

評価結果概要版



令和4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>1) 法人の役割として「私たちは家族を支援します」とし、家族が安心して暮らせることを役割とする。</p> <p>2) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、先駆的開拓的な仕事に積極的に取り組む。</p> <p>3) 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。</p> <p>4) 「地域の方々に感謝する」気持ちにて、他者への感謝の気持ち、地域との関わりを持っていく。</p> <p>5) 資源を大切に、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切に、安心安全を守っていく。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員間の強い連携のもと、利用者・家族の在宅生活を支援し、地域の信頼を得ている <p>法人は、その役割として「私たちは家族を支援します」とし、基本姿勢を「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」とし、事業所は地域の高齢者に寄り添いながら在宅生活の継続に努めている。職員3名と業務の遂行には厳しい状況にあるが、当日リーダーを配置し365日相談や支援を切れ目なく受け付け、家族に対し効果的な支援が行われている。日常的に利用者の情報を職員全体が把握できる環境を整え担当者が不在の場合も対応している。責任を担当者個人でなく、事業所全体での協議による決定を重視する体制、相談体制も充実している。</p> <ul style="list-style-type: none">・人材育成に力を入れており、個人が計画性をもって成長できる環境も整い、職員全体のレベルアップにつなげている <p>事業所では人材育成のために、各種の研修に参加しやすい環境を整えている。法人や東京都主催の研修「虐待・権利擁護・マナー」や「接遇・情報保護・精神症状のある人に対する研修」などに参加し、研修記録や部署会議でフィードバックをおこない、職員全体の知識向上につなげている。また、事業所独自の「居宅ケアマネジャー専門職務要件表」を作成し、入社後から職務を遂行するための基準を段階を踏みながらレベルアップできるような仕組みにしている。年度ごとに個人で自己啓発・取得目標資格を設定し、育成担当者とともにスキルアップを図っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・システム入力などICT化を整備し、記録時間の短縮や研修の参加の充実と情報共有に取り組んでいる <p>訪問の合間などに支援経過を直接システムに記録したり、音声入力なども可能となっている。オンラインや動画での研修も増え、多くの職員が参加できるようになっている。また録画したものを公開して共有できるなど、ICT化の環境を整備している。部署内会議で研修内容を紹介し、必須な研修だけでなく興味のある研修など希望も取り入れ研修の充実・人材育成を図っている。他の居宅事業者とも顔の見える関係や不足する資源の掘り出しなど連</p>

携して取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャーの重要な役割の理解や役割分担の再構築の推進など更なる取り組みで、人材確保を期待する

本年度は3名と1名人員減でのスタートになった。3名で365日24時間の相談・支援、法人内の役割、関係機関との情報交換や連携、居宅会議や担当者会議などの多様な会議参加など業務は多岐で、個々の業務量が激増し人員の確保は不可欠である。またケアマネジャーは資格取得や継続のためのハードな研修、課せられる業務の多さ、責任の重さなどで、採用には至らない厳しい現状である。職務内容の簡素化や改善、現在取り組み中の役割分担の再構築の推進、地域の人の命と生活を支える重要な役割の理解などで新たな人材確保につながることを期待する。

・リスクマネジメントについて、法人・施設との連携をとりながらの今後の取り組みに期待する

法人では経営戦略会議でBCP（事業継続計画）推進会議を開催し事業計画を作っている。本年度は、「自然災害」と「感染症」のBCPを策定し、対応訓練や見直しを行うことになっている。コロナ禍で感染状況に翻弄される社会情勢の中において、感染症BCPは高い優先順位で、法人として大枠は完成しつつある。その後は、法人内の他の居宅事業所と情報交換をし、事業所独自のBCPを早期に策定し周知する予定となっている。自然災害も、気候変動の影響で年々被害が拡大している昨今、重要な問題である。関係機関と連携し推進することを期待する。

・外部の苦情窓口への相談できることの周知に、更なる取り組みに期待する

今回の利用者調査で、調査項目10「外部の苦情窓口（行政や第三者委員）にも相談できることを伝えられているか」の回答が前年度と同様「はい」が最も少なく、「いいえ」「無回答・非該当」が多い項目である。ただし「いいえ」は31%から13%と10項目の中で最も改善が図られた項目である。契約時に苦情解決制度をフローチャート式にわかりやすく、また苦情対応者で国や都、自治体、第三者委員の連絡先を説明している。苦情窓口の周知のために、契約時のみならず、さらに改善につながる取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員全員が利用者の情報を共有し、担当者不在の時も必要な支援を継続している

職員は毎朝、業務前に利用者の状況を確認する時間を設けている。システム上の支援経過の確認やメモ・付箋などを工夫し必要な支援に漏れのないよう配慮もしている。担当者不在の時も利用者や事業所への対応に支障が出ないように、当日リーダーを配置し、中心となって業務にあたっている。また、365日24時間相談・訪問の体制も整え、切れ目のない支援を行っている。利用者調査からも「何事にもご親切に対応して下さいまして感謝の言葉しかありません」「急な問題も的確な支持・対応で本当に助かりました」など、対応に高い満足度が表れている。

・利用者の意思を尊重し、本人の選択に寄り添う支援を実施している

サービス内容は、世間一般の通念常識から外れたとしても真っ向から否定せずいったん受け止めたうえで本人の選択に寄り添う姿勢を持つことを基本姿勢としている。利用者の価値観や個性に着目した支援、生活習慣、本人の望んでいる生活像を理解し、個人の意思を尊重した支援をしている。例えば物が片づけられない状態でも、すぐに整理するなどのサービスにつなげ、現況解決を図るのでなく、利用者の望む生活像を理解し、衛生面や火災などに気を付けることなど自助努力を話し合い、個人の意思を尊重し、本人が望んでいるサービスの提供を検討している。

・計画書は本人の望んでいる生活像に、関係機関や担当者外の視点も取り入れ策定している

個別サービス計画書は、利用者の表出される課題のみならず、潜在的な課題をも見出している。援助目標やサービス内容は総合的、効果的な支援、利用者が地域の中で尊厳ある自立した生活を続けるための支援、一人一人の価値観や生活習慣、本人の望んでいる生活像を理解しての支援となるように作成している。サービス提供事業等や関係機関と情報を共有し、サービス内容を検討している。また医療面も医師などと連携し意見を取り入れている。内部会議内でも担当外の視点も取り入れるなど、より深いサービス計画の策定に繋げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/85

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	91.0%	6.0%		
	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	80.0%	10.0%	8.0%	
	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	78.0%	6.0%	15.0%	
	いいえ：0.0%			
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：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	76.0%		21.0%	
	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	89.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	6.0%		
	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	80.0%	10.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%		10.0%	
	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%	15.0%	13.0%	13.0%

評価結果概要版



令和4年度

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	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いのちと生活を支えます」という法人の福祉理念を継承した事業運営を図ります。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。利用者が主体的に過ごす場として、安全で安心した環境が提供できるよう援助します。</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。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、家族を含めて支援します。利用者及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、家族の方に安心と信頼が得られるよう支援します。</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、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">・365日の出勤体制を整えて、夜間も併設の特別養護老人ホームに管理宿直者が配置しているため、緊急時の相談対応も可能となっている <p>事業所は365日、無休の業務体制で年末年始、お盆等の対応も可能となっている。17時半までは電話での相談や問い合わせに対応し、状況に応じて訪問対応も行っている。17時半以降は併設の特別養護老人ホームの管理宿直者が対応して、必要に応じて管理者に連絡する等の体制を整えて、緊急の相談にも対応が可能となっている。主任介護支援専門員は全ての利用者の状況やサービス提供事業者とのやり取りを把握しているため、適切な対応が出来ている。また、利用者・家族にとっても24時間、365日連絡できる体制は安心感に繋がっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・介護支援専門員は出勤時に全利用者の支援経過を閲覧し、状況把握を行い利用者についての情報共有が一定レベルに保たれている <p>全職員は出勤時に必ず全利用者の支援経過を閲覧し、担当以外の利用者の状況についても把握している。居宅担当者会議は週1回行われ、居宅サービス計画書作成や支援経過の書き方について足りないと思われる場合には管理者が助言・指導している。利用者の訪問拒否や虐待が予測されるなどの困難ケースについての事例検討なども行われている。主任介護支援専門員は2名在籍しており、どちらかの主任と相談が可能である。職員間で全利用者理解の場が多いため、職員の体調不良やコロナ感染による欠勤時にも業務の代行が不足なく行われ良い取り組みと言える。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域包括支援センターやデイサービス、ショートステイが併設されており、困難事例への対応や利用者の状況把握がしやすい環境である <p>敷地内に地域包括支援センターやデイサービス、ショートステイが併設されている。包括支援センターには看護師（保健師）、社会福祉士などの専門職が在籍し困難事例への対応も協働で行う事が出来る。訪問拒否や虐待が予測さ</p>
--

れる場合には担当介護支援専門員と同行したり、徘徊が見られる利用者に徘徊探知機の設置の手配等も依頼出来る。同施設内に包括支援センターが併設されている事により相談がスムーズに行われる。また、デイサービスやショートステイがあるため、サービスに繋いだ利用者の状況把握がしやすいなど円滑に業務を行う環境が整っている。

さらなる改善が望まれる点

・目標稼働率を100件相当としたが達成ができていない、利用者動向を予測した新規の受け入れ等稼働率の目標達成と維持を目指してほしい

事業所では、事業計画で目標稼働率(介護100件相当)を下回らない事業運営を掲げているが、年間を通して80件前後と達成ができていない。早急な目標稼働率の達成と維持が急務となっている。そのために、法令遵守による業務管理と特定事業所加算A策定可能な事業運営を行ないつつ、利用者動向を予測した新規受け入れにより稼働率の低下を防ぎ、職員のスキルに合わせた担当の割り振りによる目標稼働率の設定と維持、チーム内での情報の共有等が課題として挙げられる。基本業務も見直しつつ、稼働率の目標達成に向けた取り組みを更に進めてほしい。

・1日の業務が完結しないで勤務を終える事が散見され、1日の業務内容の配分を検討し定時内で業務を完結する事についての対策が急がれる

介護支援専門員の基本業務として支援経過についての適切な入力、適切なスケジュール管理、1日の業務管理がある。暑い夏季の期間には利用者に熱中症の発生が無いかなどの見回り業務やコロナ感染者発生対応等もあると思われるが、スケジュール管理が充分出来ていない事が散見される。定時で終わる事が優先され1日の業務が完結していない事もある。1ヶ月の業務を把握し、訪問や事務処理等の時間の配分を考え定時内で業務を終える事が課題である。予定外の業務が発生した場合や訪問が長引く等には超過勤務申請も視野に入れた早急な対応に期待したい。

・支援経過記録やアセスメント入力内容のばらつき、権利擁護等の理解の差など、業務水準を一定化する取り組みに期待したい

事業所では、現行サービスの維持、向上策の一つとして、業務の見直しと効率化、職員のスキルアップを掲げている。常勤職員の在職年数も11.6年とベテランであることが伺える。あわせて介護支援専門員としての基本姿勢や高齢者福祉に関する専門性の向上は、並行して取り組む課題といえる。支援経過記録やアセスメントの入力内容のばらつき、支援経過記録の長文化、権利擁護や個人情報保護に対する理解の差、計画作成にあたってのキーパーソンとの対応方法など、業務水準を一定にすることを日々意識し、取り組みを進めほしい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法制度や権利擁護等への理解、福祉動向にアンテナを高く掲げるという姿勢を支持したい

事業所では、福祉サービスに従事する職員として守るべき法、規範、倫理のほか、地域福祉の動向等への理解等を深めることを重要視している。職員調査でも、法、規範、倫理等への理解度は100%となっている。管理者からは、個人業務の性格が強いケアマネジャー故かなどの感想が聞かれた。一方、権利擁護や個人情報保護等への理解の差、制度改正への認識度、経験値だけに頼らず時代の流れを読み解く力、キーパーソンとの対応などの課題もあるという。正しい法、規範、倫理等への理解、必要とされる情報は先に取り共有するという強い姿勢を支持したい。

・ICTを活用して職員間の情報共有とスケジュール管理に取り組んでいる

事業所では、365日の勤務体制で利用者・家族の連絡・相談等に対応している。そのため、職員の勤務はシフト制を敷いており、担当の介護支援専門員が不在の場合でも、きちんと対応が出来るように努めている。利用者・家族、サービス提供事業者とのやり取りは、経過記録に記入してパソコンで管理しており、職員は出勤時に全利用者の経過記録に目を通すことになっている。また、グループウェアに各介護支援専門員のスケジュールを月単位で入力して管理者が確認している等、ICTを活用して職員間での情報共有とスケジュール管理に取り組んでいる。

・2名の主任介護支援専門員を配置して適正な給付管理の助言・指導に取り組んでいる

介護支援専門員の業務は基本的には個人業務となっている。その中で、地域における事業者や活用できる社会資源、保健医療及び福祉に関する諸制度、ケアマネジメントに関する技術など、多くの知識・情報が必要とされている。事業所では主任介護支援専門員を2名配置して、誰が見てもわかりやすい経過記録の書き方や定期的に見直される介護保険制度の解釈等について助言・指導を行なう等適正な給付管理に取り組んでいる。また、介護支援専門員が抱える課題や悩み等に対しても助言等を行ない、必要に応じて地域包括支援センター等との連携を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/85

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	90.0%	9.0%	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%	9.0%	いいえ : 2.0%	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	95.0%		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	81.0%	16.0%	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	90.0%	9.0%	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	83.0%	16.0%	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	88.0%	11.0%	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%	9.0%	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	58.0%	25.0%	13.0%	いいえ : 2.0%

評価結果概要版



令和4年度

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人茶屋の園
事業所名称	たちばなの園白糸台居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市白糸台6丁目2番地17
事業所電話番号	042-358-0221

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 利用者の人権を尊重したサービスの提供 2) 個人の尊重を守り、個々への充実したサービスの提供 3) 利用者が安全で安心できる生活支援の提供 4) 働きやすい職場環境の提供 5) 医療機関及び福祉機関との連携強化

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・2人体制で常に利用者の情報を共有し必要な支援ができるようにしている ケアマネジャー2人体制の下でそれぞれが担当する利用者を決めている。利用者の計画内容や個人の記録は介護支援システムに登録している。、2人のケアマネジャーが情報を共有したほうが良い場合はその都度確認し、共有用の支援経過記録やファイルのメモ一覧等を作成し、お互いの利用者の情報を共有し、支援している。ヘルパー入浴は同性希望等があれば利用者の羞恥心に配慮して事業者を選んでいる。また担当ケアマネジャー不在時は別のケアマネジャーが対応しているが、利用者の特殊事情等は会議や情報交換により共有化に努めている。・利用者や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を行っているため、利用者調査での満足度が高い 介護支援専門員には相談者の話を十分聞き、受け止め、介護保険制度の大まかな流れを説明する役割がある。利用者調査で「最初神経の病気から始まったので、事業所がどのような立ち位置にあるのかわからなくて、何を相談する所か全くわからなくて本当に困った」の意見や「介護保険利用に慣れていないので、全て相談させていただいています。いつも対応して下さり、安心して過ごしています」の感謝の意見がある。利用者や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配慮して必要な支援を行っているため利用者調査での満足度が高くなっている。・法令順守に沿って利用者が不利益にならないように気を配り、サービス調整をしている 新規利用者については、利用者の介護度と条件などを確認し、利用者が不利益を被らないように不明な場合は自治体に連絡・対応している。サービス開始後、法令に基づき定期的にモニタリング訪問を実施し、必要があれば居宅サービス計画の見直し申請を行っている。また利用者が事業所の変更を希望する場合は、必要な書類を提供しサービスが継続できるようにしている。管理者は行政主催の集団指導や居宅介護支援事業者連絡会等に参加して介護保険等法令改正などの情報収集に努め、勉強会等で職員を指導している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ICTを活用し記録時間の短縮や情報共有を図り、ケアマネジャー業務の更なる充実を期待する 現在、介護業務支援システムを活用して支援経過記録等を作成している。居宅介護支援業務で作成する書類はかなり多く、ケアマネジャーは記録作業に多くの時間を費やしている。介護業務支援システムの機能改善やタブレット端末等を活用して、定例文のメニュー化や計画書・各種記録作成など記録作業のICT化が必要と思われる。記録作業負
--

担を軽減し、ケアマネジャー業務の更なる充実を期待する。また外出時の職員間の伝達やスケジュール調整が多いので、タブレットなど外出先で伝達・調整・記録を行える情報共有ツールの活用を期待する。

・**新人職員の研修教材や業務の見直し材料にするため、「業務の手引」の作成を早めることを期待する**

都の「居宅介護支援専門員の手引」等を基に、手続きや支援内容が分からない場合は自治体に確認して日常業務を行う傍ら、管理者は事業所独自の業務マニュアルを作成中である。とかく「わからない事は管理者に聞けばよい」という傾向になり易い。新入職員の研修教材や業務の見直し材料にするために、「業務の手引」の作成を早めることを期待したい。「手引」には、業務の一日の流れ、電話等の問合せ対応、事業所内の連携方法、1か月の業務の流れ、各種会議、ケアプランの作成依頼から開始等を整理し、実践的な内容にすることが望まれる。

・**地域包括支援センターや病院に置いていただくために、また事業所窓口用にも当事業所の紹介パンフレットを作成することが望まれる**

当事業所の情報は、HPでサービスの流れ・内容、介護全般の相談とケアプランの作成等、居宅介護支援サービスの内容を紹介している。サービスの利用希望者の大半は近隣の地域包括支援センターからの紹介である。また、近隣病院の患者が退院後に介護サービスを利用するために、医療相談員が当事業所にケアプランの作成依頼を打診してくる。地域包括支援センターや近隣病院の担当者には、当事業所の事業紹介のコピーを持参しているが、特別養護老人ホームと同じように、利用希望者が直接手にすることのできる紹介パンフレットを作成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

・**困難ケースも積極的に引き受けて、地域包括支援センターとの良好な関係を作っている**

地域に根差した事業所を目指して、自治体や地域包括支援センター、ケアマネジャー連絡会主催の研修等に積極的に参加し情報を収集している。特に、管理者は日頃から近隣の地域包括支援センターに出向き、地域の福祉に関する情報提供やニーズについての情報交換など密な関係づくりに努めている。センターから新規の依頼情報があれば可能な限り引き受けるようにし、さらに、困難ケースについても積極的に引き受けることで、地域包括支援センターとの良好な関係を作り、センターが事業所を選択する際の選択肢に入れてもらうよう努めている。

・**新規の依頼案件も相互の状況を確認し迅速に担当できるようにするので担当件数が多い**

2名の男女のケアマネジャーは、事業所内の隣席で日頃から情報を共有するようにしている。地域包括支援センターから新規の依頼案件があると、まず管理者であるケアマネジャーが同性の考慮や困難ケース等を判断して担当のケアマネジャーを決定する。担当する利用者の計画内容や個人の記録は介護支援システムに登録し、情報を共有した方が良い場合はその都度確認し、共有用の支援経過記録やファイル一覧等を作成し、互いの利用者の情報を共有・参照している。支援経過記録等を活用し、互いの状況を熟知しているので新規の依頼にも迅速に対応できる。

・**感染症に関する勉強会やコロナ対策を施して事業所運営に支障が生じないようにしている**

法人共通の感染症対策委員会が中心となり、コロナ感染予防対策の実施や感染が拡大した場合のゾーン分け手順を定めるなど対策を強化している。当事業所においても、感染症に関する勉強会やコロナ対策を施して事業所運営に支障が生じないようにしている。感染拡大により居宅介護支援事業所内で連絡・調整業務ができない場合は、自宅においてテレワークや電話等で対応できるように備えている。またその対応が難しい場合は出勤している職員に代わりに対応してもらうことも想定している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/81

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	84.0%		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	83.0%		15.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	88.0%		9.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%		
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	75.0%		15.0%	7.0%
	いいえ：1.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		5.0%	
	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	86.0%		9.0%	
	いいえ：1.0%	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	83.0%		13.0%	
	いいえ：3.0%	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	81.0%		16.0%	
	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	75.0%		16.0%	
	いいえ：3.0%	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	042-334-8182

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事例検討会を開催することで、適切なケアプラン作成を目指した取り組みを行っています <p>毎週の伝達会議において個々のケアプランの内容を検討し、情報を共有することでケアプランの適切性を確保しています。また、今年度はコロナ感染状況を確認しながら併設する地域包括支援センターと対面で事例検討会を開催しました。開催することで他事業所との連携が深まり、職員のスキルアップにもつながりました。今後も継続して開催する予定であり、利用者の自立支援にむけた職員意識の向上をめざすなど、より有意義なものになるようにさらなる検討を重ねています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内でのケアマネジャー同士の連携、外部の関連機関との連携を密接にとって利用者を支援しています <p>事業所内のチームでの連携を大切に、ケースは事業所として受けているとして、担当者が不在でもチームとして支援しています。また、ケアマネジャーとして、訪問診療時での主治医との情報交換、入院や退院時の情報提供、病院の相談員との連携などの業務を通じて、在宅で有する能力に応じた生活が送れるよう支援しています。将来の変化に備え利用者が望む医療やケアについて勉強会を開催し、家族に対して選択肢が示せるよう事例の検討なども行い、利用者や家族が意思決定できるような支援に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第三者が理解しやすい記録となるように記録の記載方法を検討しています <p>毎日朝礼や夕礼にて情報共有を行い、日頃より個人として担当するのではなく、事業所として担当するという意識で業務を行っています。例えば担当する職員が休みの時に問い合わせや緊急対応が必要な時には、担当職員以外が記録を確認して対応できています。しかし記録を確認すると時系列が分かりにくいことや、なぜ計画書が変更になったのか根拠が曖昧なことがあり、記録の記載方法が課題だと感じています。今年度より記録の書き方の勉強会を開催し</p>

始めましたので、第三者が理解しやすい記録へと改善することを期待します。

・業務の効率化や職員のスキルアップを通じてケアマネジメントの質の向上への取り組むことに期待します

医療機関との連携をより強固とするため、地域包括ケア・多職種連携のためのコミュニケーションツールの活用とスキル向上に向けて取り組んでいます。利用者や家族に選択肢を提案できるよう「人生会議」の勉強会を開催しています。ケアプラン作成の質の向上に注力しており、毎週個々のケアプランについて検討し、併設する地域包括支援センターと事例検討会を開催するなどしています。併設事業者とのケアプランの整合性について検討する必要性を認識しています。これらの取り組みを通じて利用者への支援の質の向上につなげるよう期待します。

・

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

41/138

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%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	82.0%	14.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
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	82.0%	7.0%	9.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	85.0%	14.0%	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	90.0%	7.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	60.0%	24.0%	14.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	