

# 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	株式会社ナイスケア
事業所名称	ナイスケア大田介護センター
事業所所在地	東京都大田区北千束3丁目17番16号アメニティK1階
事業所電話番号	03-3748-0789

## 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) 利用者本人の思いをやさしさとほほえみを持って汲み取ります。 2) 利用者が地域の中で、安心して快適に生活ができる手助けをします。 3) 地域社会を共に担う自覚の上で、本人の人格を尊重します。 4) サービス提供に当たっては福祉の知識・技術の研鑽に励みます。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・4名の介護支援専門員が情報共有し、チームとしての支援を実現しています

事業所には主任介護支援専門員を中心に4名の介護支援専門員が在籍しています。朝のミーティングや事業所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、最新の情報を共有できる仕組みになっています。また、主任介護支援専門員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する体制が構築されていて、チームとしての支援ができる体制があります。

### ・しっかりしたリスクマネジメントが利用者の安心感につながっています

介護支援専門員（ケアマネジャー）の上位資格者である主任介護支援専門員は、介護相談のスペシャリストで十分な知識と実務経験有しています。相談支援マニュアルに従って業務を行っていますが、利用者のどんな変化に対しても適切な対応を行うことができます。毎週、様々な困難事例についての会議を事業所で行っており、そこでのしっかりしたリスクマネジメントが利用者の安心感につながっています。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所の更なる情報提供の多様化を期待します

事業所の情報は、パンフレットや「ハートページ」などの紙媒体と、ホームページや等を通しての情報提供が行われています。利用希望者の中には、施設に来られなかったり、インターネットの活用ができなかったりする利用者があることも考慮した情報発信への一層の取り組みを期待します。

### ・更に実用性の高い、分かりやすいアセスメントシートへの改良が期待されます

当事業所のアセスメントシートは、厚生労働省が指定する「課題分析標準項目」23項目に沿って独自様式のシートを活用しています。細かく分類された項目により利用者の基本情報と課題分析に関する情報を把握できる内容となっています。職員アンケートでの意見に使いづらさが挙がっています。独自仕様のシートに再検討を加え、を更に実用性の高い、分かりやすいシートへの改良がなされ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

### ・チーム力の発揮に力を入れています

担当ケアマネジャーの元には様々な課題、問題が提起されてきますが、このような問題に対して組織的に対応する仕組みが確立されています。まずは毎週開催されている事業所内での会議で検討されますが、そこで解決に至らない場合には、法人内の支援部会、更には全体会で検討が加えられます。経験豊富な主任介護支援専門員が多数在籍しており、チーム力の発揮に力を入れています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

59/128

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：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%	8.0%		
	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	94.0%			
	どちらともいえない：1.0% 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	98.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：1.0% 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%	10.0%		
	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	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	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%			
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	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%			
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%	8.0%	10.0%	
	無回答・非該当：3.0%			

# 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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぽぽ
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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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、経過記録などは、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ました。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。</li><li>・医療機関、介護保険施設などと協力・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・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。</li><li>・近隣の事業者と連携した研修会の実施や災害に備えた対応方法を検討するなど、職員のスキルアップとサービスの向上を図っています 法人の研修では、接遇・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、近隣の介護事業者と協働した研修会の実施や包括支援センター主催の事例検討会に参加しています。一方、サービスの向上を目的として、災害時の対応について見直しを図っています。利用者には一人暮らしが多く、氾濫による浸水の可能性のある地域に住んでいる人もいるため、災害の危険性が高い時には、安否や避難場所を確認するなど、対応方法を定めました。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所内で培われた技術や蓄積された情報などを手順書やマニュアルに落とし込むことで、人材の育成と定着が一層進むことが期待されます 事業所には、アセスメントやサービス計画書の作成など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対応方法など、さまざまなノウハウが蓄積されており、利用者からの信頼も得</li></ul>
---

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の組織も醸成されつつあり、今後は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により、人材の育成と定着がより一層進むことが期待されます。

**・利用促進に向けて、事業所の取り組みやサービスの利用方法など、情報発信の多様化が望まれます**

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（ケアマネジャー向けのWebサービス）」などを通して情報の提供を行っています。利用の促進を図るためにも、介護保険外のサービスの申請支援など、事業所の取り組みやサービスの利用方法、内容などを入手しやすくなるように、地域への情報発信の多様化が期待されます。

**・新たな理念の検討に加え、中長期経営計画による各事業部門との相乗効果を高めることで、より高品質のサービス展開が期待されます**

令和3年度からの3年間にわたる中期経営計画を策定しています。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。また施設は現在の環境に合わせた理念の再検討も考えています。新たな理念検討に加え、中長期経営計画による各事業部門との協調性を高めることで、より高品質のサービス展開が期待されます。

## 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など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、経過記録などは、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、システム内の記録を確認し、滞りなく対応ができるよう心がけています。

**・介護保険外のサービスを取り入れるなど、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・理美容・配食・掃除・自費ヘルパー・おむつなど）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

53/120

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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	88.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%	0.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない：1.0%	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	84.0%	13.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない：1.0%	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	98.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			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	83.0%	7.0%	9.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	0.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない：1.0%	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	77.0%	7.0%	13.0%	1.0%
			いいえ：1.0%	

# 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	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社大田区介護支援センターエーナ
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

## 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)利用者及びご家族の満足 2)信頼を得て頼りにされること 3)向上心を引き出せる支援 4)喜びを共感できる心 5)サービス終了時にご家族より感謝されるようになっていること

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **介護保険制度や各種サービスにかかる利用料金を、利用者・家族に分かりやすく説明することに力を入れている**

介護保険制度や実際のサービス受給に関する理解を促す取り組みとして、初回の訪問時だけでなく複数回の訪問による説明を実施している。通所介護・訪問介護・訪問看護などの介護保険サービスと、訪問診療・特別指示書による訪問看護などの医療保険サービスの違いや、提供できるサービス内容、出来ないサービス内容を繰り返し説明して理解を促している。介護保険制度改定に伴う料金変更に関しても、各種サービス費用を個別に提示し、利用者・家族に一つひとつ丁寧に説明することを心がけている。

・ **利用者を深く知るためのツールを活用し、質の高いサービス提供につなげるための取り組みを行っている**

通常のアセスメントシートだけでは把握しきれない情報を整理、分析、検討するツールとして、リ・アセスメントシートを全利用者対象に活用している。利用者のADL・健康状態・生活歴・生活習慣・家族の介護力・社会交流などの情報を深く知り、各種専門職からの意見を考慮して、利用者の目指すべき生活の実現に努めている。集めた情報は各サービス提供事業所と共有し、ケアプランを基に利用者一人ひとりに応じたサービス計画書の作成につながるようにして、ニーズに沿ったサービス提供につなげている。

・

さらなる改善が望まれる点

・ **事業所の取り組みや特徴を外部にアピールするための仕組み作りなどを検討されたい**

現在ケアマネジャーが4名在籍しており、利用者の総登録が43名となっている。必要に応じて、近隣の地域包括支援センターや病院などに営業することのだが、配布するツールが併設する訪問介護事業所と合同のパンフレットのみとなっている。事業所の情報はパンフレットやホームページにて発信してはいるが、定期的な内容の見直しや検討は行われていない現状となっている。事業所の特徴や力を入れている取り組みを外に打ち出す手段を検討するなどの、新規利用者獲得につながる取り組みが望まれる。

・ **利用者の本音を引き出せるコミュニケーションスキルの習得や、信頼関係作りを目指すための取り組みに期待したい**

定期訪問による聞き取りや、各サービス提供事業所からのモニタリングにより利用者の希望や要望を把握するよう努めている。また、現状のサービスに不満がないかを個別で聴き取ったり、サービス提供事業所からの報告書を参考

にして満足度を確認している。しかし、サービスに満足と表明している利用者からの急な事業所変更の依頼が依然として見受けられている。利用者の本音を引き出せるようなコミュニケーションスキルの習得が望まれ、利用者・家族がケアマネジャーに対して本音を話せるような信頼関係を構築できるように、更なる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

### ・医療機関との迅速な情報交換が行えるような取り組みに力を入れている

利用者情報は、各サービス提供事業所からの毎月送付されるモニタリング表や、居宅療養管理指導の報告書、診療レポートから収集出来ている。担当利用者が入院することになった場合は、入院時情報提供書や必要な情報を3日以内に病院へ提出することを心がけており、迅速に情報を提供出来るよう努めている。また、退院時は退院前カンファレンスへの参加やサマリーによる情報収集を行い、サービス提供事業所への共有を通じて状態が変化した利用者最適なサービス内容の検討が行えるよう取り組んでいる。

### ・地域包括支援センターや区の連携による支援にも力を入れている

地域包括支援センターから委託を受けた介護予防支援の利用者に関しては、必要な情報の提供を受けた後に利用者宅に訪問して契約を行いつつ、生活状況や身体状況などの聞き取りを直接利用者から行うよう努めている。サービス担当者会議は地域包括支援センターの職員にも同席してもらい、利用者、ケアマネジャー、包括職員によりケアプラン原案の確認及び必要なサービスの検討が行われている。また、大田区の高齢者支援事業の一つにある高齢者見守りキーホルダーの必要性がある利用者に関しては、地域包括支援センターと密な連携による支援を整えている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/40

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	91.0%	8.0%	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%	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	97.0%		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	88.0%	11.0%	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	91.0%	8.0%	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%	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	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	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	69.0%	25.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 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

・自立支援を目標に本人・家族等の役割を明確化した上で、保険外サービスや社会資源を活用した支援計画作成に努めています

利用者のやる気を引き出しその人らしい生活を営むことができるよう、ケアプランに生活の継続を視点にした目標を設定することを心がけています。例えばメダカの好きな方が飼育管理を続けることなど、その方の生活習慣から今できる事の実現を短期目標に上げ、家族と共に役割を持って生活できるよう支援しています。また利用者を地域で支える観点から、友人、配食サービス、訪問マッサージ、施設が実施するサロンへの参加等をケアプランに位置付けるなど、介護保険外サービスや社会資源を活用しながらこれまでの生活が継続できるように支援しています。

・地域連携会議への参加による行政・医療等との連携の促進や、地域住民の健康増進のためのサロン開催など地域貢献に努めています

地域の行政・医療機関・福祉関係機関・民生委員等で構成されている地域連携会議に参加しています。ここでは事例検討を中心に行うことで専門的・多角的視点を学ぶと共に、参加者同士の横のつながりを形成する機会にもなり、連携の促進につながっています。また施設と地域との共同開催事業である元気サロンを開催し、毎回20～30人の方が参加して健康体操や理学療法士によるリハビリ相談などを実施して、利用者の参加も促しています。関係機関との連携の促進と地域住民との関係作りなど、地域での存在価値を高める取り組みと言えます。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者個々の防災計画を作成・整備する仕組みの構築が期待され、事業者側の準備のほか、利用者・家族への対策の周知が望まれます

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、予想される自然災害等から利用者を守るための個別の対策が行政から要請されていることから、利用者個々の防災計画を作成・整備する仕組みの構築が期待され、事業者側の準備のほか、利用者・家族への対策の周知が望まれます。

・ケアプランを一緒に実現するサービス事業所が的確な情報をモニタリングするように、各サービス事業所に働きか

### けていくことが期待されます

利用者の個別の情報や要望を把握するためアセスメントを使用することで、利用者の自立支援を基本に本人の強みや希望、思い、困りごとを丁寧に聞き取ることができると共に、家族の困りごとや意向の把握も可能になっています。アセスメントした内容を基に生活全般の解決すべき課題を抽出して、利用者本人の思いや可能性、家族の思いが伝わる個別性のあるケアプランの作成に努めています。今後も、ケアプランと一緒に実現するサービス事業所の毎月のモニタリングで的確な情報を収集するように、各サービス事業所に働きかけていく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

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

38/64

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	89.0%	7.0%	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%	7.0%	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	84.0%	13.0%	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	94.0%		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	84.0%	7.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	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	86.0%	13.0%	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%	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	89.0%	7.0%	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	73.0%	15.0%	7.0%	いいえ : 2.0%