

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-0907

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)地域の拠点としての機能を更に充実・発展させるための地域の福祉ネットワークづくりに努める2)住み慣れた地域での在宅生活が続けられるよう、医療・介護・インフォーマルサポートを活用し支援していく3)個々の介護支援専門員の業務内容を明確化し、プランの適正な見直しにより支援体制の基盤強化をする。4)職場内外研修・勉強会で得た知識・気づきを職員間で共有・活用することによる支援の質の向上

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・家族に寄り添い、新たなニーズに対して提案するなど、利用者・家族の在宅生活への安心につなげている 介護支援専門員は、地域包括支援センターや特別養護老人ホームなど高齢者介護での勤務歴が長く、豊富な経験値を持っている。そのため、フットワーク軽く、利用者の自宅を訪問し、利用者家族の話聴き、リスクも含めて今後の見立てや新たな支援を提案している。利用者調査では、回答者の97%が事業所のサービスに関して満足を得ている。また、殆どの設問において、非常に高い満足を得ている。利用者からも「いつも優しくゆっくり話してくれるので助かってます。そのためか本人も安心して話をしています」などのコメントが寄せられた。・地域包括支援センターが併設されており、区の高齢者施策についての情報が入手しやすく、一緒になって利用者の地域での暮らしを支えている 地域包括支援センターが併設されていることで、対応困難事例にも助言を受けながら対応することができている。また、介護保険制度や区の高齢者施策に関する情報などが入手しやすいため、利用者の課題・ニーズに合わせて、配食サービスや行政がおこなっているゴミの収集（出前ゴミ）、おむつの支給、高齢者緊急通報システムなどの資料・パンフレットを利用者家族に情報提供している。必要な場合、地域包括支援センター職員と介護支援専門員と一緒に自宅訪問し、現況を確認し、家族に相談があったら電話するよう伝えている。・区内の多職種連携システムを活用し、医療職を含む多職種と協力し、利用者へのより良い支援につなげている 区内の多職種連携システム（Medical Care Station）を使って、医療機関や在宅サービス事業所、地域の民生委員などと連携し、その人らしい在宅での生活を送ることができるよう支援している。当事業所で1つのメールアドレスを登録し、必要な場合、区内他職種と情報交換をおこなうこともできる。皮膚の状態を画像にとり、それを送信し、医師から診たてをもらうこともできる。医師を含む医療職との情報交換をおこなうことで、利用者の課題解決を迅速におこなっている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用希望者にとって事業所の特徴がより理解できるような情報ツールの作成を期待したい

利用希望者に対して、ホームページやパンフレットなどを用意している。ホームページは法人全体で運営管理され、当事業所の情報も電話番号・営業日・営業時間・対象者など簡潔に明記されている。パンフレットは「池袋ほんちよの郷」全体で作成されている。また、区が発行する介護事業所の紹介冊子にも当事業所の名称や所在地などが明記されている。今後は、当事業所の運営方針などの大切にしていることや強みなどを明記し、利用希望者にとって事業所の特徴がより理解できるような情報ツールの作成を期待したい。

・マニュアルの見直しを計画的におこない、より活用されるものとなることを期待する

「運営規程」「ケアマネ業務」「契約書・重要事項説明書」「介護支援専門員の資格および研修の体系」「アセスメント、ケアプラン、担当者会議、モニタリングなどの帳票類」などがマニュアルの中に綴じられており、法人内他事業所他職種より異動してきた方でもこのマニュアルをみて、仕事の概要や流れが理解できるようにしている。マニュアルは、制度改正時や変更点がある時に見直ししている。今後は、職員間で分担し、マニュアルの見直しを計画的におこない、より活用されるものとなることを期待する。

・事例検討など、スキル向上に向けてさらなる充実を期待する

当事業所の介護支援専門員は訪問調査時点で3名体制であった。そのため、法人内のケアマネジャー連絡会に参加し、共通課題について情報交換したり、必要な外部研修にも参加し、スキル向上を図っている。今後は、法人内のケアマネジャー連絡会などで事例検討をおこない、法人内他介護支援専門員と成功事例を共有するなど、スキル向上に向けてさらなる充実を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケアプランチェックシートを使って、自立支援に資するケアプラン作成に取り組んでいる

ケアプランチェックシートを使って、利用者の自立支援を大切にしたいケアプラン作成をおこなっている。ケアプランチェックシートは、「課題分析」「居宅サービス計画第1表」「第2表」「第3表」「第4表」「第5表」の項目を設定し、ケアプラン作成において事業所が求める事項を明記し、ケアプラン作成後、それができているかどうかチェックしている。たとえば、「課題分析」の項目には、「利用者や家族の できること していること できそうなこと または生活・介護に対する意欲や意向を整理している」などが明記されている。

・利用者の要望・課題を受け、フットワークよく的確な対応をおこなっている

「(本人が)ベッドから起き上がれなくなっている」と訪問介護員からの連絡を受け、すぐに本人の自宅を訪問し、現状を確認している。その後、家族に連絡し、現状を報告し、通院のお願いをしている。また、「布団からの起き上がりが困難で、家族も起こすのが大変」との家族からの電話を受け、自宅を訪問し、介護ベッドが必要と判断し、福祉用具貸与事業所に連絡し、ベッドの依頼をおこなうとともに担当者会議を開催している。いつもと異なる状態が生じたとき、自宅を訪問しており、利用者家族にとって安心の体制である。

・本人の話をじっくり聴き取り、新たなニーズに対してその解決策を提案している

訪問時に足の不調を訴えた際は、その話をじっくり聴いている。テレビ体操や廊下を往復して自分で運動をしていることや、室内は杖を使って移動しているなどの現状を本人から聴き取り、さらに「〇〇に買い物に行って、自分の目でみて、買い物をしたい」との要望も聴き取っている。そのうえで、デイサービスや区民ひろばでの運動をすすめたり、ヘルパー同行訪問での買い物も提案している。その際は、利用者負担金やキャンセル発生の事例やキャンセル料金についても説明している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/72

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	97.0%	2.0%	0.0%	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%	2.0%	2.0%	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%	2.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%	2.0%	0.0%	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	89.0%	0.0%	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	91.0%	2.0%	2.0%	2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	0.0%	0.0%	8.0%
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%	0.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	0.0%	2.0%	5.0%
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%	0.0%	8.0%	5.0%
			8.0%	

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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	ふくろうの杜介護保険サービス
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号
事業所電話番号	03-5958-1207

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)利用者の処遇にあたって、人権を尊重し、自立した日常生活を営むことができる様に支援します。 2)利用者が望む生活を実現する為、ケアマネジメント力の向上を目指します。 3)職員は、常に自己研鑽を行い、質の高い職務の実現に取り組みます。 4)地域に貢献できる事業所を目指し、地域での役割を創造します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族の思いを引き出し、その思いに寄り添った支援が実践されている

利用者や家族の意向を把握する際には、まず十分に話を聴くことを重視している。利用者本人の話や否定せず、相談や疑問には丁寧に答えるなど、話しやすい環境作りを心がけることで安心感や信頼につながられるよう努めている。利用者や家族の思いに寄り添い、個々が望む生活の実現に向けて、ニーズの確かな把握と円滑なサービスの調整、相談対応を実施している。長年の習慣や個性なども大切に、プランに反映させている。

・要介護者への自立支援について、一貫した考え方に基つき利用者の意欲を引き出す支援を展開している

生活上に不自由なことが生じ支援を必要とする要介護高齢者への自立支援を「できることを何か一つ増やしていく」「人との交流のなかで『やろう』『やってみよう』という気持ちを引出す支援」と捉えて居宅介護支援に取り組んでいる。利用者が自身の持つ力に気がつかず諦めてしまっていることに対し、改善に向けて踏み出すきっかけの提供や意欲を引き出す働きかけを行っている。利用者自身が前向きに取り組んでいける環境を整えながら専門職として必要と判断する支援の提供に努めている。

・職員主体の会議・委員会活動による職員のモチベーションの向上を図っている

職員の委員会の参加は13委員会のうち6委員会を選択して決定をするなど職員の意向を尊重しており、職員のモチベーションの向上を図っている。各種委員会主催による研修の実施について職員が中心となり企画から実施まで包括的、主体的に取り組んでいる。自己実現の機会や機能に対する認知も浸透し、職員一人ひとりが意思や思想を発信、共有しやすい環境が確立されている。

さらなる改善が望まれる点

・社会資源の情報収集と主任介護支援専門員の経験値を活用し、多様で幅広い地域高齢者への支援の提供を期待する

事業所のサービス提供地域は繁華街を含む商業地域と住宅街が混在し、支援を必要とする高齢者の生活状況が多様になっている。そのため利用者が抱える問題も介護に関するものばかりでなく幅広い範囲に対応する必要がある。事業所では住居環境や経済状況など様々に異なる状況の要介護高齢者に対応するため、より多くのサービスや地域資源情報を収集し支援に活用していきたいとの意向を持っている。事業所には主任介護支援専門員が多く、その経験値と

地域の情報を活用し、一層、多様で幅広い地域高齢者の支援に取り組んでいくことを期待する。

・ **事業所のレベルアップに向けて目指すビジョンを明確にし、職員の意識統一を図っていくことが期待される**

現在4名の介護支援専門員が従事しており、その平均在職年数は12年と長い。職員間の情報共有や連携はスムーズに行われ、お互いに相談しやすい関係性が構築されている。しかし、事業所として目指すビジョンや基本方針について改めて確認する機会は設けられていない。併設の法人内他事業所との情報共有や連携を深めながら目指すビジョンを明確にして、さらなる職員間の意識統一を図り、事業所の質の向上につなげていくことが期待される。

・ **事業所の取り組みや成果について広く地域などに広報していくことを課題としている**

地域公益活動や職員定着支援などに積極的に取り組んでサービスの向上を図っている。それらの取り組みや成果について広く地域などに広報していく必要性を感じている。広報委員会において「広報とはなにか」ということから考え、ホームページなどの見直しをしている。今後、広報活動を通じて、事業所の活動を広く伝えて職員の確保や利用率などの向上へつなげていくことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **地域公益推進プロジェクトを中心に地域課題に対する取り組むチームを組織している**

地域公益推進プロジェクトを中心に地域課題に対する取り組むチームを組織している。区主催の会議等のほか、地域公益推進プロジェクトにて事業所や民生員等とコミュニケーションを取り情報収集に努めている。職員や地域の社会福祉協議会ならびに区高齢福祉課の協力も得ながらさらに検討を重ね、最終的に高齢者の移動支援に取り組むプロジェクトを発足させ、買い物送迎支援は現在も活動を継続している。当プロジェクトは高齢者の移動送迎支援モデル事業として、区高齢福祉課・区社会福祉協議会および当事業所がモデル事業の実施主体者となっている。

・ **職員間の情報共有を密にし、事業所全体でサポートできる体制を整備している**

職員間の情報共有には、主にパソコン内の介護ソフトを活用している。利用者ごとのケアプランや経過記録を随時入力・確認でき、情報共有とともに業務の効率化も図られている。利用者の状況や検討事項については週1回のミーティングで共有する。事例検討を中心とした所内研修を計画的に実施し、職員の意識の統一やサービスの質の向上につなげている。日頃から職員間の情報共有をこまめに行い、担当者不在時の利用者からの問い合わせや担当者の変更希望などがあっても、スムーズに対応できるよう体制を整えている。

・ **医療機関・介護事業所・地域包括支援センターとの情報共有や連携に力を入れている**

関係機関とはサービス担当者会議や同行訪問・日常の連絡などを通して利用者の支援に関して情報を共有している。区内の医師会で採用されている医療介護専用SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）は主治医との連絡だけでなく、サービス提供事業所との連絡や情報交換に活用している。各事業所のサービス提供状況を把握していることで、急な退院や終末期の利用者支援などに迅速な対応が可能となっている。地域の多職種と連携を強め、利用者が住み慣れた地域での暮らしを続けていけるよう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

67/80

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	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	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%	
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%		5.0%	
	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：1.0%	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	91.0%		8.0%	
	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%			
	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：1.0%	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	91.0%		7.0%	
	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	94.0%			
	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	64.0%	19.0%	11.0%	
		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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	山吹の里ケアプラン相談センター
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号
事業所電話番号	03-3981-3140

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)自立支援を目指し適切なケアマネジメントを行う 2)利用者のその人らしい生き方を支援していく 3)地域に根ざしたサービス提供を行っていく

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・徹底した情報共有により職員間のサービスの質の均質化及び向上が図られています 毎日のミーティングにより利用者への対応状況の確認し、その概要を記録し職員間で共有しています。あわせて、毎週のケアマネジメント会議では、事例検討を詳細に行い、担当以外のケースの状況について情報共有することで担当者が不在でも、各職員共通の対応が行われ、サービスの質の均質化が図られています。また、ケアマネジメント会議では外部研修内容の共有が行われ、また、情報共有ツールMCSによる医療機関や各サービス提供機関との情報共有が行われ、これら事業所内外の情報共有の仕組みを活かすことでサービスの質の向上も図られています。・職員間の関係性が職場の「心理的安全性」を高め、職員の専門性の向上に機能しています 事業所の組織風土に、職員間の関係が単に良好というに留まらず、毎日のミーティングや、毎週のケアマネジメント会議でアセスメント内容やケアプランについて、互いに建設的な指摘と協議ができる心理的安全性があります。それが新たな視点や考え方、発想、創造、気づきとなり、その積み重ねがケアマネジャーとして必要な多角的視点及び洞察力及び対人援助専門職としての専門性の向上につながっています。特に洞察力は、自己洞察と内省（レフレクション）だけでは限界があり、その個人の限界を心理的安全性が高い組織風土が補い、高めています。・ <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域福祉資源の創出に向けた協力関係づくりを併設事業所と協働して行うことが望まれます 施設独自に地域住民が自由に入出入りできるスペース「カフェテラス山吹」を大規模改修と同時に設置し解放され、施設の地域住民や地域福祉に積極的に関わろうとする姿勢が強く感じられます。今後は、特に、地域包括支援センターなどと連携し、公的なサービスで解決できないニーズに、より積極的に関わり、地域住民と連携しつつ新たな社会資源を開発することを通じて、または地域住民の活動に専門職としてバックアップするなどといった取り組みにより、より一層地域になくしてはならない施設、事業所として機能されることが期待されます。・各種業務・サービスマニュアルの見直しと更新の仕組みづくりと、自然災害時の緊急対応マニュアルの整備が期待されます 居宅介護支援業務マニュアル、サービス向上マニュアル、運営の手引きなどが作成されていますが、変更や更新する仕組みには課題があると思われます。各種制度が代わり、また、事業所に対する社会的な機能と役割、期待なども拡充されているなかで、それらに合わせて各種マニュアルを変更、更新することが必要と思われます。特に、自然災害発生時の対応マニュアルやBCPについては、地震などの自然災害、感染症による感染拡大が発生した場合など各種

リスクに応じた対応マニュアルを有効性、実効性に優れた内容で作成され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

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

42/83

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	88.0%	9.0%	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：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	85.0%	7.0%	いいえ：4.0%	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%
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%	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	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	92.0%		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	90.0%		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	90.0%	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	61.0%	21.0%	11.0%	いいえ：4.0%