



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	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

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．家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え安心して暮らせるように、私たちは家族を支援します。 2．社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々のいのちと生活を支えます。 3．利用者に深い共感を持ちます。 4．地域の方々に感謝します。 5．水、電気などの資源を大切に、常に防災を心がけ日を出さないようにします。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の気持ちを大切にされた細やかなプライバシーへの配慮を行っています 利用者本位を重視し、プライバシーに配慮した支援を継続しています。利用者の中には、介護サービスを利用している事が恥ずかしい事と捉える事例があります。職員は、利用者の気持ちを汲み取り、ユニホームではなく私服で訪問する様にしています。さらに、排泄用品を利用者宅に届ける際は、紙袋等に入れ中身が見えない様に工夫し、受け渡しのタイミングで近所の方や他人に見えない対応を行っています。その結果、利用者との信頼関係が深まり利用者から頼られる等、良い取り組みと言えます。 ・コミュニケーションを大切に、利用者する側が納得出来るようなプランになるように努めています コロナ禍であっても本人・家族が承知してくだされば会いに行き、本人の生活が円滑に過ごせる様に直接的なコミュニケーションを重視しています。書面だけでは無く、目で見て耳で聴いて、顔と顔を合わせる事でより良い計画となるようにしています。利用者調査では、「ケアプランを作る時、あなの状況や要望をよく聞いてくれるか」、「ケアプランについての説明がわかりやすいか」といった設問に、回答した方の90%以上は、「そう思う」と回答しており、事業所の取り組みが、利用者の満足・信頼を得ている事がわかります。 ・接遇が利用者から好評です 利用者調査における、「職員の言葉遣いや態度、服装等が適切だと思うか」といった設問に、回答した利用者の96%が、「そう思う」と回答しており、非常に高い評価を得ています。「話もしやすく助かっている」、「明るく、親しみやすく相談しやすい」、「とても親切にしてくれる」といったコメントも寄せられています。管理者からのヒアリングでは、「高評価に自惚れず、利用者はおお客様であるという姿勢を失わないようにしたい」といった、自戒の言葉も聞かれています。今後も、維持・継続して欲しいと思います。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援の適切性が証明出来る様に、ケアマネが判断出来る標準化を期待します 利用者の状態・状況に沿ったケアプランの作成を行っています。ケアプランの作成は、利用者から直接要望を伺う事を基本にしています。意思疎通が困難な利用者には、目・表情の様子から要望を推測しています。今後は、今まで以上に支援の適切性を証明する事が出来る様に、標準化を期待します。例えば、意思疎通が可能な利用者は、直接口

頭や表情で要望等の確認を行います。意思疎通が困難な利用者には、普通の表情の場合は要望通りと基準を定め、痛い・辛い表情は支援の見直しを行う等、検討の機会を期待します。

・アセスメント時の、ケアマネの姿勢・方法等の再検討を期待します

アセスメントを行う際は利用者の自宅に訪問し、状況把握に努めています。例えば、住宅環境・身体状況・主治医等を細かく把握し、サービス担当者会議の場で、家族や利用先の施設職員と共有を行っています。一方で利用者調査では、「高齢者はこうだと決めて関わる事が多く、残念に感じる」といった意見がありました。これを踏まえ、今後は、利用者調査の内容について、居宅会議等で共有を行う事を期待します。対策を行う際は、今後注意する・気を付ける等の心構えではなく、具体的方法等を検討し、再発防止となる様に期待します。

・大切にしている考え方やノウハウ等、新人・後進に伝達出来る仕組みの強化に期待します

五感を大切に情報収集を行い、ケアプラン作成に努めており、例えば、利用者宅の訪問では自宅内の様子を注意深く観察する様にしており、玄関の靴から始まり、部屋の環境、干している物・臭い等感覚的に感じる視点も大切にしています。今後は事業所が大切にしている考え方・ノウハウの一つとして、例えば、既に作成されている業務マニュアルに追加する等、新人・後進に確実に伝達出来るような仕組みの強化に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「最も困っている人のいのちと生活を守る」事に、力を入れています

経験豊かなケアマネが管理者としてリーダーシップを発揮しています。利用者の生き方と逝き方の支援をする事をモットーに、サービス内容の向上に努めています。例えば、独居利用者や制度の枠組みでは捉えきれない困難事例への取り組みは、法人の基本的な姿勢である「最も困っている人のいのちと生活を守ります」を体現する支援として、特に力を入れていると言えます。また、所属するケアマネの様々な経験を事業所全体の経験知として蓄積する事等を念頭に置き、チームワークの向上にも、継続的に特に力を入れています。

・法人単位で職員の負担軽減に力を入れています

職員の負担軽減の一環として、記録の電子化、各種見守りスキャン、腰痛予防の機器等の導入を図っています。特にケアプランや記録類のICT化等は数年単位で計画的に、法人単位で推進しており、広域で事業展開している法人として好事例と言えます。さらに、インカムを利用した音声入力での記録の実証実験に参加する等、さらなる効率化にも意欲的です。今後も、職員の負担軽減を踏まえて、力を入れて推進して欲しいと思います。

・利用者の状態変化等の把握に努め、ケアプランの見直し・変更力を入れています

月1回の頻度で支援目標の達成状況等の確認を行い、ケアプランの見直し・変更を実施しています。利用者調査では、「今まで、心のこもったその人の為の支援を受けた事はありませんでした。ケアマネは私の話をゆっくり聞き、適切なアドバイス・対処の為の調整をしてくれて、感謝した事が何度もあります」等、利用者や家族から高評価を得ている事が確認出来ます。利用者の意向や状態変化等の把握に努め、継続した支援の成果をあげており、特に力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/43

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	92.0%	7.0%	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	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	89.0%	10.0%	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%		どちらともいえない : 3.0%	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	89.0%	7.0%	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	96.0%		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	92.0%		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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%		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	71.0%	17.0%	7.0%	いいえ : 3.0%



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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	介護サポートくらまえ
事業所所在地	東京都台東区蔵前2丁目11番3号
事業所電話番号	03-3862-2100

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) 利用者の人格と自己決定の尊重 2) 温かい心のもったサービスの提供の調整 3) 優れた人材の育成 4) 利他の精神の浸透 5) 地域公益活動の推進

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎年の利用者満足度調査も含め、利用者・家族の思いや意向を大切にしたケアマネジメントをおこなっている

利用者満足度調査を毎年継続実施し、利用者・家族の日頃の思いや希望を把握し、より良いケアマネジメントに活かしている。毎月のモニタリングやサービス担当者会議などでも利用者家族の意向を把握している。在宅サービス事業所を決める際にも当事業所の選定基準を伝え、複数の選択肢を提供し、自己決定を大切にしている。利用者調査での総合的な満足度には、回答者の99%が満足と返答し、「よく話を聞いてくれて要望にも対応してくれる」「利用者の気持ちを第一にしていることがわかります」などのコメントが寄せられていた。

・困難事例も含め多様な利用者ニーズに対して、関係機関と連携し、利用者の在宅生活を支えている

独居の方で暑い時期に体調を崩しやすいなどリスクが高いケースでは事前に警察や消防署に相談したり、区の高齢者への見守りサービスの利用につなげたりしている。本人や家族の意向に沿って、ターミナルケアの方への支援もおこなっており、医療機関との24時間の連携体制を整えている。退院時のカンファレンスにも参加し、直接医療職から疾病の状況について情報収集し、必要なサービスが速やかに入れるよう調整している。関係機関と連携し、利用者の在宅生活を支えている。

・併設の地域包括支援センター、特別養護老人ホーム、通所介護と有機的な連携を図り、より良い支援につなげている

地域包括支援センター、特別養護老人ホーム、ショートステイ（空床利用型）、通所介護を併設しているため、各事業所と連携し、迅速かつ専門的な支援に取り組んでいる。サービス開始時に直接デイサービスやショートステイの現場に出向き、利用者の状態を観察したり、本人と話をしたり、職員と情報交換している。また、栄養士や理学療法士、作業療法士などの専門職が併設事業所に配置されているため、各専門職のアドバイスを受け、支援に活かしている。困難ケースの場合、地域包括支援センターとの連携もおこなっている。

さらなる改善が望まれる点

・安定した収益の維持を目的に、利用者増に向けたさらなる取り組みを期待する

2021年11月時点で、要介護の利用者数は95件であった。それに加え、事業所では、介護給付収益のみでなく、介護予防支援・要介護認定調査の受託もおこない、収益の安定化に積極的に取り組んでいる。しかし、事業計画書には各職員の担当ケース数35件を目標としており、担当利用者をもう少し増やすことを事業所側も課題と考えている。安定した収益の維持を目的に、利用者増に向けたさらなる取り組みを期待する。

・異動者への引き継ぎや、新任職員が円滑に短期間で業務遂行できるよう、事業所で必要なマニュアル・手順書の整備を期待する

複合施設内の他事業所と共通の「在宅サービスセンターマニュアル」を作成しており、事故発生防止のための指針、介護リスクマネジメント、虐待対策、認知症などの26種類のマニュアルを用意し、いつでも閲覧できるようにしている。各自がケアプラン作成の手引きなどを持っているが、事業所独自のマニュアルは作成されていない。法人が多数の高齢者施設を保有しているため、法人内および複合施設内での人事異動もある。また、新人職員が速やかに業務遂行できるように、必要なマニュアルの作成について検討されることを期待する。

・オンライン研修などへの積極的な参加など、職員の資質向上への継続的な取り組みを期待する

職員は、研修計画を策定し、区主催の研修や、法人主催の階層別研修に参加している。地域包括支援センター主催のケアマネジャーが集う事例検討会にも参加している。他居宅介護支援事業所と合同研修会を年1回実施している。さらに事業所内でも事例検討をおこなっている。サービスの質を常に担保していくためには、オンライン研修などへの積極的な参加など、職員の資質向上への継続的な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

・一人で抱え込まず、事業所内で意見交換し、ケアマネジメントの質を高めている

利用者本人から利用しているサービス事業者への不満が寄せられたときは、今後の対応について職員間で意見交換している。当該サービス利用の目的を確認し、同じサービス種別の事業者も多様にあるが、利用者の不満の原因を探り、まずは現在利用しているサービス事業者に本人の意向を伝え、サービス内容などを工夫をしていただくなどの働きかけも必要ではないかなど、さまざまな意見が挙がっている。このように利用者家族それぞれのニーズや課題が生じたときは、一人で抱え込まず、事業所内で意見交換し、ケアマネジメントの質を高めている。

・職員のスキル向上を図るため、積極的に内外研修に参加している

職員は、研修計画を策定し、法人主催の階層別研修や、区・地域包括支援センター・外部団体主催の勉強会・研修会に積極的に参加している。他居宅介護支援事業所と合同研修会を年1回実施している。成年後見サポートセンター職員が講師の成年後見制度をテーマとした勉強会にも参加し、権利擁護事業をおこなう社会資源について理解を深めている。さらに事業所内でも事例検討をおこない、活発な意見交換をおこなっている。利用者調査でも、「ケアマネジャーの知識が豊富で頼れる」とのコメントが寄せられた。

・利用者の要望や状況変化にフットワークよく柔軟な対応をおこなっている

利用者調査では「こちらからの要望などにすぐに動いてくれます」「ケアマネジャーは対応が早く、いろいろ助けてくれます。体調の小さな変化にも気を配ってくれています」などのコメントが寄せられていた。在宅サービス事業所からの電話報告に対してすぐに本人の自宅を訪問し、体調確認をおこなっている。その後、併設施設の看護師に助言をもらい、家族と今後のサービス提供について話し合っている。「居宅介護支援経過」から、本人の体調変化などに対して、迅速に対応し、適切なサービス提供に向けて計画を見直し・変更につなげていることがわかる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/92

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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	7.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	8.0%
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	90.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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%	いいえ : 0.0%	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	91.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 1.0%	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	80.0%	いいえ : 4.0%	9.0%	5.0%

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	ケアマネジメントセンターみのわ
事業所所在地	東京都台東区三ノ輪1丁目27番11号
事業所電話番号	03-5603-2234

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)住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします 2)地域に開かれた施設づくり 3)自律ある健全な施設運営 4)利用者本位のサービスの提供 5)事業団らしさの発揮

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護保険外サービスや社会資源を導入し、在宅生活が継続できるよう支援している

当事業所が在三ノ輪福祉センター内のレストランで来食サービスを実施しており、当事業所の利用者にも案内している。また、ゴミ集積所まで行けない利用者に対し、自宅までゴミを収集してくれる清掃事務所の「ひとこえ収集」を導入している。これらの事業担当者と利用者の面談に同席し、調整し、居宅介護サービス計画書に反映している。介護保険外サービスや社会資源を導入し、在宅生活が継続できるよう支援している。

・計画内におけるデイサービスや訪問介護等のサービス提供事業者の使用割合を明確にして利用者に伝え、運営の透明性を図っている

契約時に、「公正中立なケアマネジメントのためのご説明」を用いて、居宅介護サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、利用者は複数の事業者の紹介を求めることができることを伝えている。文書の中では、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスにおいて、同じ事業者によって提供された割合を数字で明記している。サービス毎にケアプランに位置づけている事業所の利用割合を明確にすることで、当事業所が透明性をもって運営していることを表明している。

・医療と介護現場がリアルタイムにつながるネットワークシステムを構築し、本人にとってのより良い支援に向け有効活用している

医療と介護現場がリアルタイムにつながるができるツールとして、台東区が推奨するMCS（メディカルケアステーション）を有効活用している。本人を取り巻く関係機関がひとつのグループとなって情報共有することができるため、スムーズな情報共有と連携を図ることができる。MCSでは、ケアマネジャーや医師・看護師などが、処方の変更、排泄状況、尿カテーテル交換の実施、褥瘡画像などの情報をやり取りしている。必要な情報を随時得られるため、タイムラグがなく速やかな調整対応が可能となっている。

さらなる改善が望まれる点

・社会環境の変化に応じて、カンファレンスの在り方や勤務の方法など新しい考え方やシステムを取り入れていかれることを期待する

前年度からの新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、サービス担当者会議や病院とのカンファレンスの開催が困難となり、感染症発症時のサービスの調整が必要となったりと、これまででない状況が生じている。その中でも、利用者の在宅生活が継続できるよう、各在宅サービス事業者との情報共有の工夫や支援の調整に取り組んでいる。この

2年で新たな生活環境に対応できる体制が求められており、各種会議やカンファレンスの在り方、職員に陽性者が出たときの対応方法や職員の働き方など、新しい考え方やシステムを取り入れていく必要性が生じている。

・**当事業所の高い専門性を、地域の若手ケアマネジャーの育成や利用者や家族の勉強会などに還元していけることを期待する**

主任介護支援専門員1名、介護支援専門員6名が勤務している。いずれもベテラン職員であり、25年以上勤務している職員も複数いる。また、地域包括支援センターでの業務経験者も多い。それぞれの経験値や支援スキルを活かし、積極的に困難事例を受け入れている。今後は、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーの研修会や、利用者や家族向けの社会資源の勉強会の開催等、高い支援スキルと知識を地域に還元していられることを期待する。

・**利用者や家族がサービス内容を理解できるよう、さらなる説明の工夫を期待したい**

利用者調査において、総合的な満足度に関して、回答者の96%が満足と返答しており、どの設問でも満足度が高かった。ただし、「ケアプランに対する説明」に関して、「ある程度は分かるが、分からないこともある」とのコメントも寄せられた。フォーマル・インフォーマルサービスの内容は多岐に渡り、高齢者にとってすぐに理解するのは難しいとも言える。利用者や家族がサービス内容を理解できるよう、さらなる説明の工夫を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**さまざまな社会資源の情報を提示し、利用者や家族が選択できるようにしている**

同一法人が訪問介護やデイサービス、ショートステイなどを運営する在宅サービス事業所を併設・運営しているが、利用者の利益を最優先し、これらの事業所へ利益誘導しないこと、つまり、公平性の観点を職員内で強く意識化し、利用者や家族にも透明性のある運営をしていることを説明している。地域の社会資源の情報を入手し、どのような特徴のサービスが本人に適しているかを見極め、複数の選択肢を利用者家族に提示し、決定してもらっている。

・**さまざまな社会資源を活用し、緊急時にも支援が滞ることがないように調整している**

家族や本人が新型コロナウイルス感染症の陽性や濃厚接触者になった場合、訪問介護やデイサービス等の利用が継続できない場合がある。その際には、家族や親族と連携し、代替支援の調整に努めた。一人暮らしで対応が難しい場合には、主治医に連絡し、社会的入院などの措置を取ることもある。また、家族が入院となった場合には、保健所や区と連絡調整し、2~3人のチームを編成して本人の支援が滞らないようにするセーフティーネットを活用することもある。これらの対応により、緊急時にも食事や服薬などの最低限の支援が継続できるように調整している。

・**ミーティングや勉強会を通じ、職員全員で利用者を支えることができる体制を作っている**

当事業所では、週1回の頻度で、約45分~1時間程度の勉強会をしている。内容は制度改正の内容、参加した研修内容の報告、困難事例の検討などである。今年度は、区内で発生した虐待事例を取り上げたこともある。また、毎日朝8時30分からミーティングを実施し、ケースの進捗状況を報告し合い、意見交換をしている。ミーティングや勉強会を通じ、職員間のコミュニケーションを図る機会を多様に設けている。現在の利用者の状況を情報共有し、職員個々の視点を取り入れながらサービスを構築しており、職員全体で利用者を支える体制を整えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

81/170

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 : 2.0%	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	92.0%		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	87.0%		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	92.0%		6.0%	
	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	83.0%		11.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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	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	86.0%		9.0%	
	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%		9.0%	
	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	69.0%		16.0%	9.0%
		いいえ : 4.0%		

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山ケアプランセンター
事業所所在地	東京都目黒区東山3丁目24番6号
事業所電話番号	03-3791-8474

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運営を行います。 4) 利用者が住み慣れた地域で安心して快適な生活を営むことができるようにします。 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

・法人内他施設と連携を図り、行政からの困難事例や緊急保護にも柔軟かつ迅速に対応している

当事業所が複合施設にある利点を活かし、様々な事業所と連携を図り、利用者の利益につなげている。事業所の運営法人では、併設の区立特養（指定管理者）で短期入所生活介護（ショートステイ）を実施するほか、他に2つの特養やデイサービスや小規模多機能型居宅介護等の施設を運営している。職員はこれらの事業所と連携して一体的な対応を行っており、行政や関係期間からの困難事例や緊急保護の事例にも柔軟かつ迅速に対応している。また同法人の地域包括支援センターとも緊密に連携しており、対応困難事例には連絡を密にして対応策を協議している。

・土曜日営業や24時間の連絡体制を敷き、問い合わせや相談には迅速的確に対応している

事業所では、3名の職員（介護支援専門員）が連絡・相談に応じている。営業時間は平日は午前9時から午後5時までだが、土曜日も営業している。地域包括支援センターや介護サービス事業者ガイドブック（ハートページ）等により、土曜日も営業しているとの情報を得て連絡してくる家族も多い。他の事業所と異なり土曜日も営業していることから、平日に就労している家族の都合に合わせて訪問や電話相談が可能となっている。24時間の連絡・相談体制も敷いており、家族からの問い合わせ等に職員が不在でも電話転送により迅速的確に対応している。

・携帯型ノートパソコンを活用して利用者の情報をリアルタイムで収集し、支援に活用している

利用者宅訪問時は、介護支援ソフトが入ったノートパソコンを携帯している。訪問時にリアルタイムで記録を作成しており、事業所に戻った後の入力作業を省くなど、事務の効率化を図っている。写真撮影もできるため、介護保険証等必要な書類の写しも得られる。撮影後は必ずデータを消去し、個人情報保護に留意している。タブレット端末の情報を、事業所の介護支援ソフトで他の職員と共有し支援に活かしている。パソコン上で情報が確認できるため、担当職員が不在でも、利用者・家族や関係機関からの問い合わせ等に応じることが可能となっている。

さらなる改善が望まれる点

・事務の簡素化と負担軽減を図るよう、ICT（情報通信技術）を活用した電子署名や電子認証システム等の検討に期待したい

各種書類における署名や押印の取扱いに関する通知が国から発出され、2021年度から契約書類や居宅サービス計画に利用者等の押印は不要となったほか、利用者等の事前同意があれば電磁的方法によることも可能となった。今後、電子署名や電子認証システムの活用が進むことが予想される。現在は、居宅サービス計画や個別支援経過記録等の情報をPCのシステムに入力するほか、タブレット端末を用いて利用者宅等に携帯してリアルタイムで情報を入力し

ている。ICTを活用して事務の簡素化や負担軽減を図るよう、今後のデジタル化対応に期待したい。

・安定した事業運営を図るため、原則4人としている人員体制に向けて人材の確保・育成に期待したい

平成31年度には4人体制に増員し特定事業所加算 を算定して事業収益を確保していた。その後、人員減により特定事業加算 に変更している。安定した事業運営のため、人材の確保は不可欠である。職員が増え、ケース会議やミーティングなどで活発に意見を交わすことにより、職員は様々な視点を得ることが期待できる。事業所の強み（社会福祉法人としての安定した基盤、介護保険専門員に必要な研修参加への支援、包括支援センターとの連携、同法人内のケアプランセンターとの連携）を訴え、人材を確保・育成するよう期待したい。

・事業所独自の業務や職員の対応を明確化した震災時事業継続計画（BCP）の作成に期待したい

2021年介護報酬改定で、感染症や自然災害が発生した場合でも、介護サービスが安定的・継続的に提供されるよう、事業継続計画の作成と研修が義務化された（3年の経過措置あり）。法人では併設の特養と合同のBCPを作成し、大震災等の自然災害発生時に、重要な事業を中断させず、中断した事業も可能な限り短期間で復旧させるための方針・体制・手順等を明らかにしている。しかしながら、居宅介護支援事業所として、継続する事業や中断する事業の内容は不明で、3名の職員の役割りも明確になっていない。事業所独自のBCPの作成に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域包括支援センターと連携しながら区民に必要なサービスを提供している

事業所では特定事業所加算を算定しており、困難事例については地域包括支援センターと連携しながら対応している。法人内には、併設特養の短期入所や小規模多機能居宅介護があり、緊急保護が必要な場合も法人内の連絡はスムーズに行われており、行政から信頼を得ている。また、平成28年以前は区立の事業所であったため、法人の理念にも「地域で最も信頼され喜ばれるサービスの提供」という文言があり、区民の立場に立った公平中立なサービスの提供という考えが根付いている。区民からも、安心できる事業所だと信頼を得ている。

・新型コロナウイルス対策用のBCPを作成する等、コロナ対策に万全を期している

年間を通して感染症対策を実施しているが、令和2年2月からは新型コロナウイルス対策に重点を置いている。緊急事態宣言や感染状況に関する情報の収集、感染防止に対する行政などからの通知を受けて、新たな感染症対策を実施している。ゴーグル等の備品やパーティションの配備、定時消毒、発熱職員に対する勤務対応、利用者宅やサービス事業者への訪問中止等の対策を実施している。また、事業所を運営する法人ではコロナ対策用のBCPを新たに策定し、コロナが発生した時に採るべき職員の業務や対応を明らかにし、収束に向けた体制を整えている。

・ケアプランの作成に当たっては、利用者だけでなく家族の意向やニーズにも配慮している

利用者の自立支援を基本に、ケアプランの作成に努めている。自立支援のためには、利用者を支える家族にも目を向けることが重要だと認識している。家族の体調が不安定であれば、利用者の生活に影響を及ぼす。家族が心身共に健康でいられるよう、家族にも支援の目を向けることが将来的に利用者の自立を支えたと考えている。家族の置かれている状況を把握し、家族のニーズや意向にも配慮して必要な支援（傾聴や介護者の休む時間の確保等）を行い、ねぎらうことが不可欠だとしている。家族をチームとして捉え、利用者の自立支援に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/72

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	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%
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 : 3.0%	いいえ : 0.0%	7.0%
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	88.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	7.0%
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	98.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	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%
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	84.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	11.0%

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

・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」に基づいた「職員クレド」の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。

・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。

・

さらなる改善が望まれる点

・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

30/69

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%	6.0%		
	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%	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	86.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 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%	6.0%		
	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	80.0%	6.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%		
	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	93.0%	6.0%		
	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	80.0%	16.0%		
	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	56.0%	23.0%	10.0%	10.0%



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	社会福祉法人響会
事業所名称	好日苑ケアプランセンター
事業所所在地	東京都大田区上池台5丁目7番1号
事業所電話番号	03-3748-6022

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. 安心と暖かさの実現 2. 良質なサービスの提供 3. 地域貢献 4. 人材の育成 5. 安定した経営基盤

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族は高い満足度を示しており、高評価を得ています

第三者評価の利用者調査における「総合的な満足度」は、回答した方の92%が「大変満足・満足」となっています。また、「ケアマネジャーの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか」といった設問に、回答した方の96%が、「はい」と回答しており、非常に高い評価・好評を得ています。居宅介護支援事業所は、響会全体の中でも、真っ先に地域住民や地域の利用者に接する部署であり、その点で居宅介護支援事業所の顧客満足度や接遇は、響会の評価・第一印象になると思われます。今後も、経営上の重要な指標として、維持・継続して欲しいと思います。

・地域の中で特定事業所としての求められる役割を力を入れて担っています

地域の関係機関と協力して、特定事業所として求められる役割を果たしています。例えば、年3回のケアマネの会の役員の引き受け、主任ケアマネの会への協力、区主催研修会でのファシリテーター役の担当、他事業所のケアプラン点検等に協力しています。また、他の法人との合同事例検討会の開催等を通して、事業所の特性や強みを生かした地域全体での支援力の強化にも尽力しています。地域の中核的な事業所として、地域のケアマネジメント力の向上を目指した取り組みは、高く評価できます。今後も継続して欲しいと思います。

・利用者が望む社会生活の実現を支援しています

状態像の改善により要介護状態から要支援になった好例があります。例えば、その方の持っている能力や特性、経歴を生かして資格取得等を支援し、要介護状態が改善した事例があります。利用者の潜在能力や背景を尊重し、介護保険制度に依らない、他の制度や地域の社会資源を活用し、利用者の望む社会生活の実現を支援しています。事業所としては、こうした事例や成果を積極的に行政や社会に広く届け、改善事例を増やす為に、地域の社会資源の開発や活用を促進したい考えです。その使命感と実現に向けた今後の取り組みに期待が持てます。

さらなる改善が望まれる点

・法人単位でのICT活用をさらに推進し、事務作業等のさらなる効率化に期待します

ケアマネは、多くの事務作業や情報処理・共有、利用や家族との信頼関係構築等が求められ、日々の業務は多岐にわたります。受託件数も多く求められるものの、昨今の介護保険制度の改正により、提供票の送付・電話対応・請求業務等、煩雑な事務作業は、さらに多くなってきている状況です。また、利用者調査では、「メールでも対応して欲しい」等の要望も上がっています。これらを踏まえ、今後は、ICTの導入や帳票類の見直し等により、事業所単位だけでなく、法人全体でケアマネの業務負担を軽減する体制を検討していく事が期待されます。

・学習成果のアウトプット等の拡充に期待します

現在、医療的な研修や地域で行われる研修会等に積極的に参加し、多岐にわたる支援に関するスキル向上を図っています。一方で、実際に参加した職員からの伝達研修や成果報告のような機会の拡充が課題と認識されています。今後は、例えば、支援の振り返りの意味合いでの事例発表や症例報告、上昇・改善事例の成果発表のような場を設ける等も有効と思われます。インプットする研修参加にとどまらず、これまでの成果や振り返りをアウトプットする形の研修や報告等を拡充する等により、さらなるサービス質の向上を期待します。

・好日苑多機能型居宅介護のアピールの強化に期待します

これまでの響会が目指してきた事業構想の延長で、現在、「好日苑多機能型居宅介護」構想が掲げられており、令和4年度より各種の取り組みがスタートする予定です。窓口となっている居宅介護支援事業所、サービス提供事業所としての通所・短期入所・特養等、1ストップである強みが、さらにブラッシュアップされる事と期待出来ます。これを踏まえ、現在ホームページのリニューアルが企画されているとの事から、これらの構想・イメージがしっかりと見る側に伝わり、好日苑の魅力がますます発信出来るようなホームページになる事を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員一人ひとりの知識・技術等の向上、経験の共有に力を入れています

現在4名の職員体制で2名が主任ケアマネとして稼働しており、事業所内の週1回の会議等を通して、ケース検討の中でコミュニケーションに関する事や意向やニーズを引き出す為の技術指導や助言が自然な形で行われています。そうした助言や会議を通して技術向上を図っています。事業所内で職員間が自然に学べるきっかけを作る事で、対応力向上につながり、質の高いケアマネジメントに発展しています。好日苑としての独自の強固な体制は、力を入れた取り組みとして、高く評価出来ます。

・困難事例や新規利用者の情報共有に力を入れています

毎週行っている居宅会議では、事業所の職員全員が出席して、困難事例だけではなく新規の利用者についても情報を共有するようにしています。また、アセスメントやファイリング方法は、担当のケアマネ以外でもわかるように工夫しており、担当のケアマネが不在の時でも、迅速に適切な対応が出来るようにしています。情報共有を密にする事で、経験豊富な主任ケアマネの意見を伺う機会にもなっており、質の高いケアプラン作成となるように力を入れた取り組みと言えます。

・コロナ禍の中でも感染対策をした上で、実際に訪問し対話する事に力を入れています

好日苑では、コロナ禍の中であっても、感染対策として検温・手指消毒の徹底、PCR検査を毎週実施する等の細心の注意を払いながら訪問しています。訪問する事で、利用者や家族と対面で、表上・声音等の非言語的コミュニケーションも含めて情報収集をし、適切なサービス提供につなげています。利用者からも、「いつも寄り添いながら、状況の変化等に、迅速に対応してくれます」等の好意的なコメントが上がっています。力を入れた取り組みとして、今後も継続して欲しいと思います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

103/150

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：3.0%	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：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%		9.0%	
	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	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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	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%			
	どちらともいえない：3.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	87.0%		7.0%	
	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	82.0%		5.0%	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	74.0%		8.0%	12.0%
		いいえ：3.0%		

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

特に良いと思う点

・4名のケアマネージャーが情報の共有やフォロー体制を整備することで、チームとしての支援を実現しています

主任ケアマネージャーを中心に4名のケアマネージャーが在籍しています。事業所では、朝のミーティングや職員会議で継続的に情報を共有しているほか、利用者のアセスメント、計画書、経過記録等は、同一のシステム内に保存されており、常に最新の情報を共有出来るようになっていきます。また、主任ケアマネージャーが各担当者の利用者に対する支援経過を確認し、必要に応じて各担当者のフォローを行うなど、チームとして相互に連携しながら支援できる体制が整っています。

・医療機関、介護保険施設等と協力・連携し、医療から介護へのスムーズなサービスの移行に取り組んでいます

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、各施設の情報提供や施設への事前連絡等きめ細やかな対応を心がけています。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。

・近隣の事業者と連携した研修会の実施を通して、職員のスキルアップを図っています

法人の研修では、接遇や感染症対策、虐待防止研修を実施しており、職員は適宜参加をしています。また、職員のスキルアップを目的として、区の主催する研修に定期的に参加することに加えて、近隣の介護事業者と協働して、研修会や事例検討会を実施しています。今年度は、「本人は意思表示ができず、家族の意見が強くなってしまったケース」をテーマに、事例検討会を行っています。今後は、研修会や事例検討会の実施を増やしていきたいと考えています。

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が期待されます

事業所の情報は、パンフレットや法人の広報誌（つるかめ）、介護サービス情報誌「ハートページ」などの紙媒体で提供しています。また、施設ホームページ、「とうきょう福祉ナビゲーション」、「ハートページナビ大田区版」、「ミルモネット（ケアマネージャー向けのWebサービス）」等を通して情報の提供を行っています。利用を希望する方の中には、施設に足を運べなかったり、インターネットを活用できない方もいらっしゃることから、事業所の取

り組みやサービスの利用方法、内容などについて情報発信の多様化が期待されます。

・事業所内で培われた技術や蓄積された情報等を手順書やマニュアルに落とし込むことで、人材の育成や組織の醸成が期待されます

事業所には、アセスメントやサービス計画書の作成等に関わる知識や技術、社会資源に関する情報や利用者・家族・サービス提供事業者に関わる際の接遇等、様々な知識や技術、情報が蓄積されています。これらの蓄積されたノウハウを手順書やマニュアルに落とし込むことで、人材の育成や組織の醸成が期待されます。

・各事業セグメントの年度計画と連動させた中期経営計画の策定が期待されます

昨年度施設長の交代があり、現在新施設長により今年度からの3年間にわたる中期経営計画を策定中です。この中期経営計画は、おおた高齢者施設推進プランと連動しており、区の動向を反映した内容となっています。法人の掲げる理念「明るく、楽しく、すごせる毎日」、基本方針「地域に必要とされ、地域と共にある法人であり続ける」を施設全体で実現させるため、より詳細な計画策定を目指しています。また中期経営計画を反映した各事業セグメントの年度計画策定に取り組むことで、より一体感のある施設運営が行われると思われれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・朝のミーティングや職員会議等で利用者情報を共有し、速やかな対応を心がけています

主任ケアマネジャーを中心に4名のケアマネジャーが在籍しています。利用者のアセスメント、計画書、経過記録等は、同一のシステム内に保存されており、常に最新の情報が記録されています。朝のミーティングでは、各利用者の状況を共有するほか、主任ケアマネジャーが各担当者の利用者に対する支援経過を確認し、必要に応じて、各担当者のフォローを行っています。また、担当が不在の際にも、共有した情報を元にサービス等の対応が滞ることがないようにしています。

・介護保険外のサービスを取り入れる等、利用者の意向に沿った計画を作成しています

法人の理念「明るく・楽しく・すごせる毎日」を元に、「利用者にも上質なサービスが提供できるよう、各ケアマネジャーの知識及び情報の共有を図る」として事業所の方針を立てています。居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者・家族の想いや意向を最大限に尊重しつつ、利用者が望む生活の支援ができるように努めています。また、利用者が望む生活の支援として、介護保険サービスだけでなく、インフォーマルなサービス（マッサージ、配食、掃除、自費ヘルパー等）も取り入れ、利用者の多様なニーズに応えられるようにしています。

・初回サービス利用時は自宅や事業所に出向き、利用状況等を確認しています

初回サービス利用時は自宅や事業所に出向き、利用時の様子の確認や本人や家族からの感想を聞き取り、利用状況を確認しています。また、必要に応じて、サービス提供事業者に連絡し、提供しているサービスに過不足がないか、サービスの内容が居宅サービス計画の援助目標に沿っているかどうか確認しています。過不足があった場合は、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、対応を図っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/109

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	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	10.0%
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	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
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	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
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%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%	16.0%

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	株式会社ホームケア井上
事業所名称	株式会社ホームケア井上
事業所所在地	東京都大田区鵜の木1丁目16番24号HIビル
事業所電話番号	03-3750-2077

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) 地域に密着したきめ細かいサービスを提供する。2) 笑顔をたやさず常に感謝の心を持って、支援・対応する。3) 利用者の残存能力を活かし、その人らしい安全かつ自立した生活の継続を支援します。4) 専門的な知識や必要な情報を提供し、利用者の自己決定をうながし、尊重します。5) 様々な研修・連絡会に参加し、得た専門知識を発揮し、利用者の支援に活かします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員への研修制度や業務体制が図れており、様々なニーズに対応するケアマネジメントが有効に機能しています

事業所特定加算 を取得し、7人の職員が在籍していることにより利用者のニーズに合う担当配置が可能であり、日常的に活発な事例検討会等を行ない専門的スキルを持った複数の職員が多角的な視点から新たなニーズの把握や相談援助に役立っています。業務の分担や協力体制が整えられており、きめ細やかな対応と相談を受けたら即行動することを実践しています。こうした活動により、利用者・家族・関係機関等より安心・信頼を得られています。職員の研修制度や業務体制が図られており、様々なニーズに対応するケアマネジメントが有効に機能しています。

・地域情報や健康情報など生活に密着した情報提供と関係事業所との連携強化し、地域ネットワークの構築に努めています

関係事業所との連携強化を図り、地域包括ケアを推進する会議体やネットワークに参画して協働関係を深めるようにしています。事業所が発行する「月刊誌たんぼぼ」は多くの利用者の方が楽しみされており、サービス内容の紹介や利用者の作品の掲載、感染対策などの健康情報、災害避難情報、詐欺被害防止、ワクチン接種の予約の仕方など区報の担当者から情報を聞き取って提供しています。生活に密着した情報提供によって、暮らしの中で興味・関心を引き出すきっかけ作りや事業所と良好な関係づくりに役立っています。

・ケアマネ業務のサポート体制による職員の倫理的育成と、事業所内及び法人全体で協働してサービス向上を図る風土が醸成されています

ケアマネ業務が法令順守で遂行するサポート体制も機能し、法令遵守や虐待防止、尊厳の尊重等の研修、顧問弁護士による個人情報保護などの研修を開催するなど、各ケアマネの適切な業務遂行や倫理的行動につなげています。またスキルアップに必要な外部研修への参加や事例検討会では各自がもつ知識や情報を出し合い、利用者本位のケアプラン策定につなげています。法人内の他事業とも利用者支援の連携体制のほか、たんぼぼ通信や利用者アンケート調査等を協力して実施するなど、事業全体で協働してサービス向上を図る風土が醸成しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援に必要な介護保険・行政・介護保険外・地域のサービス情報をより効率的・効果的に活用する仕組みの検討が期待されます

利用者の実現したい目標に沿って総合的かつ効果的にサービスが受けられるように、ケアプランに組み込むサービスを選定する際には、利用者に複数のサービス事業所のパンフレット等で説明し、通所介護などは見学を勧めて、利用者・家族の選択と意向を尊重して決定しています。現在、多岐にわたる利用者支援に必要な介護保険・行政・保険外・地域のサービス情報は紙ベースでファイリングし、必要に応じて最新情報に更新していますが、今後は利用者に提供するサービス情報をデジタル化やICT化することで、より効率・効果的な情報提供が期待されます。

・サービス事業所と自立支援の考え方の共有化とケアプランとサービス計画の整合性をより連動するように働きかけることが期待されます

利用者の「尊厳の保持・自立支援」を目的に、利用者の実現したい目標に沿って総合的かつ効果的にサービスが受けられるよう専門的な知識や必要な情報を提供し、利用者の自己決定を促し、尊重することを大切にしています。各サービス事業者から毎月の利用状況の報告と利用者の満足度を把握し、サービス効果やケアプランの有効性をモニタリングしています。更に利用者の支援を進めて行くために、ケアプランの目標設定の有効性や自立支援の考え方の共有化とケアプランとサービス計画の整合性をより連動するようサービス事業者への働きかけが期待されます。

・

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

188/190

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 : 4.0%	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%		5.0%	
	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	89.0%		8.0%	
	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	90.0%		7.0%	
	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	81.0%		10.0%	7.0%
	いいえ : 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	89.0%		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	87.0%		6.0%	5.0%
	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	87.0%		6.0%	
	いいえ : 2.0%	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%		11.0%	5.0%
	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	61.0%		16.0%	7.0%
				13.0%



利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	医療法人社団容生会
事業所名称	医療法人社団容生会ケアマネジメントオアシス
事業所所在地	東京都足立区保木間1丁目37番20号5階
事業所電話番号	03-5242-7661

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)高齢者が人間らしく尊厳を持って生活できるよう、自らその礎となる 2)医療・介護と福祉を通じた社会正義の実現 3)患者さま・利用者さまの方々に思いやりを持って接する（自分の家族のように）

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療と介護のパイプ役として利用者の生活をバックアップする体制がある 母体が医療法人であることの強みを生かし、法人内の訪問診療医と緊密に連携することができている。したがって医療依存度の高い利用者の居宅介護支援の依頼が多く、サービス提供事業者等と医療機関との間に立ち調整を行なっている。特に利用者や家族が安心して支援を受けることができるよう、主治医に対して情報収集や課題の解決策についての相談をしている。また、職員が輪番制で24時間の緊急連絡を担当することにより、利用者についても相談ができるという安心感と緊急時の対応ができる体制がある。 主任介護支援専門員や経験値の高い介護支援専門員が在籍しており柔軟に対応している 運営方針である「介護と医療を結び付けた新しい医療・福祉サービスの実践」のため、業務全般の理解とケアマネジメントの実践と記録や医療ニーズに対応できるケアマネジメントを目標にした居宅介護支援事業所研修計画がある。また、自治体や地域包括支援センター、東京都介護支援専門員研究協議会主催の研修への参加を通じて資質の向上と連携や調整などネットワークづくりにも努めており、多様な事例を担当している。事業所内で定期的なミーティングを行っており、職員間の情報共有についても怠りなく行われている。 事業所としての管理体制が整えられている 利用希望の問い合わせには、ケアマネジャーが自宅訪問し個別の状況に応じて対応している。訪問時は、気兼ねなく相談できる態度で接し、十分な時間をかけて利用者・家族から話を聞いており、契約となればアセスメントによって本人が望む生活や価値観について把握して居宅サービス計画を作成している。また、サービス担当者会議でサービス提供事業者との情報共有を行なって利用者支援が開始される。さらに、月一回モニタリングを行って支援経過へ記録している。それらの記録を利用者ごとにファイルして保管するしっかりした管理体制が築かれている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者虐待防止について法人全体の統一を行う必要がある 法人内に入所施設もあるため、虐待防止のシステムやマニュアルの必要性が高い。各事業所では、法人の拘束会議等を通じて高齢者虐待防止法の示す虐待の定義や捉え方を学び、それぞれで対応している。結果として虐待防止についての認識にばらつきがあり、次回の介護保険改正までに、法人全体としての虐待防止システムと統一マニュアルの作成に取り掛かりたい意向を持っている。居宅支援事業所としては虐待の対応を自治体や地域包括支援センターと協働して行っており、他事業所との足なみも揃えたいと考えている。 介護支援専門員の適正人員確保が望まれる 利用者の新規獲得や事業所規模の拡張、他のエリアへの居宅介護支援事業所の開設を目指しているが、介護支援専
--

専門員の人材の確保が課題となっている。既存の人員では新規利用者の相談に早急に応じられないのが現状であり、サービスを希望しながら待っている利用者がかなりいる状況である。介護支援専門員の一人ひとりの負担が大きくなっているため、早急な人員の補充によって適正な業務量とすることと、効果的な人材の発掘や求人活動をしていく必要がある。

・介護保険の利用にあたってキーマンとしての役割を果たすための事業継続計画の策定が望まれる

介護保険の利用にあたって居宅介護支援事業所は、情報の集積地であり、発信地でもあることから、利用者、関係者機関にとって一番頼りにされるキーマンであることは間違いない。災害や深刻な事故等に遭遇した場合には、利用者の状況により様々な相談事を受けると思われるが、想定できる状況の洗い出しと誰にどのような情報をどこから発信するのか等決めておくことが重要と思われる。事業継続計画（BCP）を策定して、どのような対応を取っていくかを職員、利用者、関係機関などに周知し、理解してもらおう必要がある。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護支援専門員として専門性を高める為の個人別育成計画

居宅介護支援事業所として介護支援専門員としての更なる専門性の向上を目指し、個人別の育成計画を策定している。経験年数や資格に応じ、受けなければならない研修を年度単位で計画している。法人の職員育成計画として実施する内部研修や外部研修等と合わせ、様々な研修への参加があり、職員一人ひとりの能力の向上が図られている。介護支援専門員として利用者に対して、必要性のあるきめ細やかな内容での居宅サービス計画が立案出来るように力を入れて取り組んでいる。

・利用者情報のデータ化を進め職員間のスムーズな情報共有が行われている

相談内容の聞き取り、アセスメント、居宅サービス計画書の作成、サービス担当者会議、モニタリング、居宅サービス計画書の見直しを繰り返し行うことが業務の流れであり、週1回の会議にて、各ケアマネが担当する利用者へのサービス内容等を持ち寄り、相談や情報共有をしている。従来紙媒体に記録していたそれらの情報を、介護支援ソフトの導入でデータ化して記録することに取り組んでおり、利用者の個人ファイル及びサービス関連情報をパソコンでいつでも見ることが出来る環境を整えて、職員間の情報共有がよりスムーズに行われている。

・医療法人が母体であることの強みを生かした支援をしている

看取りの段階にある利用者からの依頼があった際は、医療情報をもとに早急に福祉用具や訪問看護、訪問入浴などのサービス提供事業者と退院準備の調整を行なうことで、利用者本人と家族の希望に沿うような体制を整えている。また、利用者の希望や家族の意向を傾聴し、さらには主治医と各関係者との調整役としての役割を果たすことでより利用者の変化に見合った居宅サービス計画を立案し支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

80/120

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	86.0%	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	85.0%	11.0%		
	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	80.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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%			
	どちらともいえない：3.0% 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	85.0%	12.0%		
	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	82.0%	15.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	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	83.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 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	75.0%	20.0%		
	いいえ：1.0% 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	66.0%	12.0%	13.0%	7.0%



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）	<p>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、「介護のライフプランナー」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)。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族の話を傾聴し、必要に応じて助言などを行うことで、利用者に「ほっ」とする時間を届けています ケアマネジャーは、初回訪問時から、相談にも対応しています。本人と家族が訴える1つひとつの困りごとは、絡み合っていることが多く、すぐには解決の手立て見えません。しかし、担当者が質問技法を活かし、その困りごとを「どうしたいと思っているのか」「ゆくゆくはどうなりたいのか」を聞き取ります。丁寧な相談援助によって、本人と家族の「こうしたい、こうなりたい」という言葉に結びつけることができます。そのような丁寧な関わりが利用者の「ほっ」とする時間に繋がっているようです。 ・施設と病院から在宅に速やかに移行できるように日頃から関係機関と情報を共有し、相互連携の仕組みを構築しています 介護保険施設や病院からの退所や退院の際には、施設などからの依頼を受けて訪問しています。コロナ禍での情報共有であるため、双方の感染予防を強化する必要があり、手洗いマスクのほか、フェースシールドを装着して参加しました。退院する方の中には、入院の期間が長くなり住む場所がなくなった方がいました。その方に対しては、病院のMSWや区の福祉課の担当者や地域包括支援センターと連携して、住む場所を探し家財道具の手配を行い、退院した際に生活を継続できるように支援しました。これは日々関係機関と情報交換を行っている賜物と言えます。 ・虐待防止検討委員会を新たに設置し、職員の意識の向上を図り、支援に反映しています 利用者の気持ちや自尊心を傷つけないように、事業所では11月から新たに虐待防止検討委員会を充足させ、既存のサービス向上委員会と併せて、虐待防止についての周知を行い、意識づけを積極的に行っています。虐待が予測されるケースの場合は、訪問に行っているヘルパーから相談を受けることが多いため、速やかに地域包括支援センターとも連携を取り、チームアプローチが取れる態勢を整備しています。また、苦情や相談が寄せられた際には、居宅会議を開催し、管理者が中心に対応や解決に向けて、職員間で連携したうえで支援に還元しています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険サービスと介護保険外サービスを提供できるように、収集したパンフレットなどの整理整頓が必要となっ
--

ています

ケアマネジャーは、利用者と家族の困りごとに応じて、本人が必要とするサービスを自らが選択できるように、様々なサービスを示す役割があります。そのため、居宅介護支援事業所には様々な業種がパンフレットなどを持参しており、サービス内容などについて説明を行い、パンフレットなどを置いていきます。そのため各種のパンフレットを業種ごとにファイリングしてありますが、それらのファイルは開設当初から積み重ねられており、必要なときに、必要なパンフレットが見つからない状況にあります。そこで蓄積されたファイルの整理をする必要があります。

・1人ひとりの職員がシステム操作方法の理解を深め、より活用できるようになり、情報の共有化を図りたいとしています

経験豊富な5名のケアマネジャーが利用者支援にあたっています。職員が多くなったため、1人ひとりの職員が働きやすいように、IT機器をすべての職員に貸与しました。職員は、自分の利用者情報をシステム内に入力し、個別のファイルにて管理します。各担当者のファイルは、他の職員でも開けるため、担当者が休みの場合でも、利用者などからの問い合わせにも対応できます。ただし、システムは運用しはじめたばかりであり、今後はシステムの操作方法の理解を深め、より効率的に活用できるようになり、情報の共有化を進めるようにしたいと考えています。

・ケアマネジメントのサイクルを遵守し、仕事が行えるようケアプランチェックを計画的に行う仕組みを作りたいとしています

定期的に居宅会議を開催し、職員間での情報共有を図っています。また、会議の中で、順番を決め、事例検討を行っています。事例検討を通して、お互いの支援内容やその手法を振り返ることで、新たな学びにも繋がっています。その一方で、ケアマネジャーには、ケアマネジメントのサイクルを遵守して働くことが求められています。そのためには、定期的にケアプランチェックを行って、サイクルに応じた記録であるかを把握していますが、全件チェックには至っていません。そこで、今後はケアプランチェックを計画的に行える仕組みを作りたいとしています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域にある、あらゆる資源を活用することで、利用者の生活の支援に努めています

ケアマネジャーが支援する中には、虐待被害者も存在しています。そのような情報は、主にサービス提供事業所からの報告や相談となって現れます。その際には、支援経過記録に報告内容を記述し、居宅会議にかけ参加者で対応策を協議します。そのうえで、地域包括支援センターの職員とも相談し、必要に応じて、精神科医や往診医などからも助言を得ています。そして、関係諸機関と連携し、利用者や家族の双方に対して、危険を回避するための手立てを講じています。このように地域にある、あらゆる資源を活用することで、利用者の生活の支援に努めています。

・「訪問の心得」を活用し、利用者のプライバシーや自尊心に配慮した支援を行います

利用者の自宅に訪問する際には、居宅介護業務支援マニュアルをもとに利用者の意思を尊重した支援を行います。マニュアルには、「訪問の心得」が明示され、声のトーン、利用者への心遣い、注意点、それらの根拠をわかりやすく記載しています。また、会話を交わす際には「はい」「いいえ」という限定した応答とならないように、オープンクエスチョンを発することで、利用者の自己選択や決定を尊重する支援を行えるように配慮しています。訪問の際は、必要のない場所に立ち入らないようにアセスメントや、基本情報シートで注意点を記載し共有しています。

・居宅会議を開いて情報共有や事例検討をしたり、苦情内容を共有しています

職員間の情報を共有するために、居宅会議を定期的で開催しています。居宅会議の議事録の、検討する項目欄には、を用いて検討項目を定めています。また、会議では、順番を決めて事例検討を行い、各職員が支援に悩んでいる内容を共有し、対応方法を考えたり、助言を行っています。また、成功事例も共有することにより、ケアマネジメントの極意を共有することもできます。利用者からの苦情があった場合は、1人の問題とせず、全員の問題としてとらえ、解決に向けて話し合います。その内容は会議録として残されています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

85/122

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%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	84.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 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	85.0%	10.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	85.0%	7.0%		
	いいえ：3.0% 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%	5.0%		
	いいえ：3.0% 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	91.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 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：1.0% 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%	9.0%		
	いいえ：2.0% 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	72.0%	15.0%	5.0%	5.0%

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にします。 3)地域に開かれ誰でも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

・地域の避難場所を把握し、利用者個別の情報提供などの対応策を講じています

昨今の大規模災害による地域の被害をあらかじめ把握し、河川の氾濫や地震による避難場所などを把握しています。事業所では利用者の居宅状況を聞き取り、個別に備蓄の状況を把握すると共に、地域の避難場所について、利用者が見やすいよう拡大コピーで、情報提供を行っています。また、緊急時に連絡できるように専用のファイルを用意し、高齢者のみ、若い家族と同居、その他と分けし、整理します。近年では、近くの河川が危険水域に達することもあるため、水平避難だけでなく垂直避難もできるように、利用者個別に状況の把握に努めています。

・東京都推奨のアセスメントシートを活用し、利用者・家族などの個々の困りごとや要望を把握し、生活課題を抽出しています

東京都は、介護支援専門員が生活課題を抽出する際の根拠となるアセスメントシートを提示し、介護支援専門員研修で使用方法を指導しています。担当者は利用者や家族との面談に際してこの帳票を使用し、項目ごとに「利用者の困りごと、家族の困りごと」を明確化。次に「困りごとをどうしたいのか」など、個々の要望を明らかにします。そのうえで、担当者が「そのためには〇〇が必要ではないか」と提案。それらをすり合わせ、生活課題を抽出しています。課題は、健康・日常生活動作・他者との交流や役割・家族に関することなどを項目別にまとめています。

・定期訪問やサービス担当者会議が開催できない時期もありましたが、各事業所に照会依頼を出して情報収集を行い、記録に残しています

感染防止の観点から、定期訪問やサービス担当者会議を開催できない時期もありました。そこで担当者は、毎月サービス提供事業所から送られてくる実績表と状況報告から、利用者の状態の変化をまとめ、経過記録に記載しています。一方で会議が開催できないため、「サービス担当者に対する照会依頼」という様式を用いて情報収集を行いました。照会依頼を出すときには問い合わせ内容を明らかにして回答を依頼。各事業所から届いた内容を精査して、居宅サービス計画書の見直しの必要性などを吟味しています。その経緯を、経過記録には詳細に残しています。

さらなる改善が望まれる点

・地域の支援を必要としている方の窓口として、適切な人員配置を期待します

今年度、1人の職員が定年を迎えて退職となったため、現行では2名体制となっています。ケアマネジメントのP

ロセスをきちんと整備し、適切な運営を行うと共に、困難事例にも向き合って支援しています。また、地域の相談窓口を担い、地域包括支援センターと共に、なくてはならない事業所として、利用者の相談支援を行うための間口を広げるといっても、人員確保が課題となっています。まずはホームページでの告知や関係者からの知人の紹介などが想定されます。人材の確保によって地域の困りごとへの対応強化のため、適切な人員配置を期待します。

・介護支援専門員の業務のプロセスにおいて、個人台帳の綴じ方を標準化し、可視化するための方法を模索しています

事業所では、「事故対応・苦情対応・個人情報保護・虐待防止」などの利用者保護に関するマニュアルを整備しています。一方、ケアマネジメントに関するマニュアルは、介護支援専門員の専門書などを取り寄せ、参考にしています。また、管理者は介護支援専門員が統一した帳票を作成できるように、個人ファイルの冒頭に「台帳の綴じ方」を明記しています。これもひとつの業務の標準化を目的としたものです。今後は、帳票類の更新の仕方などをケアマネジメントサイクルに当てはめて明らかにし、この工程をマニュアル化して行くための方法を模索しています。

・在宅での「看取りケア」を関係機関の協力を得て実践しています。今後はケア終了後に「振り返りの会議」を行いたいとしています

利用者の状態が悪化しても、コロナ禍で入院できなかつたり、入院しても、面会ができなかつたりするため、家族が「自宅での看取り」を希望されることが増えています。介護支援専門員は、訪問看護・訪問介護・往診医・薬局など、各専門職と連携を図り、本人が最後まで住み慣れた場所で生活できるように支援しています。ただ、看取りケア終了後に、関係者が一堂に会するような機会はまだ設けられていません。今後も看取りケアを望む家族もいることから、「看取り後のカンファレンス」を開催し、協力者の労をねぎらい、次回へ繋げていきたいとしています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の情報はシステム内で管理し、居宅会議内で情報を共有しています

利用者の情報は、システム内で管理しています。そのうえで、利用者の個人台帳を作成し、必要な情報を紙媒体に出力し、ファイリングしています。ファイルの綴じ方については、方法を職員間で統一しており、緊急時に備えて緊急連絡先が表に来るように揃えています。また、支援経過記録もシステム内にあるため、互いに相手の支援内容を知ることが可能です。そのため、担当者は1支援・1記録を実践しています。一方で、定期的に居宅会議を開くことで利用者の支援状況を伝え合い、自分が休みのときも、他の介護支援専門員が対応できるように整えています。

・在宅での看取りケアを実践するため、医療における協力機関の情報を集めています

利用者の状態が悪化しても、コロナ禍のために入院ができなかつたり、一方では入院しても面会ができないなどを鑑み、自宅での「看取りケア」を希望する方も増えています。そのため医療機関においても在宅診療を重要とし、往診にも力を注ぐようになってきました。その結果、介護支援専門員も本人や家族の意向に沿って、自宅での看取りケアの計画を作成しています。自宅での看取りには訪問看護・主治医・薬局など、医療機関との連携が必要になります。そのため、地域の医療に関する資源の情報を収集し、利用者と家族の要望に応えられるようにしています。

・事業所のケアマネジメントのプロセスを確認できる体制作りに努めています

現在は介護支援専門員の人員体制が整わず、特定事業所加算は取得していません。しかし、週1回程度の会議を開催し、利用者情報の共有や困難事例について、介護支援専門員同士による情報交換を図っています。管理者はその場においてスーパーバイザーの役割を担い、主任介護支援専門員として適宜アドバイスを行っています。また、パソコン内で管理している支援経過記録やモニタリング表を定期的に出し、ケアマネジメントのプロセスを確認しています。法令遵守に必要な書類を整備するために、国が定めた標準様式をもとにチェック体制を確立しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/41

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	85.0%		14.0%	
	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%	
	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	90.0%		9.0%	
	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	90.0%		9.0%	
	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	80.0%		9.0%	
	いいえ : 4.0%	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%	
	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	76.0%		19.0%	
	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	85.0%		9.0%	
	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	66.0%		23.0%	9.0%
		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	株式会社キャン・プランナー
事業所名称	居宅介護支援事業所おはな
事業所所在地	東京都足立区梅島3丁目15番7号コーポ中谷301号室
事業所電話番号	03-6806-4127

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. 利用時間にとらわれず、柔軟に対応する 2. 利用者様第一に考えた支援をする 3. 急な受け入れもできる限り行う 4. 目的に対しての柔軟な支援をする

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域包括支援センターから、男性介護支援専門員としても頼りにされていると感じています

困難なケースや、利用者の性格などで女性対応だと難しいようなケースは、地域包括支援センターからケース依頼が来ています。女性の介護支援専門員が多い中で、男性の存在意義を感じる一面もあります。暴力をふるいそうな威圧的な利用者などにも、丁寧に話をし、サービス導入になるように、たくさんコミュニケーションをとって信頼関係を築いています。また、介護支援専門員としてのスキルを上げるべく、専門書や心理学を学んだりしています。細やかなサービス提供に至るよう頼りにされる存在になれるよう努力してきた成果となります。

・他の介護支援専門員と連携するなど地域情報を集めています

利用者への介護サービスを紹介し、利用に結び付けるかについて、地域内の介護、医療、福祉に関するサービス事業所や社会資源の情報を集めています。一つの手段として関係者の口コミを重視しており、他の介護支援専門事業所と連携を作り、会話の中で情報を得ています。関係づくりのため、地域の介護支援専門員の会に参加し、研修会や事例検討会に出席し、人脈を作る取り組みをしています。訪問、通所、看護、福祉用具など様々な介護関係事業所の特色情報を集めることで、利用者がサービスを受ける際の選択の範囲を広げています。

・24時間携帯電話をオンにするなど、業務時間外の緊急支援に対応しています

一人居宅介護事業所なので、各種の相談、手続き、調査などはすべて一人で対応しています。そのため、業務時間以外に電話連絡がある場合も多いですが、できる限り早い対応を心がけています。病院、家族、利用者、関係機関から夜間や休日に連絡があった場合、取り急ぎ電話対応を行い、翌日以降に優先順位の中でできる事務処理、面談を行っています。そのため、24時間、携帯電話に出る体制を取っています。こうした対応を続けていることで、地域包括支援センター、利用者、関係者との信頼関係を深めています。

さらなる改善が望まれる点

・一人居宅介護事業所なので、増員していきたいと考えています

介護支援専門員一人は、利用者の上限が決められていて、今、最大限の利用者を持っています。減算されてもよければ、それより多く利用者を抱えることができますが、よりよいサービス提供のためには現在の利用者数を保ちたいです。抱える件数が増えてきているので、出来れば、介護支援専門員を増員したいと考えもあります。親会社の判断にもよりますが、利用者寄り添った支援を考えると、増員できた場合にはより、地域貢献ができます。利用者との密に信頼関係を築くことがうまい事業所なので、増員者がきたら事業所の方針に学ぶ姿勢が期待されます。

・リスク対策として介護支援事業所一人体制の事業継続計画の検討が期待されます

大きなリスク要因として、介護支援専門員一人体制のため怪我や病気、不慮の事故にあった場合に業務が停止した時の対応と認識しています。その時に備え、他介護支援事業所の応援を得ることとなっていますが、手続き面で不安があります。数日の連絡対応程度で済めば他事業所からのサポートで場を乗り切れますが、中長期で業務継続が困難になった場合には不安が残ります。急病や事故時についての対応、利用者との契約、どの業務を誰にどこまで委託するなど、事業継続計画の検討が期待されます。地域包括新センター、法人本部との連携も重要となります。

・個人情報の取り扱いについて、今以上の注意と確認が期待されます

利用者個人情報の取り扱いについては契約書と重要事項説明書を取り交わしたときに説明し、署名を得ています。また、随時、介護支援専門員と社会福祉士の専門研修により、個人情報保護の取り扱いの重要性を学んでいます。しかし、業務マニュアルは日常的に活用せず手順など覚えている状況です。介護支援専門員として業務特質上、日々、利用者の個人情報を扱う場面があるため、定期的に個人情報取り扱いについて、最新事例を取り入れた業務手順書にまとめ、ルールを確認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

・地域包括支援センターとの連携に取り組んでいます

新規の居宅介護支援の受任は、ほとんどが地域包括支援センターからの紹介を通じてであり、日頃から訪問と情報交換により関係を強化しています。毎月、受任している利用者状況の報告、支援困難ケースの相談など地域包括支援センターに行き、事業所の情報を伝えています。今、事業所の支援状況にどのような課題があり、現在、あと何件の受任ができる状況かを伝え、地域の介護資源として十分に機能できるように考えています。また、成年後見制度の検討や高齢者虐待の疑いがある場合に地域包括支援センターに相談を行うなど、連携強化を行っています。

・主治医、サービス提供事業者との連携を通して、急な入院や入所に対応しています

サービス提供事業者から毎月、利用者のモニタリング報告書を収受し、身体機能に変化がないかを把握し、居宅生活の維持について判断しています。また、利用者の主治医との連携を重視し、施設入所を検討する場合などには、介護支援専門員が主治医から情報提供を受け取るため行動しています。利用者の生活を安定させるには、いかに医療、生活、身体機能などの情報を早く、かつ小さなことでも把握することを重要と考え、サービス提供事業者との情報共有を行っています。情報共有の手段として電話連絡を重視し、必要な時に早く連絡を行っています。

・利用者とは十分な時間を持ってコミュニケーションをとるように努力しています

利用者の疾病や障害などで、コミュニケーションの方法も異なります。例えば、言語障害の方、聴覚障害の方でも、筆談をすることもありますし、身振り手振りをつけたり、パンフレットなどを利用したりして、利用者の特性に合わせて、コミュニケーション方法を変化させています。自宅での初回面接が多いので、自宅の中の動線はどうなっているか、利用者から、介護保険サービスだけで出来るもの、介護保険外のサービスの利用をお伝えしたりしています。個別の要望を聞くための時間を十分に持てるよう時間配分をしっかりとされています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

15/35

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	86.0%	13.0%	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	53.0%	46.0%	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%	13.0%	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	93.0%	6.0%	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	53.0%	33.0%	13.0%	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%	6.0%	13.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	13.0%	20.0%	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	73.0%	13.0%	13.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	20.0%	13.0%	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	66.0%	20.0%	13.0%	いいえ : 0.0%

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	株式会社ケアサービスとも
事業所名称	居宅介護支援事業所とも
事業所所在地	東京都足立区花畑4丁目23番7号第3けあともビル1階
事業所電話番号	03-5831-0312

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) 運営理念 「在宅での生活を最後まで支えます」 2) 行動指針 ご利用者一人ひとりの思いを大切に、望まれる生活の実現を支援します。 3) 行動指針 ご利用者の生活の自立に向け、ともに努力します。 4) 行動指針 ご利用者およびご家族の声を積極的に聞く姿勢をもち続けます。 5) 行動指針 みんなでともに生活を支えあう施設づくりを目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・経営理念に沿った利用者支援を、地域資源や法人全体の資源を使って実現している

法人の経営理念は「在宅での生活を最後まで支えます」である。地域の利用者を事業所全体で支援している。同時に、自治体のきずなプロジェクト、各地域包括支援センターや医療機関との連携、他居宅介護支援事業所から地域資源の情報を得て、有効に活用している。法人は居宅介護支援の他、訪問看護、訪問介護、看護書規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護等の運営をしており、職員間の協力体制を整え、緊急要請にも対応できるようにしている。

・利用者に対する幅広い情報は、全職員が共有して支援している

事業所は、全員が揃う、金曜日の午前中に「居宅介護支援伝達会議及び研修」を実施して記録をとっている。支援困難となっている事例の具体的な対応や改善策、うまく対処できたケースなどを交え、職員間で共有してケアマネジメントに関する技術向上に取り組んでいる。地域の社会資源情報の収集、保険医療、福祉に関する諸制度、足立区独自の取り組み等の情報を共有、地域の一員として暮らせるように、利用者支援に活かしている。

・支援困難ケースの依頼は断ることなく受けている

引き受け手のない支援困難ケースも断ることなく受け付けている。同一法人内の看護職、介護職と緊密な連携を保ち、経験豊富な介護支援専門員が、質の高い居宅介護計画を作成し、多くの困難事例の支援を行っている。自宅で看取る件数も高い。どうしても在宅では難しい場合には、グループ内施設につなげている。地域包括ケアシステム構築に向けた地域とのつながりについて、地域の事業所として、どのように取り組めるのかを検討している。

さらなる改善が望まれる点

・業務の基本事項の自己点検で、さらなるスキルアップに期待したい

事業所では、職員間の情報共有の場として「居宅介護支援伝達会議及び研修」を全員参加で毎週1回行っている。支援困難な利用者や虐待など、事例検討を行い、利用者のより良い対処方法などの研修に取り組み、職員それぞれが受け持つ利用者支援に活かしている。介護支援業務全般の帳票など、職員個々に自己点検を行い、利用者に向き合い、事務処理までの流れを、滞りなく正確にすすめられているか、さらなる、スキルアップに期待したい。

・医療関係者との連携が円滑にできるよう、専門用語等の理解を深められたい

事業所は、訪問看護、看護小規模多機能型居宅介護を併設していることで、医療依存度の高い利用者、家族や他事

業所、病院関係者からの依頼が多くある。スムーズな支援を行うには、医療の専門用語を理解できると、医療関係者との連携がより図りやすくなる。高齢になると、何かしらの疾病を持っており、在宅生活を最後まで支える法人理念を追求するためには、医師、看護師の使う用語、略語等がある程度理解できる対策が望まれる。

・ **事業継続計画（BCP）策定の早期の取り組みに期待したい**

法人本社が主体となって、感染症、災害時、緊急時等のリスク管理に力を入れている。事業所では、各種の業務マニュアルは年1回、定期的に点検、見直しを行っている。3年間の経過措置がとられている事業計画も1年経過となる今から、自然災害時等の対応マニュアルを進化させて、事業所として不測の自然災害、感染症の蔓延、サプライチェーン（供給網）の途絶など、不測の事態が発生しても事業を中断させない、また中断しても短い期間で復旧させる計画の取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **毎週、全職員が揃い、利用者情報や社会資源等の情報共有して実践に活かしている**

事業所では、毎週1回、「居宅介護支援伝達会議及び研修」を行っている。処遇困難ケース、虐待のケースなどを中心に具体的な処遇方針、問題点及び改善方策等を共有、ケアマネジメントの実践に活かせるように努めている。介護サービス以外の公的サービス、医療サービス、地域のボランティア、商店街の情報など、個々の利用者が地域の一員として自分らしく暮らせるように幅広い情報の共有をして、利用者一人ひとりに合わせた居宅サービス計画を作成している。

・ **「在宅介護を最後まで支えます」とうたう理念を実現している**

事業所独自のパンフレットには法人全体の事業を表記しており、経営理念である「在宅介護を最後まで支えます」とうたっている。訪問看護、看護小規模多機能型居宅介護を併設、積極的に医療依存度の高い利用者を受け入れる体制を整えている。近隣の医療機関や大学病院からの依頼が多くあり、訪問看護と同行訪問し面談する等、医療機関からの情報を収集、日常生活が困難になっても、医療機関との連絡体制を強化、サービス提供事業所と連携を深め、最後まで利用者、家族の望む支援を行っている。

・ **緊急の虐待相談を受け、法人事業と連携し、即日保護の対応をしている**

事業所の虐待防止マニュアル等は法人が主体となり作成、組織的に取り組んでいる。事業所では、電話対応などの言葉使いや口調などに注意を払い、虐待の芽とならないよう、職員間でお互いがチェックする日常的な体制ができています。他事業所の介護支援専門員から、身体的虐待利用者保護の緊急相談を受け、地域包括支援センター、法人内の在宅医療施設（ナーシングホーム）と協力、即日受け入れた事例があり、日頃の地域事業所との連携が実を結んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

82/113

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	93.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	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	91.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	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	90.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	90.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	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	93.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	0.0%	2.0%
	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	93.0%	6.0%	0.0%	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	93.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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	82.0%	12.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%		



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

・各職員が利用者支援の質を高めるためのスキルアップに努め、実際の利用者支援やケアマネジメントに活かすようにしています

各職員が利用者支援の質を高めるために必要と思われる、例えば利用者の意思決定に関わる研修や新型コロナ対策、科学的介護のデータの読み取り方、利用者が意思表示できない場合の権利の保護などの外部研修を受講し、実際のケアプラン作成や利用者支援に活かすようにしています。また法人独自の認知症ケアプログラムに関するWeb研修の受講やロールプレイ等を通して学んだことを実践に活かすとともに、認知症アセスメントを併設事業と協力して実施し、実際の利用者支援の内容に取り込むなど、ケアマネジメントの充実を図るようにしています。

・利用者の強みを活かすことを方針に掲げ、生きがいにつながるケアプランの目標を設定して事業者と協働しています

利用者の生きがいにつながるケアプランを作成することを目指して、利用者の強みを生かし、自立支援につながるケアプランを作成するように職員間で協力しています。初回面接時やモニタリング時に利用者や家族にどのような生活を望んでいるか確認し、関係者と随時連絡を取り合ながら利用者の強みを活かせるような目標を定めています。また、関係するサービス事業所と、こまめに状況の確認をすることで利用者自身の有する能力を活かした具体的な支援目標の見直しと目標達成に向けて事業者と連携ができています。

・

さらなる改善が望まれる点

・認知症ケアプログラムを実践した事例をテーマ別にまとめ、運営会議で共有することとホームページで情報発信に期待します

法人が取り組んでいる認知症ケアプログラムの研修を受講し、利用者と関わるときに実践しています。相談業務における実践は日常的な支援の標準化につながり、地域に住む利用者への実践は法人が目指す「共に生きる」の実現につ

なおります。この取り組みを共有するために実践事例を整理してまとめ、併設する事業所との会議やホームページにて情報を発信することで事業所の取り組みを法人内外との共有を期待します。

・**認知症ケアの学びによるスキルを活用した事例を、併設の在宅事業と一緒に作成することで今後につながることを期待します**

利用者の強みと自立支援に向けたケアプランを作成するために、科学的介護の実践につながるデータの読み取りをする外部研修や法人の認知症ケア研修を受講してBPSD認知症症状のアセスメントを実施してのスキルアップに努めています。これらの取り組みは併設している事業所とも協力して実施して徐々に成果がみられていますが、取り組みをより具体的にするために実践事例を協力した事業所と一緒にまとめることで、今後のケアプランや支援につながることを期待します。

・

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

15/61

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	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%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	86.0%		13.0%	
	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	93.0%		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%			
	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	86.0%		13.0%	
	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	80.0%		20.0%	
	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%		13.0%	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	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%	
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	60.0%		40.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンターはなはた
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-3883-7957

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)相手の立場で見る、聞く、考える 2)相手の笑顔、自分の笑顔 3)その人がその人らしく生きること 4)地域の貢献する総合福祉事業の展開 5)効果効率を考えた弛まぬ業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護保険改正にともない更新した業務マニュアルや業務確認票を活用して法令遵守に取り組んでいる

事業所は、勤務体制にはじまり相談対応や書類作成、ケース記録の保存法まで17項目にわたる業務内容と手順および留意点を示した業務マニュアルを整備し、毎月の職員会議での意見による随時見直しと毎年度更新版を作成している。介護保険改正にともない介護保険改正運営規程やQ & A集などを確認することを業務習慣としている。ケースごとに作成の「ケアマネジメントプロセス確認票」を用いて日常的に業務確認を行い、月単位で他職員と管理者からも確認を受ける仕組みにより業務を標準化し法令遵守に取り組んでいる。

・様々なルートから地域の情報を収集して、居宅サービス計画に介護保険外サービスも取り入れ、在宅での生活が継続できるよう取り組んでいる

各ケアマネジャーは、課題分析・情報収集に当たり、現在サービスを提供している事業所からの報告や近隣住民からの情報、自宅を訪問した際観察した環境面の情報、利用者、家族からの聞き取り等様々なルートで情報収集をしている。情報の中からコミュニケーションを取るために手話通訳士ボランティアを依頼したり、服薬確認もしてくれる配食サービスの導入等をしている。自宅での生活を継続するための意向を確認して、そのためにどのような支援が必要かを考慮して居宅サービス計画（ケアプラン）に有効な地域資源を組み入れてサービスを提供している。

・事業所が用意する施設内外の研修や事例検討など年間計画から個別研修計画に沿った受講により事業拡大を視野に人材育成に取り組んでいる

事業計画には人材育成として個別研修計画に沿った年4回の受講と職員個々のケアマネジメントスキルの平均化にむけて3ヶ月に1回の自主研修を明示している。事業所は当複合施設で計画の職員研修（自己点検・接遇・アセスメントとケアプラン2表との関わり・虐待防止・倫理）および行政や関係機関が計画するケアマネジメントや介護保険改正に関する研修を用意している。職員のスキルに応じた知識や技術習得、実践力向上、地域とのつながりなど、職員の目標にむけた年度の個別研修計画に沿った受講により人材育成を図り、事業拡大を目指している。

さらなる改善が望まれる点

・相談支援技術が課題と捉え技術の向上に取り組んでおり今後さらに利用者の意向が反映される居宅サービス計画が作成されることが期待される

実際の現場では、家族の意向が前面に出ることが多いとケアマネジャーは感じている。その上で、利用者の意向が無視されないように代替案を助言できるように、また、双方の接点を見出す相談支援の方法を身に付ける必要性が課題だと捉えている。一方で「利用者の意向と家族の意向が相反する場合は、時間を掛けて接点を見つけることに力を入れている」との現状もあり、課題の解決に向けた研鑽が期待される。

・強みであるアセスメント力を生かし、利用者の「できること」が前面に出るような居宅サービス計画の作成が望まれる

アセスメント項目を細かく定めて、利用者の状態理解を深めている。また、利用者の「できること」も意識して聞いている。月1回、居宅サービス計画点検時には、職員間でアセスメント表の確認を行い、ケアマネジャー間で助言も行っている。しかし実際の居宅サービス計画では、「できること」を継続し続ける事例より、目指すものを実現するために「足りていないこと」を支援する事例が多い。今後、強みであるアセスメント力を今以上に生かし、「できること」を前面にした居宅サービス計画の作成が望まれる。

・事業所は独自のパンフレットの必要性を認識しており利用希望者や関係機関が特徴や取組みを具体的にイメージできるツールの作成が望まれる

法人のWEBサイトには設立60周年を機に刷新した広報誌「クローバースマイル」を掲載してビジョンと様々な取組みを職員が語り新人の一問一答も掲載して冊子の配布可能を伝えている。WEBによる情報入手が一般化しているが、利用希望者や関係機関に伝えるツールは手元に置いて見返すことができるパンフレットの必要性が高いと事業所は認識している。高齢者の自立支援を支える公正中立なケアマネジメントを実践する当事業所の特徴や取組みの具体的なイメージを伝えるツールの作成が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・行動指針に定める「利用者の意思を確かめ尊重する」ことを利用者への姿勢としている

法人が定める行動指針には、「利用者の意思を確かめ尊重する」を利用者への姿勢として示している。事業所は初回訪問にはじまり各種申請やケアプランおよびサービス事業者計画の承諾など利用者の意思決定を尊重している。利用者の価値観や生活習慣などについては時間をかけて把握に努めその人らしいケアマネジメントに取り組んでいる。毎週の職員会議では利用者ごとのケースを職員全員で確認および意見することで利用者像を明確化し意思を尊重できているか点検する仕組みとしている。

・居宅サービス計画の内容について丁寧に説明し利用者・家族の同意を得るよう努めている

利用者と家族の要望が一致しない場合には、時間をかけて互いの意見を尊重して聴き取り、互いの接点を見出すよう努めている。これらの経過は支援経過に記録している。家族の意向が本人の意向より前面に出ることが多いこともあり、利用者本人の意向が無視されないよう、代替案の助言や双方の接点を見出す相談支援を目指している。また、自立支援を損なう要望に関しては、法令遵守と自立支援の視点を、自立した日常生活を営むことができるよう利用者本位の立場から支援することを丁寧に説明し理解してもらうよう努めている。

・ケアマネジャーがサービス現場を実際に訪問してサービス提供状況の把握に力を入れている

最低月1回ケアマネジャーが利用者宅を訪問し、利用者の状況や生活環境の確認等をしている。また、サービス提供事業者から毎月報告書を得ており、サービスの有効性を確認している。緊急時にはもちろん、サービス担当者や電話等でやりとりしているが、日常的にも訪問看護や訪問介護、通所介護や短期入所生活介護の担当者がどのようなサービスを提供しているか、利用者がどのような反応をしているか等をサービスの現場を実際に訪問して、サービス提供状況の把握に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

83/147

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：4.0%	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：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	80.0%		13.0%	
		いいえ：3.0%	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	90.0%		7.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%	
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：4.0%	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	87.0%		9.0%	
		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	87.0%		7.0%	
		いいえ：2.0%	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	78.0%		16.0%	
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%	

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）	<ul style="list-style-type: none">・私達のご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・私達は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・私達は常に誠意を持って「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・私達は地域の一員として地域福祉の向上と豊かなコミュニティをつくり地域社会の発展に努めます・私達は諸外国との交流を促進し、国際的視野に立ち、相互理解を深め、「社会福祉の進展」に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各職員が利用者支援の質を高めるためのスキルアップに努め、実際の利用者支援やケアマネジメントに活かすようにしています

各職員が科学的介護の研修や新型コロナ対応、成年後見制度、介護現場におけるハラスメント、介護保険改定の内容とケアプランの課題分析の必要性、家族を含むチームケアの実践コミュニケーション、認知症の地域生活推進やアドミニストレータ研修で認知症評価表の活用を学ぶなど、利用者支援の質を高めるための学びに努めています。また法人独自の認知症ケアプログラムに関するWeb研修の受講やロールプレイ等を通して学んだことを実践に活かすとともに、認知症アセスメントを併設事業と協力して実施して支援内容を検討するようにしています。

・利用者の強みを活かすことを方針に掲げ、生きがいにつながるケアプランの目標を設定して事業者と協働しています

利用者の生きがいにつながるケアプランを作成するために、「ご利用者様の強みを生かし、自立支援のケアプランを作成していく」ことを事業目標にしています。初回面接時やモニタリング時に利用者や家族にどのような生活を望んでいるか確認し、関係者と随時連絡を取り合ながら利用者の強みを活かせるような目標を定めています。また、関係するサービス事業所と、こまめに状況の確認をすることで利用者自身の有する能力を活かした具体的な支援目標の見直しと目標達成に向けて事業者と連携ができています。

・地域の関係先とのネットワークを通じて、施設全体で地域貢献活動と利用者の生活の幅を広げる支援を充実させています

地域に開かれ地域ニーズに貢献する施設全体の取り組みとして、ホームページや広報誌等による施設情報の発信のほか、地域からの緊急入所を要する方の受け入れや災害時の地域の方の二次避難所としての受け入れと、近隣住民に提供する食料等の備蓄をしています。また年1回開催する「翔裕園の日」は、新型コロナ感染対策をしながら、施設周辺の地域清掃や地域との交流を図っています。今年度は地域福祉ネットワークの障害施設が行う移動パン屋を受け入れて、利用者と職員、地域向けに利用できるようにすることで、地域の方のお役に立つようにしています。

さらなる改善が望まれる点

・LIFEやアドミストラータを活用した事例を併設の在宅事業と一緒に作成することで今後につながることを期待します

利用者の強みと自立支援に向けたケアプランを作成するために、科学的介護の実践につながるLIFEや認知症支援方法を学ぶアドミストラータ研修を受講してスキルアップに努めています。これらの取り組みは併設している事業所とも協力して実施して徐々に成果がみられていますが、取り組みをより具体的にするために実践事例を協力した事業所と一緒にまとめることで、今後のケアプランや支援につながることを期待します。

・認知症ケアプログラムを実践した事例をテーマ別にまとめ、運営会議で共有することとホームページで情報発信に期待します

法人が取り組んでいる認知症ケアプログラムの研修を受講し、利用者に関わるときに実践しています。相談業務における実践は日常的な支援の標準化につながり、地域に住む利用者への実践は法人が目指す「共に生きる」の実現につながります。この取り組みを共有するために実践事例を整理してまとめ、併設する事業所との会議やホームページにて情報を発信することで事業所の取り組みを法人内外との共有を期待します。

・各事業の重点課題に関わる様々な活動成果をエビデンスにして、施設内で共有・称賛する仕組みの構築が期待されます

認知症ケアプログラムの成果や寄り添い五か条に沿った利用者個別のエピソードを、定期的に収集して運営会議で共有しているほか、転倒予防リスクアセスメントを導入することによる職員の気づきから新たな支援が増え転倒予防につながっています。また5S活動は各部署で活動計画を毎月作って改善を図っているほか、看取り介護の推進の成果や口腔ケアの工夫をしたり、地域貢献では翔裕園の日の地域の清掃活動や障害施設の移動パン屋の受け入れなど、各事業と職員の様々な活動成果をエビデンスにして組織内で共有・称賛する仕組みの構築が期待されます。

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

37/80

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	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	94.0%	0.0%	0.0%	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	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	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	86.0%	0.0%	0.0%	13.0%
	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	97.0%	2.0%	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%	
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%
	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	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	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	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%	
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	75.0%	0.0%	16.0%	8.0%
		いいえ : 0.0%		

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	株式会社やまびこケアセンター
事業所名称	株式会社やまびこケアセンター指定居宅介護支援事業所秋桜の丘
事業所所在地	東京都八王子市北野町566番7号スカイマンション1階事務所
事業所電話番号	0426-44-2198

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) 私達は、生命を尊厳し、人としての尊厳と権利を尊重します。</p> <p>2) 私達は、利用者の国籍、人種、信条、年齢、性別、社会的身分、経済状況にこだわることなく平等に対処し、個々の習慣、態度、思想についても受け止める姿勢をもって、サービス提供を行います。</p> <p>3) 私達は、利用者の安全と安楽を守り、安心した生活が継続できるように専門的知識と技術の向上に努める為に、継続学習と研究活動を行います。</p> <p>4) 私達は、地域における健康問題、生活問題を解決する為に、医療・保険・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、総合的なサービス提供を行います。</p> <p>5) 私達は、利用者の人権を保護する為に、個人に関する情報の秘密を守り、これを他社と共有する場合には、適切な判断のもとに対応します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジャーが多数在籍しており、利用者の多様なニーズに応じることができる <p>事業所には主任ケアマネジャー4名・ケアマネジャー9名が在籍している。事業所では週1回開催している居宅ミーティングがあり、事例検討やケアマネジメントに関する技術、地域の社会資源の状況、保健・医療・福祉に関する制度等、毎回様々なテーマで情報を共有し、利用者のニーズに適時に対応できるよう努めている。また、各利用者に関する記録はパソコン上で管理しているほか、朝礼で申し送りも行っており、担当ケアマネジャーが不在時に利用者やサービス事業者からの連絡があった場合にも必要に応じて対応できる仕組みが整っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・サービス提供事業者との連携を密に図り、利用者支援に活かしている <p>日頃からサービス事業所の担当職員や相談員との関係性作りに努めており、必要時に速やかな対応ができるよう心がけている。デイサービスや施設等の利用時に状況観察に向くなど利用者のサービス利用状況を把握するとともに、サービス事業者と直接顔を合わせたり、こまめに連絡をとる中で連携を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者自身が望む生活を営むことができるよう心がけている。退院後にもスムーズに在宅生活に移行できるように支援している <p>利用者ニーズに応じて介護保険サービスのほか、介護保険外サービスなどの情報収集に努め、社会資源利用の提案や経済的負担軽減についてなど個別事情や状況に応じた支援をしている。地域で利用者の望む生活が実現できるように努力している。例えば、入院している利用者の退院が見込まれれば退院前カンファレンスや家屋評価に積極的に参加し、利用者の退院後の生活に負担が少なくなるよう考慮している。福祉用具などの自助具の必要性あれば退院前に福祉用具相談員に相談するなど、退院後に利用者・家族が困ることのないように配慮している。</p>
--

さらなる改善が望まれる点

・事業所としての統一した認識が必要となる事柄について、職員間での意見交換・情報共有の充実を図る取り組みが望まれる

定期的な居宅ミーティングや朝礼での連絡事項の周知などを通して、情報の共有を図る機会を設けている。対応が難しいケースの対応など事例検討の機会があり、担当ケアマネジャーが一人で抱えこまずに支援できるよう工夫をしている。一方で、虐待のケースやガイドラインの解釈については、個々のケアマネジャーのとらえ方や認識の違いが見られると感じており、事業所としての統一した認識が必要と考えている。話し合いや検討を継続して行い、共通認識が持てるよう取り組んでいくことが望まれる。

・ICT（情報通信技術）を活用し、職員相互のコミュニケーションの深化や業務の効率化などを進めていきたいと考えている

個々の利用者の記録は介護ソフトを活用してパソコンを通じて管理しており、事業所内ではそれぞれのケアマネジャーが必要に応じて互いの経過記録などを閲覧できる仕組みとなっている。ただし、この情報にアクセスするには事業所外からは難しい状況にある。またWeb会議なども開催できていない。職員相互のコミュニケーションや記録の管理について今後はタブレット端末を使用したり、ICT（情報通信技術）等も活用しながら情報の共有の利便性を高めるなど、業務の効率化をさらに進めていきたいと考えている。

・現在、作成を進めている感染症対策も含めた事業継続計画（BCP）を一日も早く完成させたい

法人・事業所として捉えたりスクの種類を分類し、自然災害や感染症、交通事故、介護事故のそれぞれについて、事前と事後の対策を決めている。また、災害などを念頭に事業継続計画（BCP）を策定し、基本方針、統括責任者その他の担当者の配置、事態の各局面に応じた対応などを明確化している。現在、感染症対策も含めた事業継続計画の見直しが必要になっており、その作業を進めている。新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中で一日も早い策定と職員への周知が求められる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・退院からスムーズに在宅生活に移行できるように積極的に支援している

事業所では地域における健康問題、生活問題を解決するために、医療・保険・福祉その他関連職種の人たちとの連携に努め、サービスを提供することを大切にしている。入院している利用者の退院が見込まれれば退院前カンファレンスや家屋評価に積極的に参加し、利用者の退院後の生活に負担が少なくなるよう考慮している。福祉用具などの自助具の必要性あれば退院前に福祉用具相談員に相談するなど、退院後に利用者・家族が困ることのないように配慮している。地域で利用者の望む生活が実現できるように努力している。

・コミュニケーションのとり方や対応方法について職員間で共有・確認する機会がある

事業所では週1回開催している居宅ミーティングがあり、事例検討やケアマネジメントに関する技術、苦情対応について、地域の社会資源の状況、保健・医療・福祉に関する制度等、毎回様々なテーマで情報を共有し、利用者のニーズに適時に対応できるよう努めている。利用者とのコミュニケーションや対応が難しいケースでは、一人で抱え込まないように職員間での共有や相談をする機会としても活用している。

・サービス提供事業所等との連携強化により、利用者状況の把握に努めている

サービス利用開始後に生じる利用者の状態や環境等の変化については、各サービス事業者からの報告なども参考にしながら、必要に応じてこまめな訪問等の様子観察の機会を増やし、利用者や家族から聞き取り確認をしている。また、デイサービスや施設等の利用時に状況観察に向くなど、利用者のサービス利用状況を直接確認することもある。日頃からサービス事業所の相談員などの担当職員との関係性作りに努めて連携強化を図り、必要時に速やかな対応ができるよう心がけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

212/292

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：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	81.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 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%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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	91.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	79.0%	10.0%	9.0%	
	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	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	8.0%		
	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	82.0%	14.0%		
	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	86.0%	8.0%		
	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	65.0%	17.0%	6.0%	9.0%



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	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名称	はなかいどう指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都三鷹市牟礼6丁目12番30号
事業所電話番号	0422-76-8815

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) 利用者が健やかに安心して暮らせるよう、公正かつ思いやりのあるサービス提供 2) 利用者の状況に応じて、自立した日常生活を営むことができるような支援 3) 利用者の尊厳を尊重した利用者本位のサービス提供 4) 安全・安心な生活環境の確保 5) 利用者や地域からの信頼を得られるサービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・居宅サービス計画書は利用者、家族の意向を丁寧に抽出して作成することを心がけている

介護支援専門員は利用者の趣味や嗜好などアセスメントにて得た情報をもとに、それが日常生活に生かされるような居宅サービス計画書の作成を心がけている。例えば好きな娯楽が提供できるデイサービスを紹介したり、実践することで利用者の意欲を引き出して日常生活に張りが出るよう支援している。また、必要に応じて事業所に情報を提供することで連携を深めるとともに居宅サービス計画書の目的、目標を事業所と共有している。「できる」・「できない」を判断基準とせず利用者自らの選択を尊重し、自立支援が達成されるよう取り組んでいる。

・多様なケースに対して積極的な支援に取り組み特定事業所としての地域における役割を果たしている

地域における介護の幅広い相談や依頼について積極的に応じている。自治体の指定管理者としてかつ居宅介護支援事業における特定事業所としての使命のもとで、地域包括支援センターや医療、サービス提供事業者など関係機関と連携を密に図り、多様な利用者の支援に取り組んでいる。研修参加による職員の能力向上や、地域居宅介護支援事業者との共同事例検討会の実施などを通じて幅広い視野のもとで、利用者の生活の質の向上に繋がるよう支援を展開している。こうした実践によるノウハウの蓄積は、貴重な地域の資源となっている。

・組織一体となったチームとしての運営体制による利用者支援の充実を図っている

各種情報やサービス提供に対する考え方、さらに支援が困難で頻回な対応が必要となるケースなどを毎週実施している職員会議において職員間で情報共有を図り、担当職員以外の職員も含め事業所全体でケースに関わり日々の支援が滞りなく提供できるよう体制を整えて、サービスの質の向上に努めている。介護支援専門員の孤立化を防ぎ、組織として事業所全体で支援する体制に力を入れ、職員の精神面での負担軽減にも配慮し、より良い利用者支援の実現に向けた支援体制を確保している。

さらなる改善が望まれる点

・リスクマネジメントについて、法人各事業所等と連携した今後の取り組みの推進が期待される

事業所の各種リスクに対し、法人の経営会議や委員会との連携を図り居宅会議等で検討し、感染症予防マニュアル、緊急時連絡先一覧など必要なマニュアルや手順書の整備に取り組み、対策を講じている。また、利用者の事故等についての再発防止と対策は、内容に応じて関係機関と連携を図り対応している。「新型インフルエンザ等の発生時の業務継続ガイドライン」を基本として、事業継続計画（BCP）の作成に着手している。継続して、深刻な事故等に備え、法人各事業所や関係機関と連携した今後の取り組みの推進が期待される。

・より充実した利用者支援の実現に向けた業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい

様々な事情を抱えた利用者を幅広く受け入れ、利用者により急なケアプラン変更や入院などの対応もあり業務量は増加し、職員の心身の負担につながる事が懸念されている。事業所全体で利用者を支援する体制を構築し、業務についての共通認識形成に積極的に取り組んでいる。継続してアセスメントのより一層の充実に向けた取り組みの推進や記録作成業務など職員の業務負担の軽減に向けた体制整備などの課題について、法人、事業所の連携・協力のもとでの業務の効率化を図る取り組みの工夫に期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・在宅生活における利用者のきめ細かなリスク対策に積極的に取り組んでいる

居宅介護支援の事業所として在宅における利用者のリスクについてきめ細かな対応に取り組んでいる。従来から訪問時のエチケットセットの携帯のみならず、新型コロナウイルス対策としてガウンやグローブ等を持ち歩くことができるようにセットして職員に配付している。また、サービス提供事業者との連携・協力のもとでの事故防止、さらに、利用者の救急医療情報シートの設置や東日本大震災の教訓を活かした災害時の利用者の安否確認等のしくみの検討など、在宅における利用者の緊急時に対する必要なリスク対策に取り組んでいる。

・地域関係機関と連携しその人らしさに寄り添ったケアマネジメントに取り組んでいる

自治体の指定管理者として運営する事業所として、居宅介護支援の利用者のみならず地域全体を支援の対象としてとらえている。事業所に併設された地域包括支援センターとのきめ細かな連携による支援に加え、地域の居宅介護支援事業所との事例検討会の開催や地域の多職種ネットワーク構築事業への参画など、コロナ禍において自治体や関係機関との連携を図っている。地域資源情報の継続的な収集や提供などを通じて、その人らしさに寄り添ったケアマネジメントに取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

142/195

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	94.0%			
	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%		9.0%	
		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 : 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	83.0%		10.0%	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	90.0%			5.0%
	どちらともいえない : 2.0%	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%			6.0%
	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	85.0%		8.0%	5.0%
		いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%			7.0%
	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	58.0%		19.0%	19.0%
		いいえ : 3.0%		

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	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、滞り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）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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に工夫しています

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するなど、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%		

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	有限会社つつじ
事業所名称	つつじが丘介護支援センター
事業所所在地	東京都昭島市つつじが丘3丁目5番6号113号室
事業所電話番号	042-500-5441

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) 看護、介護が連携して利用者様のケアを行えるよう安心して快適なプラン作りができる。2) 24時間、365日緊急連絡体制がある。3) 団地のショッピングセンター内にあり、地域と密着した生活圏域にあり、住民が立ち寄りやすい環境にある。4) 看護・介護サービスが併設しており、予防的支援から看取りまで支援します。5) ご本人、ご家族の意見、生活スタイル、その人らしさを尊重します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 地域の在宅事業の拠点として地域住民の信頼が厚く、利用者が提供されるサービスに満足している 事業開設から15年以上経過しているが、所属するケアマネジャーはすべて開設当初から職員のメンバー交代なく、安定した事業継続が行われている。このことから地域での住民情報や自治体、地域の自治会や住民ボランティアなどの情報網羅に長けている。本調査でも「利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれているか」の問いに、回答者全員が「はい」としており、ケアマネジャーとの信頼関係の厚さがうかがえる。安定した事業所が地域の在宅福祉を支えていることは、地域住民にとって大きな拠り所としての安心感につながっている。・ 在宅での看取りの体制に関しても医療と介護の体制があり、24時間の連絡体制で対応している 当事業所の併設サービスに訪問看護、訪問介護があるため、定期訪問時の様子に加えて、併設サービス事業所からの情報収集が行いやすい環境にある。利用者の状況変化に応じた生活課題にも速やかに対応できる体制が整っている。また、在宅での看取りの体制に関しても医療と介護の体制がしっかりとあり、24時間の連絡体制で対応している。これにより利用者や家族に安心感を持ってもらうことができる。それぞれのサービスの連携により利用者の地域での暮らしを支えている。・ 職員向けの通信を定期的に発行して、重要な伝達事項や新型コロナウイルス関連の情報など必要な情報等を発信し共有を図っている 事業所としての存在意義や地域での役割、事業における確固たる理念・方針を所長が明確にして職員・ケアマネジャーに常時伝えている。長年の経験に裏付けされた高度な専門性が発揮されていることや、チームワークがよく団結力のある職員体制により、質の高い利用者支援が提供されている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のために職員を集合させての月齢研修会が開催できない中で「つつじ通信」を職員向けに作成して、重要な伝達事項や新型コロナウイルス関連の情報など必要な情報等を発信し共有を図っている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・ICT（情報通信技術）を活用し、職員相互のコミュニケーションの深化や業務の効率化などを進めていきたいと考えている

利用者に関する記録類は、アセスメント、モニタリング、支援経過記録など多岐に亘っている。記録の管理について今後はICT（情報通信技術）等も活用しながら情報の共有の利便性を高めるなど、業務の効率化をさらに進めていきたいと考えている。紙仕様で記録されている物について在宅介護支援ソフトへの入力に移行している最中であり、ソフト内の帳票機能を活用していくことを今後の課題として認識している。

・対人援助職として利用者の生活の質を高めていけるように職員の自己研鑽を今後も続けていきたい

昨今では地域包括支援ケアシステムの導入などにより病状が重篤な利用者であっても在宅療養、ターミナルケアで自宅看取りをされる方が増えてきている。当事業所では医療と介護の体制がしっかりとあり、24時間の連絡体制で対応している。そのような状況にあっても利用者の生活の質を高めていけるよう、最新の知識や考え方などを知るためにも職員は積極的に外部研修に参加していきたい。コロナ禍にあってもオンライン・リモートでの参加機会も増えてきている。研修参加後には事業所内での研修報告や内部伝達がきちんとできる体制作りが求められる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・接遇・マナーの研修（通信の発行）や日々の指導で利用者の高い満足度につなげている

利用者・家族への接遇やマナーに関しては、日々の指導に努めるとともに研修（通信の発行）も実施して十分な配慮ある支援を実践しており、利用者・家族の思いに真摯に耳を傾けて支援にあたり、要望・相談などが気軽にできる体制を整えている。今回の利用者調査において、「ケアマネジャーはあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていますか」、「ケアマネジャーの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか」という問いには有効回答の大半が「はい」としており、利用者および家族への対応についての満足度は非常に高いものとなっている。

・介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、相談体制を整備している

介護に関わる家族の不安や負担感に十分に配慮し、コミュニケーションを密に図りながらの連携支援を実践している。家族が協力できる内容を援助前に把握して個々の家庭の状況やペースを鑑みながら支援にあたり、福祉サービスを大いに活用しながら、家族が頑張り過ぎずにストレスをためない介護生活を送ることができるように努めている。夜間・休日・時間外にいつでも電話等により、緊急時の連絡・相談を受ける体制をとっており、家族の大きな安心感につなげている。

・地域活動・交流に積極的に参加し、専門性を活かして地域に貢献する取り組みがある

地域住民の一員として地域活動に積極的に参加し、自治会、民生委員、シニアクラブ、警察、郵便局、商店街等と交流を深めている。専門性を活かして地域に福祉・医療情報の提供も心がけている。日頃から自治会、民生委員、消防、警察等と緊急時の対応を協議し、地域の避難マニュアル作成メンバーに加わっている。また、地域の在宅ネットワーク・福祉ネットワークに参加し、在宅緩和ケア専門クリニック等とも連携を図り、広い人脈やネットワークを構築している。これらの取り組みが在宅介護を支えるコミュニティの形成につながると期待できる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

110/155

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	99.0%	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%	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	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%
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 : 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%		いいえ : 0.0%	5.0% 8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
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	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	80.0%		いいえ : 1.0%	13.0% 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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	ケアステーションハピネス昭和の森
事業所所在地	東京都昭島市拝島町4036番14号
事業所電話番号	042-519-8320

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. お一人おひとりに向き合った援助 2. 最期までその人らしい暮らしを援助するケア 3. 地域に根差した施設づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多機能施設としての強みを活かしている

多様な介護保険サービスを提供する複合施設の一角を担う部署として、当事業所が「ワンストップサービスの機能」、すなわち、「ひとつの場所でさまざまなサービスを受けられる場所」「多様なニーズに応えうる場所」としての機能を果たし、「利用者様の暮らしをサポートして」いく姿勢を明確化している。関わる中で把握したニーズに対して、迅速に適切なサービスの利用につなげ、総合的にサポートしている。

・一人ひとりとの丁寧な関わりを追求している

身体機能や理解力の低下など、加齢に伴う利用者の状態の変化の様子は様々である。居宅サービス計画の立案に先立つ状態分析の際には、意思疎通の状態についても確認している。利用者の話をよく聞き、理解の具合を確認しながら話を進めている。耳が遠い、物忘れがある、家族との関係に配慮を要するなど、個々の状況に応じて対応している。一人ひとりとの丁寧な関わりを追求している。

さらなる改善が望まれる点

・事業に特化した発信や説明の手段について検討していく

事業に関する情報の発信や説明の手段としては、現在は複合施設としてのウェブサイトにおける簡単な案内、行政発行のパンフレットなどがある。現状では緊急の課題とは言えないものの、説明を受ける側の立場からすればより詳細な説明が必要で、そこは介護支援専門員が経験に基づいて説明を補っている。将来的には、事業に特化した発信や説明の手段について検討していくことも課題と言える。

・リスクマネジメント分野の取り組みを進めていく

自然災害や感染症など、運営上の多様なリスクは深刻さを増しており、制度上も対応が求められている。様々な事態を想定した被害の最小化、早期の復旧などを図る事業継続計画なども論点となる。利用者の安全の確保のみならず、職員の安全の確保も不可欠となる。今後取り組んでいくべき論点の洗い出しや整理、そこからの課題の抽出などを組織的に行っ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

9/21

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	77.0%	11.0%	11.0%	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%	22.0%	0.0%	はいえ：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	100.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% はいえ：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%	どちらともいえない：0.0% はいえ：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	55.0%	22.0%	11.0%	11.0%
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%	どちらともいえない：0.0% はいえ：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%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% はいえ：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	77.0%	22.0%	0.0%	はいえ：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	77.0%	22.0%	0.0%	はいえ：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	55.0%	22.0%	11.0%	11.0%

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）	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

・退院前にはカンファレンスや面会を行い、利用者の詳しい情報収集に取り組んでいる

病院からの退院や施設からの退所にあたっては、在宅に戻る前に退院前カンファレンスや面会による利用者の状態把握などを行っている。コロナ禍においては、病院への訪問が難しかったが、カンファレンスの規模縮小や感染予防の徹底をすることにより、実施している。病院や施設の相談員から入院中の状態などの情報を詳細に収集してアセスメントを行い、ケアプランの作成をしている。また、病院や施設の理学療法士と一緒に利用者宅に訪問して自宅で安全に生活ができるように家屋調査の同行を行っている。

・感染予防の徹底に努め、出来る限りサービス担当者会議の開催に取り組んでいる

ケアプランや介護保険更新時、利用者の心身状況の変化があった場合にはサービス担当者会議を開催して利用者や家族、各居宅介護サービス事業所の参加を促し、意見を聞いている。コロナ禍においては、最初の緊急事態宣言中は開催を控えてサービス担当に対する照会での対応だったが、今年度においては感染予防の徹底をし、変更時に関わりの深い居宅介護サービス事業所のみでの参加としている。また、短期目標だけの更新でケアプランに変更が殆どない場合などには照会としている。コロナウイルス感染予防の工夫をしてサービス担当者会議を開催している。

・

さらなる改善が望まれる点

・パンフレットとホームページは同一内容になっているが、さらに分かりやすく工夫することも検討されたい

事業所の情報を提供するホームページには、法人の理念などの概要や併設する事業所の内容も掲載されており、それぞれをクリックすると確認が行えるようになっている。居宅介護支援事業所のページでは、初めて介護保険を利用する方でも分かりやすい様な内容をステップに分け説明したり、イラストを織り交ぜて見やすいものとなっている。ただ、パンフレットは複合施設のものということもあり、内容はホームページと同じだが、スペースが少なく、イラストや写真の掲載もなく字が小さくなっている。高齢者でも見やすい工夫の検討が望まれる。

・利用者への関わり方を標準化することを検討課題としている

定期訪問時でのモニタリングや各居宅介護サービス事業所からの報告などで、利用者の意向以外の必要な生活課題を把握している。医療受診や緊急通報システム、ゴミ対策、経済状況などによる生活保護への申請などの支援につなげている。ただし、そういった生活課題があがる利用者は独居の利用者が多く、ケアマネジャーの関わり方が過度に

なってしまう場合があり、そのため、オーバーワークになる恐れがある。今後、事業所としては、どこまでの線引きが必要かなどの検討を課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービスが終了した後も利用者や家族、受け入れ先との連絡を行い相談を受けている

入院や入所、亡くなった場合などでサービスが終了した場合でも利用者や家族、受け入れ先などとの連絡により、利用者のサービスが滞りなく行えるように取り組んでいる。特に認知症などにより問題がみられた利用者に関しては入所後も家族や施設などの相談を受け連携を取っている。利用者本人からの相談も受けて場合によっては在宅に戻って再び担当となる場合などもある。また、老老介護の利用者で亡くなった場合などは定期的に家族への連絡を行い、場合によっては介護保険の申請や介護保険サービスの提案などのアドバイスなども行っている。

・ケアプラン作成にあたって視点が偏らないようケアマネジャー間で確認をしている

ケアプラン作成にあたっては、個々のケアマネジャーごとの経験や考え方などで視点が偏らないような作成に努めている。定期的なケアマネジャー研修の参加などによってケアプラン作成の基準の共有化を図り、ケアプラン作成時にはケアマネジャー同士で互いのケアプランについて相談をし合っている。また、居宅会議にて互いのケアプランの確認も行っている。基本的には、利用者の性格や価値観などの尊厳を尊重して利用者本位になる選択が行えるようなケアプランの作成に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/67

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 : 3.0%	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	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	80.0%	13.0%	6.0%	
	いいえ : 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%	6.0%	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	86.0%		10.0%	
	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	73.0%	13.0%	13.0%	
	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	80.0%	10.0%	10.0%	
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	6.0%	13.0%	
	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%	23.0%	6.0%	20.0%

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	居宅介護支援事業所つきみの
事業所所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号
事業所電話番号	042-386-6517

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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。 2) 地域と共に育つ施設づくりを目指す。 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。 4) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。 5) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取組む。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジメントにおけるケアマネジャー個々の実践力の高さとチームとしての実践力の高さ、どちらも兼ね備えています

ご利用者さまから大変評価の高い当該事業所のケアマネジャーの皆さんでしたが、別記でも述べたように事業所に属する全ての職員の幅広く迅速な対応力にも非常に多くの賞賛が認められています。ベテランからキャリアの浅いケアマネジャーまで構成上はマチマチですが、法人理念の中にある、「規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する」点や「地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う」ことが実践出来ている証となった今回の評価だったと思います。今後とも、この実践力を絶やさず邁進戴きたく思います。

・地域医療機関との連携を有し、その連携力からご利用者さまに関わる情報を迅速に共有することで過不足ないサービス提供が成されています

今回のアンケート結果から、ご利用者さまの最も多い年齢層は85才～90才代であることが明確です。年齢層を考えると、皮膚のトラブルや循環器のトラブル、呼吸器のトラブル他など多岐に渡る医療的リスクが予見され、実際に有している方たちも多く見受けられます。そのようなご利用者さまに対し、常に地域の医療機関と情報を共有している当該事業所ですが、特に医療情報を受けるだけでなく、得た医療情報を新たな生活環境の整備（介護用品や住居環境）に役立てるために、解釈する力を有している点は秀逸です。

・運営法人はP（プライバシー）マークを取得し、そのマネジメントツールに沿い、高い精度で個人情報や電子データを適切に取り扱っています

運営法人はP（プライバシー）マークの認証を受け、当該事業所もそのツールである、「個人情報保護マネジメントシステム運用マニュアル」に沿って対応しています。主な項目として、「情報機器管理」、「個人情報授受・廃棄」、「法令遵守（職員入職時・サービス契約時）」などがあり、高い精度で情報の取り扱いを行っています。取り組み例として、電子情報機器に対するウィルス対策、個人情報への侵入・流出を防ぐための点検、不明なファイル閲覧禁止など徹底しています。また、当該事業所のマニュアルの項目にもPマークのルールを反映させています。

さらなる改善が望まれる点

・大規模災害（大雪・台風・集中豪雨）などのリスクに対し、当該事業所の特性を付帯した事業継続計画書（BCP）の進化に期待します

当該事業所のリスクマネジメントは、グループ内に設置されている施設安全対策委員会が主体となり、防災対策等

に取り組み、地域自治会と火災・地震における災害時応援協定も締結しています。地震に対するBCPも策定され、昨年度のコロナ禍には、コンサルティングを受け、新型コロナウイルスに対するマニュアルとBCPを策定しました。ただ、その内容は施設サービスにおける計画が中心になっています。近年多発する大規模災害（大雪・台風・集中豪雨）や感染症のリスクに対し、当該事業所の特性（訪問サービス）を付帯したBCPの進化に期待します。

・多くのマニュアル・ガイドライン等が備えられていますが、居宅介護支援事業の特性を踏まえた、マニュアルのブラッシュアップに期待します

当該事業所は、介護老人福祉施設、通所介護などの事業を展開している法人グループの一員として複合施設内で活動しています。グループ内では各種委員会・専門委員会の活動により、「災害時対応・個人情報の取り扱い・感染症対策・事故防止対策」など、多くのマニュアル・ガイドラインが整備され、当該事業所も共有しています。ただ、居宅介護支援事業所として、一部更新が必要なマニュアルや、感染症対策マニュアルなど、事業特性（訪問サービス）を踏まえ、追記が必要なマニュアルが見受けられましたので、今後のブラッシュアップに期待します。

・引き続き人材補強にお努め頂きたいですが、その際にはテクニカルスキルだけではなくパーソナルスキルの強化にもお努めください

当該事業所の特長としてご利用者さま皆様から評価の高いケアマネジャーの実践力が挙げられますが、当然ながらそのためには各ベテランケアマネジャー皆さんのOJTがその根拠として存在しています。拝見すると、経験の浅いケアマネジャーでも各自のテクニカルスキルは高く、OJTの効果を認めます。しかし、記録記載力や発信力には各マネジャーの戦力差が有るようです。今後、事業計画にあるように引き続き人材の補強・確保を進めるにあたり、テクニカルスキル指導と合わせて記録記載力などのパーソナルスキルの指導も加えることをお勧めします。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域を守る複合事業体の一環としての居宅介護支援事業所であり続けています

当該事業所は、特別養護老人ホーム・通所介護・訪問介護そして更に地域包括支援センターも有する地域のための複合事業体の一環として存在します。そのため、ご利用者さまのニーズに対し端的な居宅介護支援をプランニングするのではなく、全ての事業所の特徴や戦力を持って利用者本位・利用者目線の実践を推進出来ています。特に地域包括支援センターとの協働は小金井市の東エリアの地域資源を活用しつつ、切れ目のない支援を提供するために大変有効に機能しています。

・ご利用者さまの状況・情報を常時、周知徹底する取り組みを継続しています

朝礼、ミーティング、定例会議など多くの会議の場を業務時間内に常設し、ケアマネジャー全員でご利用者さまの状況や情報をお互いに周知できるよう、共有に取り組まれています。当該事業所は居宅介護支援事業所として特定事業所加算の取得していることもあり、各ケアマネジャーが自分自身の担当のご利用者さまのことだけに意識を集中することなく、チーム全体で全てのご利用者さまに関していくための、大切な共有の場を意欲的に継続しています。

・ご利用者さまの状況や随時の希望等にもチーム全員で迅速に対応しています

今回の評価における特徴として、ご利用者さまのコメント内最も多かった「親切・丁寧・迅速・適切」というサービスを賞賛する言葉達でしたが、更に「事業所の何方が対応して下さっても、誠実で迅速」というコメントが非常に多かった点が挙げられます。事実、担当ケアマネジャー以外が対応することも運営上有りえますが、この点において不満を訴えるご利用者さまが皆無で有り、むしろ幅の広い対応力を多くの方が賞賛しています。事業所をあげてケアマネジャーの意識統一を図る取り組みは非常に多岐に渡っていますが、今後とも継続戴きたく思います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

91/163

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	92.0%	6.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	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	91.0%	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	89.0%	9.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ : 1.0%	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	83.0%	7.0%	7.0%	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	52.0%	29.0%	13.0%	いいえ : 4.0%

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">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。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。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。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。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

全体の評価講評

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

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	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、直接問い合わせて情報把握に努めた

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%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番地1
事業所電話番号	042-399-2102

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)法人基本理念（別添） 2)ほんちょうケアセンター基本方針【事業計画書参照】 3)経営理念【中期計画参照】 4)5年後のビジョン【中期計画参照】

全体の評価講評

特に良いと思う点

・短期目標の達成度合いを確認しながら各種のサービスを調整している

ケアプラン第1表の「利用者や家族の生活に関する意向」の欄には、アセスメントやモニタリングを通じて確認した「主訴」を明示している。また、第2表には「解決すべき課題」や「長短目標」も明示されており、適切なケアプランになっていることが確認できている。目標に沿って各種サービスも適切に盛り込まれており、モニタリング訪問時には、特に「短期目標」に対しての達成度合いを確認することになっている。また、利用者と家族の意向が異なった際には、基本的には本人の意向を重視することになっている。

・さまざまな機会を通じてケアプランの進捗状況を把握することに力を入れている

モニタリング訪問時には心身状況について詳しく把握することを心がけており、歩行が不安定になってきたなど、日常生活動作に変化があった場合には、要因の分析に注力している。その際には利用者や家族の要望を聞き取り、一定期間の様子観察や新たなサービス導入などを一緒に検討することになっている。よって、モニタリング以外にも、利用者への電話、定期外訪問、サービス事業者からの情報提供等、常に利用者の状態把握に努めている。

・利用者調査の結果からは事業所との適切な関係が維持されていることがうかがえる

今回行った利用者調査の結果は、昨年に引き続き全体として高い満足度が確認できている。特に事業所の総合的な満足度は95.6%に達しており、事業所の真摯な対応が評価されていることがうかがえる。また、「ケアマネジャーの態度や言葉遣い、服装などは適切か」、「気持ちを大切にしてくれるか」、「プライバシーに配慮しているか」などの尊厳の尊重の各設問についても同様の高い満足度が聞かれていた。ただし、自由意見欄には、ケアプランのさらに分かりやすい説明を求める声も聞かれていた。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジメントに関するマニュアルをさらに充実させることを目指している

業務マニュアルをはじめ、3年毎の介護保険改定時には在宅サービスの単価（点数）などが見直されるケースがあるため、介護報酬の解釈に関わる書式や情報を職員室に常置し、何時でも確認できるようにしている。また、介護支援専門員の指導書や定例会議において相互にケアプランを点検し、事業所内の業務が適切になされているかをチェックすることになっている。ただし、アセスメントやモニタリング手法・ケアプラン作りなどのケアマネジメントに関するマニュアルについては、早期に完成することが期待される。

・事業所としての体制を強化するなど、事業の方向性を明確にすることが望まれる

地域包括支援センターをはじめ、地域の高齢者からの問い合わせを受けた際には適宜対応し、円滑に在宅生活が継

続できるようなケアプラン作りに取り組んでいる。事業所は通所介護や訪問介護を併設していることや、法人は地域において特別養護老人ホームを運営しており、地域におけるニーズは高い。現在、ケアマネジャー2名体制で業務を推進しているが、利用者数は配置人員に対しては概ね上限になっていることがうかがえる。事業所としての体制を強化するなど、事業の方向性を明確にすることが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者の状況を踏まえ柔軟に対応することを心がけている

利用者からの問い合わせがあった場合は、相談内容に応じて臨機応変に対応している。緊急に支援が必要な場合は、すぐに訪問し現状の課題を把握し速やかにサービスが開始できるよう、地域包括支援センターはじめ各関係機関の専門職と連携を図り、多職種協働での支援体制を整えることにしている。その上で、利用者のニーズに合った在宅生活を送れるように、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。配食サービスや団らん室、喫茶などの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

・個別の利用者台帳を設け、利用者一人ひとりの情報を整理している

個別の利用者台帳には、基本情報表、アセスメントシート、ケアプラン、モニタリングシート、担当者会議録、支援経過等、必要とする情報が適切に綴じられている。また、パソコン内にも情報は保管され、担当の介護支援専門員以外にも必要時には閲覧し、利用者からの問い合わせにも速やかに対応できるようにしている。担当者会議においてケアプランの原案を説明し、本人や家族から同意を得た後に確認印をもらい、サービスを紹介する流れとしている。

・サービス提供事業所との連携を図り進捗状況を多角的に把握している

ケアマネジャーは、サービス利用による利用者、家族の変化等とともに、サービス提供事業所との関係が良好なのかどうかも把握するようにしている。サービス提供事業者からも利用者の状況を聴取して確認し、必要に応じて利用者の声も伝え、良好な関係が築かれるように配慮している。各事業者からの書式による報告書は個人台帳にファイルされており、経過が確認しやすいように管理されている。また、電話連絡については経過記録に転記され、モニタリングとして把握されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/66

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 : 0.0%	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	93.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	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	88.0%		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	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	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%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
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 : 0.0%	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	88.0%		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	91.0%		いいえ : 0.0%	どちらともいえない : 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	66.0%		22.0%	11.0%
			いいえ : 0.0%	

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	有限会社ユピテル
事業所名称	ライフサービスぱーとなー
事業所所在地	東京都西東京市田無町3丁目3番7号海老沢第1ビル303号室
事業所電話番号	042-451-9132

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) 介護保険法第1条の目的と第2条の理念をよく理解し、それらを実現するケアマネジメントを行う。2) 利用者が住み慣れた自宅で最後まで安心して暮らせるようケアマネジメントを行う。3) ケアマネジャーの役割は「利用者ができないことに適切に対応し、その上で利用者の強さを見つけ出し、引き出し、発展させることである」という当事業所の考え方を実現するケアマネジメントを行う。4) 新しい技術（グループウェア、SNS、テレビ会議等の映像技術）を活用したケアマネジメントに挑戦しケアマネジメントの質の向上と業務効率化を行う。5) テレワーク等の働き方改革を行い、ケアマネジメントの質の向上と業務効率化を行う。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・法人の理念に基づきケアマネジャーが利用者対応にしっかりと時間をさけるようバックアップ環境が整備・工夫されている <p>時代や社会環境による課題が多く、支援が多岐にわたるケアマネジャーの作業を、法人の理念に基づき補完する環境整備、工夫がなされている。グループウェア等SNSのコミュニケーションツールの活用があり、感染予防の在宅勤務環境整備では自宅での設定支援を含めたコンピュータの貸し出しなど、側面の支援が充実している。ケアマネジャーの平均在職年数11年の経験と蓄積があることを基盤に、利用者対応の柱であるしっかりとしたモニタリング、課題整理総括表の導入による課題分析、互いのケアプラン点検による研鑽を深める時間がとれている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ICTの活用をはじめ法人内の訪問介護、福祉用具貸与事業との連携により、利用者の状態把握ならびに共有できる強みを持っている <p>法人は積極的なICTの導入により利用者の状態把握と共有に取り組み、SNSの活用では関わる医療や介護の担当者と随時に連絡している。さらには、法人が運営する訪問介護や福祉用具貸与の事業所とは報告連絡相談が適宜行われ、サービスに直接携わる職員からの細やかな報告からも状態を把握している。事業所内は連携しやすい机の配置や部屋の配置がされ、日常的に情報を共有している。把握した情報が「経過記録」「モニタリングシート」に記され、状態の変化を記したアセスメントシートも含め、法人内の他事業との連携の良さが計画に生かされている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ホームページの刷新により法人が目指す事業の方向や幅広い組織的取組みを内外に表明しケアマネジメントの重要な役割を伝えている <p>法人は、居宅介護支援・訪問介護・福祉用具に加え、介護相談・総合事業・生活援助（自費）・同行援護・重度訪問介護・地域支援事業を複合的に展開し、サービス提供エリアの介護・福祉ニーズに応えている。市の避難行動要介護支援事業を受託や特定事業所加算 事業者の要件を満たす事も、法人の理念に基づく地域貢献につないでいる。今年、刷新したホームページでは、利用者の「心のふれあいと安心」を中心にしたものから、幅広い組織的取組みと援</p>
--

助内容の掲載に舵を切っている。高齢社会での地域を支えるケアマネジメントの重要な役割を伝えている。

さらなる改善が望まれる点

・**リーダー層のさらなるスキルアップにより事業所内の働きやすさを向上することができる可能性があり、期待される**

主任介護支援専門員だけでなく「ケアプラン点検」が行われている。それぞれのケアマネジャーが相互に計画を俯瞰的に見て、評価する仕組みが整っている。勤務年数の長さ、担当利用者数の多さにより経験や知識を蓄積したケアマネジャーが多く在籍し、互いの評価を行えるリーダー層と経験年数の浅い職員の風通しの良い関係ができています。このリーダー層が事業所内の働きやすさについて具体的かつ総合的な提案を行える可能性が高いと思われる。経営層がこのことを生かし、リーダー層がさらにスキルアップできるような仕組みづくりが求められる。

・**当事業の規模の拡大を目指すにあたり法人内の多職種に対する人材育成が望まれる**

経営層は、事業規模の拡大の壁は「ケアマネジャーの求人の難しさ」と解釈している。介護業界全体の課題ではあるが、法人が多様な地域ニーズに応え展開している成果として、法人内には多職種の人材が在籍しているといえる。当事業所のケアマネジメントの専門性は職員同士の研鑽により高く維持されて、法人内の多職種人材からケアマネジャーを育成する土壌は備わっていると思われる。ケアマネジャーの仕事の魅力と職場の働きやすさを積極的にアピールして、他の業務で得た知識と経験をケアマネジメントで活かす人材の育成が望まれる。

・**コロナ禍でリモートワーク環境の整備は進んだが、住みやすい街づくりを視野に入れたケアマネジメントにむけた地域交流会の再開が望まれる**

コロナ対策として、ケアマネジャーは自宅にパソコンや携帯電話の支給によりオンラインによる業務が可能となり、リモートアセスメントや会議・研修を実施している。これまで職員の趣味や地域住民の特技を活かして企画された「ハッピーカフェ」は、法人が「住みやすい街づくりを視野に入れたケアマネジメント」の推進を目的とした地域交流事業として行われたが、コロナ禍では中止されている。利用者にかかわる職員から多くのアイデアを集める試みなどから、職員の特技の発掘、形を替えての交流など、こんな時こそ、地域交流の継続が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**虐待防止の意識啓発・点検を行い、家庭内虐待には関係機関と連携し組織対応している**

倫理・法令遵守研修と合わせ倫理観のとらえなおしと虐待防止と接遇（どのように利用者と接するべきか）を職員研修で行っている。職員による虐待行為発生防止は「虐待の芽チェックリスト」を使ったセルフチェックを行い、早期に対処ができるよう行政に提出している。利用者の家庭内の虐待にはスピード感をもって、家族の課題を解消できるよう行政部署、地域包括支援センターと連携して対応している。複合的な課題を抱える家庭が多く、担当している利用者の問題の解決だけでなく、関係機関と連携した家族への対応にも組織的に取り組んでいる。

・**利用者一人ひとりの「防災・災害マニュアル」と「緊急対応マニュアル」を整備している**

法人は利用者一人ひとりの「防災・災害マニュアル」および「緊急対応マニュアル」を利用者宅に備えている。マニュアルでは利用者宅の室内状況・備蓄品・非常用持出し袋のチェック表を設けている。緊急対応マニュアル自体が緊急搬送時には医療機関に託せる医療情報と緊急連絡先欄を明記している。発生時には訪問中の職員や家族が迷わず対応や緊急連絡できる環境を整えている。また、事業所は、市の避難行動要支援者個別計画作成業務を受託し、利用者を含む地域の避難行動要支援者の登録推進ならびに登録者一人ひとりの避難個別計画に取り組んでいる。

・**モニタリング、課題整理総括表、点検でより良い計画の見直し、変更ができています**

サービス開始時は、なるべく早く状況把握としてサービスにあたる事業者、利用者双方に聞き取りをしている。サービス提供中に見学を行い、職員とのやり取りの中で利用者が見せる表情などの観察も行き、モニタリング（計画の方向性の確認、目標に向けた評価）の記録を作成している。計画の見直し時期には「課題整理総括表」を使い、課題分析を客観的に行っている。一般的に事業所内でなかなかできない「ケアプラン点検」を行い、俯瞰的に「できているところ」「できていないところ」を率直にケアマネジャー同士で点検、確認し、見直しに生かしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

214/340

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%	7.0%	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 : 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	86.0%	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 : 4.0%	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	89.0%	6.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	5.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 1.0%	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	91.0%	6.0%	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	70.0%	17.0%	9.0%	いいえ : 3.0%

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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	社会福祉法人東京老人ホームめぐみ園指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号社会福祉法人東京老人ホーム
事業所電話番号	042-467-2794

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)利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め「そのひとらしさ」を尊重した支援 2)人間の尊重と自己決定に基づく自立支援、残存能力をいかしていく支援 3)利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される 4)地域社会への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者との対話を大切にしており、そのために共有会議や研修でより良いコミュニケーションの取り方を話しあい研鑽している

訪問時には、利用者本人や家族の話以外に、その人の体の動きや家具の配置、動線、伝い歩きの跡、壁にかかっている絵や写真、玄関先の帽子などから多くの情報を把握している。これらの情報をもとに、その人の歴史を把握し、利用者とは様々な話をして信頼関係を築き、その人の全体像を浮き彫りにしていく。時間をかけた語らいの中で目がきらっと光るときがある。そのタイミングを捉えて、その人の全体像を掴むようにコミュニケーションをとっている。そのために、共有会議や研修でより良いコミュニケーションの取り方を話しあっている。

・自分ひとりの利用者ではなく、所員全員で支援する体制を築き、ケース共有とチーム力を強化している

毎日のミーティングの他に週一度の共有会議、日々の日報などで繰り返し利用者の情報共有を行っている。それにより所内全体で利用者を支援していくという方向性を継続している。そのためにも、課題を一人で抱え込まずいつでも声を出して相談できる環境作りを努めている。そして、新人には定期的な研修、面接を行い育成している。初回並びに困難事例においては、管理者を中心とし、ほかの職員も同行訪問し適切なケアマネジメントにつなげている。こうして、すべての職員があらゆるケースに対応できるよう、質の向上を目指していきたいと考えている。

・介護支援専門員一人ひとりのスキルアップを図るため、各種マニュアルの整備や研修、評価や指導などさまざまな取り組みがある

居宅マニュアル等各種マニュアルが整備され、定められた基本事項や手順等に沿っているか管理者が毎月チェックし、事業所内で相互に点検する仕組みがある。毎週の共有会議、テーマを決めて行う月1回の研修、行政等が行う外部研修への参加、ミーティングや会議で業務改善に関する意見交換や個別の課題も事業所の全体の課題とし職員全員で是正に取り組む協力体制ができている。管理者が一人ひとりの状況を把握し、評価し、個別の育成計画を作成しフォローアップすることで事業所業務の標準化だけでなくケアマネジメントの質の向上を実践している。

さらなる改善が望まれる点

・当事業所が進めているICT化をさらに進め、間接業務のスリム化や在宅勤務者の交流を図れるようにしたい

当事業所は新型コロナウイルス感染防止のため、リモートワークを実施している。職員の意見に、「2班に分かれての在宅勤務のため、別班との交流を図れるようにしたい」との声があった。これは、当事業所が進めているICT化をさらに進め、たとえばグループウェアやホワイトボードアプリケーションを活用することで、直接面談するのと同

等にはならないが、かなり近づけることはできる。また、ICT化により間接業務のスリム化も図れる。グループウェアなら無料で音声やビデオ電話ができるので、気軽に連絡できる環境づくりが可能と思われる。

・震災時などの利用者保護の取組は注力しており、東日本大震災時にも大きく貢献したが、休業日や休業期間の対応策も今後の課題としている

利用者の緊急対応一覧表が作成しており、2011年の震災時には独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した実績を持つ。現在は相談受付時間内での想定であるが今後は休業日や休業期間中に震災が発生した場合は、どのように利用者の安全を確認できるかは現在シュミレーション中で、今後の課題としている。また、被害が大きい場合は道路の断裂、火災、建物の倒壊などにより利用者宅に行かれない可能性もあり、一事業所の人員や機能だけでは限界もあるので、行政や同業種などとも協力しあい地域で支えられる体制をつくっていく事を期待したい。

・個人情報の取扱いへの取り組みは徹底されている。その事が利用者等にもひとつの様式で伝わるようにする事を期待したい

個人情報の取扱いに関して理念だけでなく、施設や保護対策は徹底しており、利用者にも「個人情報取り扱い確認・承認書」にて同意を得ている。また法人の個人情報保護方針で個人情報の利用目的を施設内部、外部に分けて利用する範囲も分かりやすく明記しているが、利用する個人情報の範囲、例えば、利用者だけでなく、利用者の家族やキーパーソンへの承諾やサービス終了後も行政指導により一定期間の保存義務が課せられている。保存期間も明記するフォーマットが普及しているので、利用目的も含めて、同一書式に明記し、同意を得る事を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・できる限り利用者が望む場所で生活が送れるように医師や他事業所との連携に努めている

介護支援専門員は利用者の高齢化、重度化による状態変化を把握するため、訪問診療に同席したり、通院同行したりしている。利用者が医療機関等への入所・入院を希望する場合には、利用者に代わって主治医と相談し診療情報提供書の作成を依頼し、地域が推奨する共有書式である「地域医療連携情報シート」にて基本情報、既往歴、家族状況、サービス利用状況、ADL、自立度などの項目を入院先に情報提供している。なるべく入院にならないようにサービス提供事業所や主治医とは密に連携が図れるようにICTのツールの活用も始め早期発見に努めている。

・東日本大震災の教訓を経て、震災時の利用者の対応策の強化を図っている

震災時などに支援が必要な利用者の緊急度別の緊急対応一覧表が震災前より作成しており、利用者の保護に取り組んできた。東日本大震災で独居や高齢者世帯を全軒回り安否確認した経験を経て、家族が帰宅困難に陥った場合の日中独居者もリストに加えるなど、3ヶ月に一度優先度や緊急度に変更がないかの確認、見直しを行っている。停電などでパソコンが使えなくなる事も想定して、リストと地図は紙媒体でも保管し、緊急時に誰でも把握できるようにしている。現在は相談受付時間内での想定であるが今後は休業日や休業期間中の対策も検討していく方針。

・サービス計画書は利用者本人の意思と家族や専門家の意見を尊重して作成している

利用者の意志及び生き方を尊重し、常に利用者の立場に立って可能な限り自立した生活と残存能力（介護予防）を活かせることを念頭に支援するよう努めている。また、利用者本人は困っていないと考えている場合もある。そこで、本人の目先の要望から本来のニーズを引き出し、いかに素敵な本人らしい生活ができるかアセスメントから引き出し取り入れサービス計画書を作成するよう必ず意識している。そうして、利用者「私のプラン」と思ってもらえる「キラキラプランを作ろう」をスローガンにプラン設計をしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

163/256

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	84.0%	12.0%	いいえ : 0.0% 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	82.0%	12.0%	いいえ : 1.0% 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 : 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%	9.0%	9.0%	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	82.0%	11.0%	どちらともいえない : 4.0% 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%	13.0%	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	81.0%	7.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	9.0%	14.0%	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	48.0%	23.0%	5.0%	22.0%