もあるため、直接関わっている職員に話を聞くことで正確な情報を把握し、在宅に戻った際に適切な支援につなげている。

**・地域包括支援センターや他の居宅介護支援事業所との関わりが増え、支援の幅が広がった**

当事業所はケアマネジャー1名体制で運営している。現在のケアマネジャーが3年目となり、他の居宅介護支援事業所や地域包括支援センターとのつながりが持てるようになってきた。また、ケアマネジャーが一人しかいない事業所が集まって「お一人様会」が開催されており、参加するようになった。今年度は月に1度リモートで開催され、困っていることを共有し合ったり、事例検討や勉強会をおこなっている。他の事業所との連携や関わりがあることで、支援の幅を広げている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

18/36

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	88.0%	11.0%	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	77.0%	22.0%	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%
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	83.0%	11.0%	5.0%	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%	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	88.0%	11.0%	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%	16.0%	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	88.0%	5.0%	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%	33.0%	5.0%	いいえ : 0.0%