



利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

## 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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>利用者がサービスを自分で決定するプロセスを大切にしており、複数の選択肢から選んでもらうなどの工夫をしている</b></li> </ul> <p>事業所では、利用者が自分でサービス内容を決定できるような支援を大切にしている。利用者自身が決定しサービスが開始するまでには時間がかかることもあるが、自己決定のプロセスを大切にしている。利用者自身で決定しやすいように、サービスやサービス提供事業者についての情報提供は複数用意し、見学・体験を勧め、場合によってはケアマネジャーが同行し、複数の中から選択できるように工夫するなど丁寧に支援している。さらに、サービスの変更は随時可能であることも伝え、決定の際の負担感の軽減にも努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>関係各機関がチームとして関わり、利用者や家族の意向の調整を図っている</b></li> </ul> <p>客観的・専門的な視点からは、利用者の希望の実現が困難と判断される場合であっても、関係する地域包括支援センター、主治医、訪問看護事業所、訪問介護事業所、通所介護事業所などとも連携し、要望に沿う方法を検討する場を設け、話し合いを重ねて利用者が納得できるように関係者がチームとしてかかわるように工夫している。利用者や家族の意向が異なる場合にも同様で、日々の訪問の中で利用者や家族に別個に面談して意見のすり合わせを図るほか、地域包括支援センターも交え話し合いの場を設けて対策を練るなど実践している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>ケアマネジャー間の情報共有や協力体制を整え、事業所全体でチームとして利用者の在宅生活の支援に取り組んでいる</b></li> </ul> <p>居宅サービス計画やケース記録等ケアマネジャーの記録類はパソコン上で管理・共有されていると共に、日々の昼のミーティングや毎週開催のケアマネカンファレンスで利用者情報やケース・対応等の徹底した共有化を図っている。担当ケアマネジャーが不在でも利用者や家族からの相談・問合せ等には随時的確な対応が可能となっている。課題や困難ケース等を担当者が一人で抱え込まず、いつでも声に出してベテランケアマネジャー等に相談できる環境や事業所全体でチームとして利用者の在宅生活を支援できるよう協力体制を整えている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>在宅生活支援に向けて利用者の様々な状況・課題等に対応できるようケアマネジャーへの育成体制の充実に取り組まれることを期待している</b></li> </ul> <p>事業所では医療依存度の高い利用者や困難ケースを多く受入れており、ケアマネジャーにはより高い専門性や知識、観察力、対応力等が求められている。年間計画に基づく充実した研修実施と共に、ケアマネジャーが9名いる利点</p>
---

を活かし、主任やベテランケアマネジャーにいつでも相談や助言・指導を受ける体制ができている。事業所内のケース会ではケアマネジャー同士のピアカウンセリングの機能も働いている。在宅生活支援のため、利用者の様々な状況・課題に的確に対応できるよう、ケアマネジャーの育成体制のさらなる充実に期待している。

・ **さらなるICT化を促進し、業務の効率化に生かすことを期待する**

法人では全体のICT化の推進を図っており、事業所では来年4月から情報共有のために新たなグループウェアを導入し、業務の合理化を進める考えである。介護ソフトの変更により、ケアマネジャーは一定の条件で自宅からでもクラウド上にあるケアプランを自由に取り出すことが可能となり、ケアマネジャーの在宅ワークの取り組みや業務の効率化の推進、法人の他事業所との情報共有に寄与すると考えている。今後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

・ **個人情報の取扱いについては様々な具体策を講じて保護対策等に徹底して取り組んでいる**

事業所では個人情報の取扱いには細心の注意を払って臨んでいる。利用者の個人情報の提供については、初回訪問時に同意を得ているが、情報提供の際にはその都度確認・承諾を得ると共に、必要最小限の情報提供にとどめるよう注意を払っている。個人情報保護のため、パソコンにはUSBをつけ、パスワードでの管理や持ち出しの禁止、ケースファイルの持ち出しには上司の許可を必要とする、また訪問時には専用バックに必要な情報のみを入れて持参する等、個人情報保護の理念だけでなく、保護対策として様々な具体策を講じて徹底して取り組んでいる。

・ **虐待防止等在宅介護支援では利用者と共に家族の支援も重要な役割と考えて対応している**

事業所では虐待防止法制定前から高齢者虐待事例検討会の開催や全職員受講必須の虐待防止・身体拘束廃止研修の実施、「虐待の芽チェックリスト」を活用しての職員一人ひとりの振返り等積極的に取り組んでいる。家庭内での虐待には自宅訪問時や利用者の態度・様子、身体の傷等、またサービス事業所からの報告等に注意を払い、早期発見に努めると共に、地域包括支援センター等と連携して迅速な対応に取り組んでいる。在宅では複合的な課題を抱えている場合も多く、利用者と共に家族への支援もケアマネジャーの重要な役割であると捉えて支援に努めている。

・ **利用者の尊厳を大切にしプライドに配慮した支援を心掛けている**

法人の施設方針に「利用者の生命と人格を尊重」とあるとおり、事業所は利用者の尊厳を大切にしている。計画作成の際には、利用者の要望や希望が対応困難な場合でも、最初から否定するのではなく、納得できる点を見出すよう努めている。認知症やうつ等の症状が見られる利用者に希望や要望を伺う際は、家族から先に聞き取ったり、家族と個別に伺ったりなど本人のプライドを傷つけないよう配慮している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

101/184

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：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	82.0%		12.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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%		5.0%	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	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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	89.0%		6.0%	
	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	68.0%		11.0%	14.0%
	いいえ：4.0%			

# 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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目7番13号第一昭栄ハイツ102号室
事業所電話番号	042-439-7221

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す</li><li>2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳の維持と幸福追求を目指す</li><li>3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める</li><li>4) 「都心会は一つ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を図る</li><li>5) 職員は利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・24時間、緊急時も迅速に対応できる仕組みができています

事業所では災害時に備え、安否確認台帳と合わせて、サービス内容が誰でも把握できるようにケアプラン3表（週間予定表）を添えて保管をするようにしている。独居・高齢者世帯・日中独居・その他とトレアージし、優先順位がわかりように整理し、状態により見直しも行っている。事業所は特定事業所加算を算定しており24時間体制での対応を行っているが、法人に緊急対応の連絡が入った際にも確認しやすいよう名簿を共有するなど体制を整えている。

### ・タブレットを貸与して、日常業務の中で活用している

事業所では職員一人ひとりにタブレットを貸与して日常業務に活用している。タブレットの様々なソフトを活用することで利用者支援の場で利用することができている。難聴の利用者にはアプリを使って言語化したものを提示することでスムーズなコミュニケーションが取れたり、訪問先で情報を調べてその場で説明をする、また職員間での情報共有などに使用している。タブレットを貸与することで医師との連携をSNSにてタイムリーにとることができるようになりターミナルの利用者の状態把握などが行いやすくなっている。

### ・研修を通じて職員のレベルアップを図っている

事業所では毎日のミーティングや週1回の居宅会議にて職員間で利用者の様子などを共有したり、事例検討会で利用者支援についてチームで検討する機会を確保している。また、定期的に研修を行い、制度改正、認知症について、個人情報保護など業務に必要な様々な内容について現況する機会を提供している。外部研修にも積極的に参加し、参加した職員が他の職員に伝達研修を行い、研修内容を共有し事業所全体のレベルアップを図る取り組みを行っている。

さらなる改善が望まれる点

・紙媒体で活用している「業務マニュアル」を、さらに使いやすく身近な存在とするためにデジタル化する取り組みを期待したい

事業所では「業務マニュアル」を作成し支援を行っている。マニュアルは新任指導、相談業務、接遇、個人情報保護などの内容の他、担当者不在の対応などと業務全般を網羅した内容となっており、日常の業務の中で活用されている。マニュアルの内容は定期的に見直しを行い、最新の内容になっている。現在のマニュアルは紙媒体で作成されているが、事業所ではPC内の共通システムがあり、職員個人にタブレットの貸与も行っている。今後はマニュアルや帳票類などの内容を見直し、データ化して保管できるものを精査していく取り組みを期待したい。

**・コロナ禍でオンラインの活用や外部研修の減少など業務環境が変化している。職員の負担軽減に向けスーパービジョンの更なる強化を望みたい**

事業所では、全職員参加で居宅会議を実施し会議内でケース会議を行ったり、研修を行うなど職員の自己研鑽の場を提供している。オンラインでの外部研修なども活用して、職員が研修を受けやすい職場環境も整えている。しかし、介護支援専門員の仕事は利用者一人ひとりに対して支援の内容が異なるため、実際に行っている支援が本当に利用者に対し適した対応となっているか悩んでしまうことも多くみられるため、スーパービジョンなどで職員一人ひとりが日々の支援の振り返りができる場があると更に職員のスキルアップにつながると思われる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・在宅勤務を取り入れ感染防止を行いながら、担当者以外でも対応できる体制を作っている**

コロナ禍となり、個人情報の取り扱いに留意して感染防止の観点から在宅勤務体制を整備して実施している。介護支援専門員は1日に何人もの利用者宅を訪問することもあり、職員自身が感染源とならないよう、職員間での感染を防ぐように在宅勤務を行っている。在宅勤務を実施することで職員間のコミュニケーションや情報共有に支障が出ないようにタブレットの活用や週1回の居宅会議、連絡ノートの利用などを行い担当者不在でも対応できる仕組みを作り、夜間・休日は専用の電話で、24時間体制で連絡が取れるようにしている。

**・読みやすい、使いやすい広報誌を発行して情報提供をしている**

事業所の業務内容は法人のホームページから入手することができ、サービス提供エリアや基本的なサービス内容を確認することができる。また事業所では、利用者向けに広報誌「ケアマネだより」を発行している。広報誌の中では介護保険に関わる法改正や加算の内容、脱水を防ぐための水分補給についてなど利用者に必要な情報をイラストなどを使ってわかりやすく説明している。現在は不定期での発行となっているが、今後は認知症予防の情報などより利用者が知りたい内容を提供するなど親しみやすい内容での継続を期待したい。

**・利用者のより本人らしいケアプランの作成に取り組んでいる**

法人では「利用者の心の通訳」となり、利用者が何を望んでいるかを汲み取り、抱えている問題の解決に取り組むことを大切に考えており、事業所ではより本人らしいケアプランの作成を目標にしている。ケアプランを作成する際には利用者の望んでいる生活を聞き取り、リ・アセスメント支援シートを使用して利用者の状態などを確認しながら、関係サービス事業所の意見も参考にしている。わかりやすく、丁寧な対応を心掛けており、利用者意見でも「毎月の訪問時には丁寧な聞き取りをしてくれ、状況の変化にも細かく対応してくれる」との声も挙がっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/130

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：0.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			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	91.0%	6.0%	2.0%	0.0%
			どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない：0.0%	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	93.0%	0.0%	2.0%	4.0%
			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	95.0%	0.0%	2.0%	2.0%
			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	97.0%	0.0%	0.0%	2.0%
			どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	91.0%	0.0%	4.0%	4.0%
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	6.0%	8.0%	0.0%
				いいえ：0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	70.0%	8.0%	21.0%	0.0%
				いいえ：0.0%