



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やなか
事業所所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
事業所電話番号	03-3822-1550

## 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)入居者の希望、意思を尊重した個別ケアの取り組み 2)生活の質の向上 3)施設における「看取り」の支援

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一人暮らしや高齢者世帯などには、定期以外の訪問や電話連絡を通じて、少しの変化も見逃さないよう努めています</li> </ul> <p>一人暮らし・高齢者世帯・精神疾患・認知症の進行傾向にある方には、定期以外にも訪問するほか、電話連絡を増やして心身状態の確認を行うなど、変化の早期発見に努めています。また、ACP（人生会議）の基本的な考えを踏まえ、元気な時から終末期、どこで、どのように過ごしたいか確認し、その方の人生の最期の期間が充実するように取り組んでいます。事業所が地域包括支援センターと併設しており、地域の行事や介護教室などの情報を得やすいため、随時情報を提案し、利用者・家族の生活の活性化を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>煩雑なケアマネ業務の進捗管理を適切に行うため、「個別管理表」を使って業務のチェックを行い、事務的ミスを低減しています</li> </ul> <p>ケアマネ業務は煩雑で管理が難しいことから、利用者ごとに「個別管理表」を作成し、進捗管理を行うなど、事務的なミスをなくすよう努めています。毎日ミーティングを行い、職員個々の担当ケースの課題分析を行い、必要に応じてケアプランの見直しにつなげるなど、オープンな組織を目指しています。困難事例は事業所全体で情報を共有し、一人で抱え込まないような組織づくりを行っています。同様になんでも相談しやすい職員集団を形成し、課題に対して職員が協働して取り組む意識を持っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人研修・事業所研修・実践研究・外部研修のほか、自己研鑽を通じてアセスメント能力の向上に努めています</li> </ul> <p>法人ではキャリアパスに応じて、毎年、研修計画を作成しています。計画では全体研修・階層別研修・専門研修を行い、職員の職業能力の開発を支援しています。さらに、事業所研修のほか、外部の集合研修にも参加して振り返りのために報告書を作成し、回覧・伝達研修を通じて成果を共有しています。さらに、実践研究にも力を入れ、年間のテーマを設定して研究・発表などにも取り組んでいます。事業所では、特にアセスメント能力のさらなる向上を目指して、このテーマの研修に参加し、成果を実践に反映するなど、職員の資質向上を図っています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ACPなど終末期における人生の過ごし方について、関係者と連携しながら利用者への啓発に努めることを期待します</li> </ul> <p>ACP（人生会議）の基本的な考えを踏まえ、元気な時から終末期をどこで、どのように過ごしたいか確認し、その方の人生の最期が充実した日々となるよう努めています。ACPについて、医療や介護では、多職種と連携・協働し、利用者を支援していくことが重要であることの理解が少しずつ深まっています。一方、利用者へは丁寧な説明を心がけていますが、理解に至るまでには時間を要している状況です。今後も多職種と連携・協働することで、利用者に</p>
--

対する啓発活動を進めたいとしています。効果的な啓発活動を進めることを期待します。

**・事業継続計画を踏まえながら、要配慮者の安全確保に向けた取り組みを一層推進することを期待します**

法人では事業継続計画（BCP）を作成し、発災から再開に向けた具体的対応を明確にし、訓練等を通じて非常時に備えています。当事業所の利用者には、在宅で一人暮らしなど災害における要配慮者もいることから、毎月トリアージ名簿を更新し、発災時の対応を整理しています。災害時は思わぬ事態も発生することから、日頃から優先順位を明確にして気づいたことをマニュアルに反映し、名簿の更新をしたいと事業所は考えています。災害時の利用者の安全確保のためにも、取り組みを一層進めることを期待します。

**・利用者に対する介護保険における「自立」の理念を理解してもらうため、一層の啓発に取り組むことを期待します**

ケアマネジャーは、介護保険制度の基本理念である「自立支援」について、利用者への説明を通じて理解を深めてもらい、自ら積極的に自立を目指した生活ができるよう促していく必要があります。一方、高齢で理解力が低下している方は、なかなか理解に至るには困難な状況です。このような状況を踏まえ、事業所では適切な制度説明に仕組み、利用者・サービス提供者が協力して「自立」を目指せる環境づくりをしたいと考えています。利用者の状態に応じた効果的な説明について検討し、課題解決につなげ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

**・ケアマネジャーはその人らしさを大切にされたケアマネジメントを実践しています**

契約時には、契約書・重要事項説明書等を示し、利用者・家族の意思を尊重した上で、その方の能力に応じた自立支援のケアマネジメントを行うことを伝え、理解を深めてもらっています。日頃から社会資源調査の一環として、介護サービス事業所・台東区独自サービス・区外のサービス・インフォーマルサービスなどの情報を収集し、それぞれの特長などを把握しています。ケアプラン作成前にこれらの情報を提供し、必要に応じて見学などの機会を調整しています。ケアマネジャーは、その人らしさが生かせるサービスに結びつけるよう努めています。

**・ケアマネジャーとしてのアセスメント力の更なる向上に努めています**

ケアマネジャーは利用者個々の状況に応じた情報を適切に把握し、課題を明らかにしていくことが求められています。そのため、アセスメント力の更なる向上を図るため、事業所内外での研修会や勉強会、事例検討会に積極的に参加しています。利用者のニーズを的確に捉えた目標の設定により居宅サービス計画の作成を進め、事業所内でも相互に確認・意見交換しながら内容を精査し、また各サービス事業所とも連絡を取り合いながら、状況把握に努めています。

**・モニタリングとサービス利用報告の突合は担当以外が行い、客観性を担保しています**

毎月、利用者宅を訪問してモニタリングを実施しています。モニタリングの結果は、独自に作成した「モニタリング実施記録票」に記録しています。様式は表側に「利用者・介護者の見解」「目標達成状況」「プランの実施状況」「所見」、表頭は「月・訪問日」とし、時系列で変化を把握できるようにしています。さらに下段には「総合評価」の欄を設け、ケアマネジャーのまとめを記述できるようにしています。担当以外のケアマネジャーが、各サービス提供状況報告とモニタリングの結果を突合するなど、モニタリングの客観性を確保しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/95

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%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%		7.0%	
	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	86.0%		9.0%	
	いいえ : 0.0%	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	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%	
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%	
	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	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	92.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	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%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	64.0%	21.0%	9.0%	
		いいえ : 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	介護サポートまつがや
事業所所在地	東京都台東区松が谷4丁目4番3号
事業所電話番号	03-5828-6036

## 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) 利用者の尊厳と人権擁護 2) 利用者の快適な居住環境の維持と適切なサービスの提供 3) 地域福祉貢献の充実 4) 危機管理体制の確立、個人情報保護の徹底 5) 職員の人材育成

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・ケアマネジャーとしてのアセスメントスキルの向上に力を入れ実践しています

事業所では、独自のアセスメントシートを開発しました。シートはADL・IADLを含め23のアセスメント項目で構成されており、利用者の課題抽出をより明確にできるようになりました。利用者・家族の意向をより反映したケアプランを作成し、利用者の状態に合わせて柔軟な対応ができるようサービス事業所・医療機関・行政機関など関係機関と連携を図っています。事業所では、アセスメント能力がケアマネジメントの質の向上につながるとして、アセスメントスキルの向上に取り組んでいます。

### ・主任ケアマネジャーはケアマネジメントを実践するとともに、地域のサービス水準の向上に取り組んでいます

主任ケアマネジャーは、地域のケアマネジャーの指導的な役割を担っています。事業所には主任ケアマネジャー2名が在籍しており、それぞれの専門性を活かしたスキルアップを図り、ケアマネジャーとしての資質の向上に努めています。主任ケアマネジャーの集いや分科会等で地域の課題や情報を収集し、介護保険制度によるサービスだけでなく、地域の社会資源を活用したサービスなど利用者の状況に合ったケアプランの作成に努めています。ケアマネジャーの研修会でスーパーバイザーとしての役割を担うなど、地域のサービス水準の向上に取り組んでいます。

### ・利用者満足度調査を定期的に行い、業務の改善を行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいます

利用者の意向を適切に業務に反映するため、郵送方式で利用者満足度調査を実施しています。調査結果については、集計して定量的な分析を行うとともに、自由意見などを定性的に分析し、業務の改善につなげています。調査結果は概ね肯定的な回答が多く、事業所のサービスについて評価してもらっています。ケアマネジャーは、毎月利用者宅を訪問してモニタリングを行っています。モニタリングはケアプランの目標の達成度を評価するものですが、併せてケアマネジメントの質を評価し、実践の振り返りも行っています。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所の安定した運営を見通し、ニーズに応じた体制を整備することを期待します

当事業所は、同じ法人が運営する地域包括支援センターと連携して、居宅介護支援事業に取り組んでいます。そ

のため、地域包括支援センターからの依頼で、他の事業所では支障のある支援困難ケースを積極的に受け付けていません。一方、各ケアマネジャーが担当する件数には月により変動があり、安定した件数確保が難しい状況となっています。収支のバランスを保つためにも、担当件数を増やしていく取り組みが必要と考えています。課題解決に向けた方法を組織内で示し、地域のニーズに応じた体制を整えることを期待します。

**・地域の介護サービス水準の向上のため、現任ケアマネジャーのスーパーバイザーとしての役割を引き続き担うことを期待します**

現在、事業所のケアマネジャーは、主任介護支援専門員連絡会の活動に参加し、ケアマネジャーの資質の向上を通じて、地域のサービス水準の底上げに取り組んでいます。この活動の一環で、ケアマネジャー研修などでスーパーバイザーの役割も担っています。将来にわたる介護保険の一層の発展は、一人ひとりのケアマネジャーのスキルアップにかかっていることから、現任ケアマネジャーの研修・指導は社会的課題といえます。これまで地域でのケアマネジャーの支援に取り組んできましたが、主任ケアマネジャーとして一層の取り組みを期待します。

**・支援困難なケースへのケアマネジメントを継続的に実施できるよう、体制整備に取り組むことを期待します**

現在、重度化した利用者はもとより、支援困難ケースへの対応は、社会的な課題となりつつあります。困難ケースの支援では、より専門性の高いケアマネジメントにより関係者と連携して個別の課題解決につなげる必要があります。一方、ケアマネジャー・事業所に対する負荷も大きいことから、体制を整えて取り組む必要があります。現在も地域包括支援センターと連携して、困難ケースに対応していますが、質の安定したケアマネジメントを継続的に実施するには体制整備が必要です。検討している特定事業所加算も含め、体制を整備す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

**・インフォーマルなサービスもケアプランに位置付けています**

日頃から社会資源調査を実施し、介護保険制度以外のインフォーマルなサービスについて情報収集しています。ケアプラン作成時のアセスメントで利用者・家族の意向を確認する際、ニーズに応じて、適宜、介護保険サービス以外の地域で利用可能な有償・無償のサービスについても情報提供しています。利用者・家族がインフォーマルなサービスを利用する際は、ケアプランに位置付け、可能であれば担当者にサービス担当者会議に出席してもらい、ケアプランを共有し、連携しています。

**・職員行動規範に沿って、ケアマネジメントに取り組み、利用者の権利擁護に努めています**

法人では「職員行動規範」を作成しています。研修テキストとしても活用し、新任職員研修や施設内研修で周知・活用しています。また、2日に分けてマナー研修を開催し、接遇・言葉遣い・高齢者の尊厳・権利擁護など、規範に沿ったテーマについて学びを深めています。職員は毎年2回、チェックシートによる自己評価を実施し、研修を受講することで日頃の利用者との関わりや声かけについて振り返りを行っています。事業所では、適切なケアマネジメントを通じて、利用者の権利擁護・意思決定の支援に努めています。

**・住み慣れた地域の中で、状況に応じて包括的にサービスを受けられます**

事業所では、独自のアセスメントシートを開発しました。シートはADL・IADLを含め、23のアセスメント項目で構成されており、それにより利用者の課題抽出をより明確にできるようになりました。利用者・家族の意向をより反映したケアプランを作成し、利用者の状態に合わせて柔軟な対応ができるよう、サービス事業所・医療機関・行政機関など関係機関と連携を図っています。事業所では、アセスメント能力がケアマネジメントの質の向上につながるとして、アセスメントスキルの向上に取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/65

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%	7.0%		
	どちらともいえない：0.0%	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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	90.0%	7.0%		
		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	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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	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%	
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：2.0%	いいえ：2.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	83.0%	7.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネジメントセンターたいとう
事業所所在地	東京都台東区台東1丁目25番5号台東複合施設
事業所電話番号	03-3834-4495

## 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) 最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して 2) 相手の立場で見る・聴く・考える 3) 相手の笑顔・自分の笑顔 4) その人がその人らしく生きること 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

### ・主任ケアマネジャーは、地域のケアマネジメントの質の向上に向けて、人材育成に取り組んでいます

事業所には主任ケアマネジャーが配置されています。主任ケアマネジャーは台東区の主任介護支援専門員連絡会に参加し、自らのケアマネジメント実践について事例を共有し、情報提供しています。同時に台東区の介護保険運営について政策の方向性を把握するとともに、地域のケアマネジメントの課題を共有しています。この課題解決に向けて、研修を企画・運営するほか、ケアマネジャー向け研修会でスーパーバイザーを務めています。ケアマネジャーの育成を通じて、地域のケアマネジメント・介護サービス水準の向上に努めています。

### ・地域包括支援センターと連携して、地域の福祉水準の向上に取り組んでいます

複合施設内には法人が委託運営する地域包括支援センターがあり、連携をとって地域の福祉水準の向上に努めています。緊急性の高いケース・深刻な課題を抱えるケース・虐待が疑われるケースなどを、地域包括支援センターと連携して担当し、利用者の抱える課題の解決に取り組んでいます。ケース会議に参加するほか、台東区のケースワーカーや保健師等と連携し、課題解決に向けて協働しています。さらにサービス担当者と連携して支援するなど、ソーシャルワークの技術を活用して、利用者の権利擁護に取り組んでいます。

### ・ケアプランにインフォーマルなサービスを組み入れるなど、多様な利用者のニーズに応えています

複合施設内の地域包括支援センターには、介護予防の自主活動をはじめ、様々なインフォーマルサービスの情報が集約されています。ケアマネジャーは、社会資源調査としてそれぞれのサービスの特長などを調査し、情報を整理しています。利用者には、介護サービスではカバーしきれないニーズを持つ方もいるため、ケアマネジャーはその方に合ったインフォーマルサービスの情報を提供し、利用者が自ら課題に向き合えるよう支援しています。ケアプラン作成においてはインフォーマルなサービスを組み込んだ内容とし、多様なニーズに応えるよう努めています。

さらなる改善が望まれる点

### ・介護保険制度の見直しに関する情報を収集し、制度の改正内容の啓発に努めることを期待します

事業所の事業計画では、介護保険制度の改正内容など必要な情報の収集・ケアマネジメント実践への反映などを重点事項に取り上げています。今年度は第8期介護保険事業計画の中間年度であるため、最終年度に向けて国の審議会の議論も活発になってきます。主任ケアマネジャーは、地域のケアマネジャーへの指導的な役割が求められることから、情報をいち早く入手して、次期の介護保険制度の改正の方向性を踏まえ、その見直し内容についての啓発に努

めることを期待します。

**・ケアマネジメントの質の高さをアピールするなど、ホームページの充実を期待します**

ホームページは法人サイトの「施設のご案内」からも接続できます。当施設のほか、複合施設内の特別養護老人ホーム・デイサービス・認知症対応型デイサービス・ショートステイ・地域包括支援センターなどの情報も併せて紹介しています。総合的な内容のため、居宅介護支援のサービス内容や特長など、利用者の選択に資する情報が少ないのが現状です。主任ケアマネジャーの配置も含め、ケアマネジメントの質の高さをアピールする努力を期待します。

**・有事に備えた支援継続のためのマニュアルの充実や、効果的なシミュレーションの実施を期待します**

事業所の事業計画では、災害発生時にも支援を継続できる体制整備を重点事項として取り上げています。法人では、BCP（事業継続計画）を作成し、発災から事業再開までの具体的対応を整理し、センター内事業所職員に訓練を通じて共有しています。利用者は災害弱者で、特に独居の高齢者への支援が災害対策における課題となっています。事業所では、有事に備えた支援継続のためのマニュアルの充実・シミュレーションを予定しています。一層の取り組みを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・モニタリング時には、利用者が発するシグナルを見逃さないよう努めています**

モニタリング訪問時、利用者の会話や表情から、心身が傷ついていないか、利用者のシグナルを見逃さないよう努めています。法人では「高齢者虐待防止のための指針」を作成し、職員は虐待の種類や発見時の対応について研修等を通じて理解を深めています。さらに、何気ない声かけや対応が利用者を傷つけることもあります。利用者の人格を傷つける事のないように、半年に1度法人作成の「虐待の芽チェックリスト」を使い、職員自身の日々の関わりや声かけについて振り返りを行っています。事業所では、利用者の権利擁護に努めています。

**・社会資源調査を通じて、利用者に必要なサービス情報を提供しています**

複合施設内の地域包括支援センターには、介護予防の自主活動をはじめ、様々なインフォーマルサービスの情報が集約されています。ケアマネジャーは、社会資源調査として、それぞれのサービスの特長などを調査し、情報を整理しています。利用者には、介護サービスではカバーしきれないニーズを持つ方もいるため、その方に合ったインフォーマルサービスの情報を提供して、利用者が自ら課題に向き合えるよう支援しています。ケアプラン作成においては、インフォーマルなサービスを組み込んだ内容とし、多様なニーズに応えるよう努めています。

**・確実なモニタリングの実施を通じてサービスの質の確保に取り組んでいます**

ケアマネジャーは、毎月利用者宅を訪問して、モニタリングを行っています。モニタリングは、ケアプランの援助目標の達成度を評価するもので、個々のサービスの満足度についても確認しています。一方、毎月サービス担当者(以下、担当者)からサービス実施報告を求め、目標の達成状況や特記事項などを確認しています。利用者の主観的満足度に照らして、担当者からの報告を検証・評価し、課題の抽出やケアプランの見直しに役立てています。事業所では、確実なモニタリングの実施を通じたサービスの質の確保に取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/40

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	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	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%	
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%	0.0%	4.0%	8.0%
	いいえ : 4.0%	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%	0.0%	0.0%	4.0%
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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%	0.0%	0.0%	8.0%
	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	88.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	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	96.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	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	96.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	0.0%	0.0%	8.0%
	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	64.0%	0.0%	28.0%	8.0%
	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 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	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

<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%	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%	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%	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%		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%	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%		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%	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：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%		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%	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)サービス終了時は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リ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%

# 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	有限会社おひさま
事業所名称	有限会社おひさま
事業所所在地	東京都世田谷区深沢5丁目28番3号
事業所電話番号	03-5758-7077

## 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) 従業員がやりがいの持てる職場 2) 良好なチームワーク 3) 地域に密着した事業所 4) 安心して在宅生活を送れる支援 5) スキルアップ

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・様々なニーズに沿った在宅生活が続けられるような支援に取り組んでいる

事業所では地域の医療機関からの退院者の在宅支援を数多く手がけており、末期癌の在宅療養についても適切なサービスが組み込める体制が整っている。在宅療養を希望する利用者には医療機関に出向き、主治医を交えたカンファレンスに出席している。また、医療機関からの退院者については、担当医師、看護師、MSW（メディカルソーシャルワーカー）などからの情報も参考にして、課題分析につなげることにしている。サービス情報の提供にあたっては、地域のサービス事業所情報も数多く紹介できるようにしている。

### ・毎月のモニタリング、定期的および随時の担当者会議にて利用者の状況を共有している

モニタリングは原則的に月1回、担当のケアマネジャーが利用者の自宅を訪問して、聴き取りを行っている。利用者・家族の意見要望を聞き、充足度を押し量っている。またサービス担当者から毎月、利用状況の報告書を送付してもらい確認している。さらに、アセスメントやモニタリングをもとに新たなサービスを追加した際には、サービス担当者会議の開催によってサービス内容の共有に努めている。事業所内においても情報共有を行い、一人のケアマネジャーの考え方に偏ることのないよう、意見交換を行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・幅広いサービス情報の提供を目指している

利用者・家族の要望に真摯に耳を傾け、自宅で安心・安全に自分らしい暮らしを続けられるよう心がけている。利用開始時をはじめ必要に応じて、介護保険サービスで「できること」、「できないこと」について利用者や家族に丁寧に説明し、どのような要望でもかなえられるわけではないことは了解してもらっている。その際には各種のインフォーマルサービスなども紹介している。ただし、それぞれのニーズの幅が広いことを踏まえ、さらに介護保険外の幅広いサービス情報を収集することを目指している。

### ・利用者が望む生活像を引き出しやすいようにケアプランの質の向上に取り組まれない

居宅サービス計画書の第1表の「総合的な援助の方針」欄には、基本的な考え方を明示しながら、第2表や第3表で表現されている具体的な計画が導きやすいようにまとめられている。家族に配慮して利用者自身の生活像を引き出すことが難しい場面が多々あることから、サービス利用中に意向を確認したり、サービス事業所のスタッフにも確認

するなど、より具体的な生活像がイメージできるよう努めている。さらに、短期目標を分かりやすく導き出し、定期的なモニタリングによって、達成状況を適切に把握できるようにすることを目指されたい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけている

ケアプランの作成にあたっては、利用者や家族の意向に沿って調整することを心がけており、必要に応じてサービス提供事業所の責任者などから直接説明してもらい、サービスを組み込むことにしている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけており、モニタリング訪問時に確認したり、サービス提供事業所からの情報で検証することになっている。今回行った利用者調査の、「ケアプランに組み込まれたサービス内容について満足しているか」の設問に関しては高い満足度が得られており適切な調整がなされていることがうかがえる。

### ・地域包括支援センターと連携し、さまざまな困難ケースに取り組んでいる

サービス担当者会議はサービス提供開始前に初回の会議を実施し、その後、介護保険の更新時期やサービスが変更になったときにも開催している。開催後は各事業所に対して議事録を配付し、検討事項については迅速な対応に努めている。独居高齢者や認知症高齢者が円滑に在宅生活が継続できるように、生活上の課題や家族の介護力不足によって生じる様々な課題など、困難ケースが発生した場合には地域包括支援センターと連携し、協働する仕組みが整っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/126

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 : 1.0%	いいえ : 2.0%	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	85.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	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	95.0%			
	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	86.0%		8.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 2.0%	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	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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%		5.0%	
	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	83.0%		10.0%	
	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	69.0%		15.0%	7.0% 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"><li>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</li><li>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</li><li>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。</li><li>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</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul>
--

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げ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"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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> <ul style="list-style-type: none"><li>・</li></ul>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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</p>

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%

# 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	株式会社ユーアイコーポレーション
事業所名称	ユーアイケアセンター
事業所所在地	東京都練馬区石神井町2丁目9番15号リープ石神井4階
事業所電話番号	0120-810-380

## 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) ご利用者様が可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるよう援助致します。</li><li>2) ご利用者様やご家族様とのより良い信頼関係を築けるよう努めております。</li><li>3) サービス事業選択への支援を行うにあたってはご利用者様の安心安全を最優先に致します。</li><li>4) 特定の事業者への利益誘導を行うことがないよう事業者選定には公正中立に行ないます。</li><li>5) 介護サービスの提供を通じて地域住民から信頼を得られる事業所となるよう事業を進めます。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・24時間体制で電話連絡が取れるので利用者が安心して任せられます。

常に利用者、家族のご意向を考え対応していることで、ケアマネジャーに対する信頼度は高い。非常勤職員もいるが記録を忘れずに記載していることで、管理者がカバーすることができています。電話連絡は24時間体制で対応しており、管理者だけでなく事業所長が夜間、休日の電話受け付けを行い、必要に応じて各ケアマネジャーへ連絡し対応することができているため、利用者が安心して任せられています。

・ケアマネジャーの自己研鑽に努めています。

管理者を中心に主任介護支援専門員協議会や地域の活動にも積極的に参加することで自己研鑽を行っています。様々な研修の参加や情報収集を行い事業者内で共有することで全てのケアマネジャーが利用者にも様々な提案の幅も増えて選択肢が広がっています。

・丁寧なサービス事業所との連携ができています。

医療機関やサービス事業所等との連携を密に図り、電話連絡だけではなく、書面やメール、MSC(メディカルケアステーション) 等等臨機応変に丁寧に対応しているため、関係事業者からの信頼度は高いです。利用者が望む最適な生活が送れるように心掛けています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の周知にはホームページの活用が望まれます。

リーフレットを簡潔で分かりやすく作成しているが、事業所長、管理者ともにホームページを作成し周知を広めたいと思っているため、作成をされることが期待されます。

**・ミーティングを行っているが記載までに至っていない**

事業所のケアマネジャーが全員揃った時にミーティングを頻繁に開催していますが、記録に残していないため、何度も同じ内容を確認することがあります。開催しているのであれば、記載をすることで自分で確認し、初心に帰ることができますので、是非記載を開始してもらえることが望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・常に情報を共有するためにケアマネジャー会議を開いてすべての利用者を把握している。**

非常勤職員も多いため全員が揃う事も限られているので、全職員が揃った日はケアマネジャー会議を開催して、すべての利用者の情報の共有化に力を入れている。職員間のコミュニケーションも向上されるし、他の職員のケアマネジメントに関する意見交換等をする事で全職員の考えや幅も広がりスキルアップにも繋がっている。そうする事で利用者から問い合わせを受けても担当ケアマネジャーが不在でも対応出来るようにしている。

**・初回のサービス提供時は必ず状況等の情報を得て、適切なかを確認している。**

利用者が初回のサービスを利用された場合はサービス事業者や家族等から利用状況を確実にとるようにしている。例えば、デイサービスであれば、相談員からの当日の報告書だけでなくこちらから電話して状況を詳細に聞くようにして位置付けたサービスが適切だったかを常に確認している。利用者にもよるが、直接見に行く事も少なくなく常に初回のサービスには細心の注意を心掛けている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/84

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	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%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	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%	0.0%	0.0%	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	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%	
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	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%	
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	82.0%	0.0%	0.0%	17.0%
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	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、「介護のライフライナー」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"> <li>・サービス開始時の丁寧なインテークを行い、利用者と家族の課題を把握しています</li> </ul> <p>丁寧なインテークを行い、課題と問題を抱えて支援が必要な利用者と家族から、必要な情報を集めています。開始時のアセスメントでは、確認した家族情報・生活歴・趣味・身体状況・服薬や特記事項について、基本情報シート内にまとめています。また、支援マニュアルでは、インテーク時に確認すべき事項をまとめているほか、最初の面接で利用者に緊張と不安を和らげ、リラックスして頂ける雰囲気作りを心がけています。さらにジェノグラムを使用して、家族構成と関係性の理解を深め、世帯構成の見える化を行い、より世帯でのニーズの把握に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内のバックアップ体制が整っており、困難支援ケースについての相談ができ、他事業所との連携できることが強みです</li> </ul> <p>事故防止委員会・保健衛生委員会・感染症対策委員会に参加していることで、他事業所との情報共有と連携を行う体制が取れているため、事業所運営の安定性に繋がっています。また、施設内に地域包括支援センターとデイサービスが併設され、困難ケースの相談が速やかにできるほか、虐待防止の事例検討などでの連携が可能であり、利用者サービスの向上にも繋がっています。さらに、BCP策定の際も、法人が感染症対策と自然災害対策を具体的に検証した、事業継続計画となっています。また、備品購入とパソコン使用の際も、法人が速やかに対応しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の研修の機会や書籍の購入を増やし、自己研鑽とスキルアップを図り、介護支援専門員業務の質の向上を目指しています</li> </ul> <p>ネット配信会社と契約し、WEBによる研修を受ける体制を整えています。また、介護支援専門員更新研修や支援業務で必要と思われる研修、書籍の購入なども事業所で対応しているため、自己研鑽やスキルアップを図りやすい環境となっています。特にネットを活用した研修は移動する時間がかからないため、多忙な介護支援専門員にとっては、スケジュール調整もスムーズで、参加しやすいメリットがあります。豊富な研修内容がそろっていることで、自分に合ったものを選択できることにより、研修への意欲も高まり、職員のスキルアップに繋がっています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務のICT化を進めるため、介護ソフトをより活用していきたいと考えています</li> </ul>
--

業務の特性として、扱う個人情報、関係機関と共有する情報が多くあるため、情報管理については、介護ソフトの操作方法をより習得していきたいと考えています。連絡ノートなど、紙媒体への記載と管理のほうが早く効率的であることから、今後、業務の効率化をどのように行っていくかを工夫することが重要課題のひとつです。利用者と家族が十分な情報リテラシーを持っていない場合もあり、利用者視点に立つ業務の電算化、効率化を今後、検討していきたいとしています。また、他居宅介護支援事業所のICT活用の現状などを調べる取り組みも期待されます。

**・介護業務の制度や法改正など、必要な重要事項に関する情報を、職員間で共有する仕組みを考えていきたいとしています**

事業所では、居宅介護支援会議を毎月定期的に行き、利用者の課題点などを話し合っています。また、研修に参加し自己研鑽を行うほか、介護情報を最新の内容に更新しています。その反面、日々の訪問や調査などに時間を割き、多忙な状況となったため、最新の介護関係の法規範と制度について職員間で共有する時間を取ることが困難です。業務の優先順位は、利用者支援と危機対策にあるからです。そのため、制度の理解やケアプラン適正化などの習得方法については、メールや情報連絡アプリケーションの活用など、適時良い方法を考えていきたいとしています。

**・事業所業務の中で、情報通信技術（ICT化）が進みながらも、対応の遅れで業務の効率化が図れていない部分があります**

ラップトップやデスクトップのPCは、介護支援専門員の人数分配備されており、作業の効率化が図られています。また、自転車や携帯電話も1人1台と配分されていることで、利用者への対応もスムーズに行われています。とは言え、職員からは「ソフトの活用が難しく、業務の効率化に繋がっていない」などの声も聞かれています。今後は、介護業界全体のICT化が進むことにより、他事業所とデータ交換を行うことも視野に入れ、システムの担当者やサポート体制の整っている会社を選択するなど、ICT化に向けての取り組みが進んでいくことに期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・居宅介護支援会議で、利用者情報の共有と業務改善に取り組んでいます**

毎月、定期的に行っている居宅介護支援会議に全職員が参加し、各担当の利用者で気になること、研修情報、事例検討で情報を共有化しています。利用者から受けた具体的な要望、介護保険の適用となるもの、範囲外のもの、自立支援に繋げるための具体的な方法、訪問時にわかった工夫すべき点や、業務において得た情報や気づきなどの意見を交換しています。また、サービス事業所から得た情報やそれらの記録方法などを確認のうえ、業務改善に繋がっています。さらに、業務の基本手順の見直しでは、より効率的で、利用者視点の改定を会議内で検討しています。

**・地域包括支援センターや行政と連携し、利用者の権利擁護に取り組んでいます**

居宅介護支援会議を月に数回開き、利用者からの意見と要望、苦情などを職員間で情報共有し、具体的な対策を検討を進めています。サービス向上委員会では、利用者の要望に対する助言や他事業所での取り組み方法などの情報を得て、利用者対応に繋がっています。さらに、虐待防止では、地域包括支援センターが同じ施設内に併設されており、常に相談・報告・連携ができる体制が整っています。金銭問題で心配な点があったケースでは、行政の協力を得て、利用者支援を行うなど、関係諸機関との連携によって、速やかに権利擁護にあたることに力を入れています。

**・居宅介護支援会議での情報共有により、利用者本位の支援を目指しています**

利用者の状態や支援内容を事業所全体で把握できる体制を構築し、家族などの支援者の価値観に偏らず、利用者本位の支援を提供できるように努めています。職員間の情報共有を行うことにより、利用者の思いを多面的な視点で検討することが可能となっています。困難ケースへの対応方法も担当者1人で抱えず、支援方法を考えることができるため、精神的な負担の軽減となっています。職員間の情報共有や事例検討を通して、介護支援専門員の資質向上を目指し、これらの取り組みが有効に機能していることが、事業所の信頼やサービスの質の向上に繋がっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

81/126

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 : 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	95.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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 : 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	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	96.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	91.0%		7.0%	
	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	96.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	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	90.0%		6.0%	
	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	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%	
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	85.0%		9.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%		



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) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足 3) 効果・効率を考えた弛まぬ事業改革 4) 相手の立場で見る・聞く・考える 5) その人がその人らしく生きること

## 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を含む複合施設のメリットを活かし、各サービスと連携を図ることで利用者は安心して事業所を利用している

同じ建物内に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、デイサービス、訪問介護事業所等があり、様々なサービスが複合的に整っていることで、利用者にとっては慣れた環境の中で異なるサービスを柔軟に利用することができる環境となっている。職員がお互いに情報交換を通じて知識や経験を積めるため、総じて職員の権利擁護の視点と介護のスキルも高い。対応の難しいケースも事業所間の連携を活かして柔軟に対応できる体制が整い、複合サービスを提供できる事業所としてその最大のメリットを活かした運営で地域に貢献している。

・専門性を高めるため法人内外の研修に参加し、多問題を抱える困難ケースや在宅での看取りケースなど幅広い利用者支援をめざしている

今後更に増えるであろう困難ケースや在宅での看取りケースなど、幅広い利用者支援に力を入れて取り組んでいる。高いマネジメント力が求められることを職員は理解し、事業所独自の研修に加え、法人内外の研修に参加した職員の伝達研修で共に学んでいる。法人本部から協力体制を得ながら取り組む虐待防止、安全衛生委員会が中心となっていく徹底した感染症対策などが機能し、加えて、法人内横断委員会での意見交換や基本事項の確認は有用で、法人が運営する他区の居宅支援事業所の意見を聞けるメリットを運営に活かしている。

・「ケアマネジメントセンターはなはた業務マニュアル」で基本事項や業務の流れを明確にし「ケアプラン点検」で標準化と専門性を高めている

「ケアマネジメントセンターはなはた業務マニュアル」では、役割権限、担当件数等の他に災害緊急時の対応及び連絡体制など15項目の業務の流れを明確にし、新人、法人内の異動者、キャリア採用者が確認しながら業務に就けるようにしている。ケアマネージャーの業務も複雑・煩雑になる中、マニュアルの整備と最新版管理に力を入れている。また、介護支援専門員が、解決すべき課題を具体的に抽出できることが大切と考え、毎月の「ケアプラン点検」では担当ケースを皆で検討し、標準的な業務水準の確保に加え専門性を高める良い効果につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者満足度の高い事業所としてサービスの特徴やいつでも相談できることを広く知らせるなど、広報活動に工夫が望まれる

新規利用者の紹介ルートは地域包括支援センターや病院相談室、家族より電話等となっている。現在、依頼時に提

示する居宅支援事業独自の案内は無く、質問には口頭での回答や訪問して直接説明している。掃除洗濯などの家事で困った時や介護用品レンタルを希望した時など、具体的にどのような場合に居宅介護が利用できるのかが記載されたリーフレット等の用意が期待される。また、事業所のサービスに満足している利用者及び家族が大多数であることや、いつでも相談に応じていること、サービスの特徴などを積極的に知らせるような広報活動が望まれる。

・ **事業継続計画（BCP）は施設防災委員会と法人防災委員会が中心になり作成中であり完成が待たれている**

事業継続計画（BCP）は施設防災委員会と法人防災委員会が中心になり作成中であり、完成が待たれている。居宅支援事業所として緊急時持ち出しファイルを作成し、持ち出す品、保管場所、駆け付けた職員が行う事を明記し、利用者の安否確認は優先順位ごとに赤、青、シール無しで管理している。事業所のリスクとして優先順位の高い感染症予防や災害に関しては施設内委員会が中心となって対策を検討し、感染症予防の研修や、毎月テーマを決めた災害対応訓練を行っている。居宅ミーティングの議事録には感染症予防の必要な例の有無の確認欄を設けている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **介護保険施設や医療機関等の関係機関との連携については特に力を入れて取り組んでいる**

利用者は高齢であり、急変や様々な理由で、これまでとは異なる施設や医療機関へ移ることはしばしばである。事業所のケアマネージャはこうした入退所・入退院時に関係機関との情報共有を積極的に図ることで、利用者の環境が変わっても安心して生活できるように努力している。事業所は入院時退院時の情報の共有と連携に力を入れ、在宅サービス事業者や老人保健施設、医療機関との連携を図っている。退院時カンファレンスも参加し利用者の生活の組み立てに役立てている。特養の相談員からの問い合わせにも、詳細を情報提供している。

・ **必要なサービスを盛り込み利用者・家族の意向に沿った居宅サービス計画を立案している**

ケアマネージャは、居宅介護支援計画の作成において、無理のない目標設定から利用者の意欲向上をめざしたいと常に考え、計画の更新時は、利用料金を含め立案した計画を丁寧に説明し理解を得ている。ケアマネージャは中立の立場で利用者と家族に接しており、サービス事業者の最新情報や地域資源の収集に努め、訪問時には複数のパンフレットを持参し「サービスを利用者が選ぶ」との視点から情報提供している。配食やマッサージ、介護保険外の社協ホームヘルプなどのインフォーマルな社会資源も活用し、利用者・本人の意向に沿った計画を立案している。

・ **援助目標に対する達成度を評価し、再アセスメントの実施で計画の根拠を明確にしている**

毎月のモニタリングと計画の定期更新では目標の達成度を確認している。再アセスメントからのサービス内容の検討では、利用者の状況の変化に迅速に対応することを心がけ、毎月の利用者宅への訪問時や電話連絡時には、満足度や達成度を中心に聞きとりして記録に残している。解決すべき課題の抽出では多面的に検討し利用者の問題（困りごと）を導き出しており、その課程では職員間でアドバイスし合える関係が出来上がっている。現状を的確に把握すると共に全体像も掴んだ上で課題を整理し、計画立案の根拠を明確にしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/125

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 : 1.0%	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	87.0%	8.0%	いいえ : 1.0%	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%	11.0%	いいえ : 1.0%	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	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	81.0%	10.0%	8.0%	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%		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	90.0%	8.0%	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	84.0%	14.0%	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%	5.0%	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	68.0%	20.0%	7.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンター千住桜花苑
事業所所在地	東京都足立区千住元町18番19号
事業所電話番号	03-5244-6885

## 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)最高に価値あるものをすべての人に 2)地域に貢献する総合福祉事業の展開/卓越したケアサービスによる顧客満足 3)効果効率を考えた弛まぬ業務改善 4)相手の立場で見る・聴く・考える/相手の笑顔・自分の笑顔 5)その人がその人らしく生きること

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

**・利用者が地域での生活を継続できるよう、併設事業や関係機関との連携によりシームレスな支援を行っています**

地域に根ざした事業所として地域の高齢者が地域でその人らしく生活できるよう、要支援の方から看取りの方まで利用者の希望に沿いながら在宅生活の継続を支援しています。併設事業所である通所介護やショートステイ、グループホームと定期的に会議の場を設け利用者情報の共有や、地域連携について検討が進められています。また職員の豊富な経験と実績により、支援が難しい事例に対しても地域包括支援センターや行政と連携しながら対応できることから地域の信頼を得ています。

**・ケアマネジャーの専門性や担当するケアプランの質を高める取り組みと、利用者情報を全員で共有して利用者を支援しています**

様々なキャリアを持つ8人のケアマネジャーが在籍し、研修やOJT、多くのプランを担当して経験を積み重ね、専門性を向上させています。毎週のケアマネ会議で介護保険制度やサービスの情報、ケースの情報等を共有し、利用者への対応やサービス事業所との連携等を習得し、ケース会議での振り返りで業務を点検しています。また、検討が必要なケースを全体で共有することで担当のケアマネジャーが不在の場合にも他の職員が対応でき、全員で利用者を支える体制が築かれていることで、利用者の安心と信頼に繋がっています。

**・ケアマネジャーの業務が法令に則って遂行されているかを管理する仕組みによって、利用者支援が適切に行われるようにしています**

ケアマネジャー業務を遂行する上で不備がないよう、利用者ごとにケアマネジメントプロセス確認表を作成し、計画書作成過程や介護認定の定期的な更新時期、サービス事業所との連携などを年間を通して、担当のケアマネジャー自身による進捗管理と管理者によるチェック体制で漏れがないよう管理がされています。こうした仕組みにより利用者と家族にとって、例えば介護保険上の手続きや認定調査、ケアプランのアセスメントの実施や提供サービスの適切性などが確実に確保されるようにしています。

さらなる改善が望まれる点

**・職員が大切にしている事、職員体制、シームレスな支援の実施等事業所の基本姿勢や強みを地域や関係機関に発信していくことが期待されます**

利用者の人権を尊重しその人がその人らしく生きることをクレドや基本方針にあげて利用者支援を行っています。また業務マニュアルにも利用者の自立を支援すること等を明記しています。今後こうした方針やケアプラン作成にお

ける基本的な考え方を外部に対し明確に示して行く必要があります。ホームページやパンフレットを有効に活用し、地域の方や関係機関に対して職員が大切にしている事、経験豊富な職員の体制、シームレスな支援の実施等の事業所の強みを発信することで、初めて介護保険を利用する方が安心できる情報の提供を期待します。

**・介護度の維持・改善に繋がる好事例ケアプランの適正や支援方法を検証することで、ケアマネジメントの質向上に繋げていくことを期待します**

様々な事例に対し事業所内のケアマネ会議や日常的な話し合い、助言・アドバイスにより、担当ケアマネが一人で抱え込まずに問題解決を図る体制があります。一般的に問題を多く抱える事例の解決に重きが置かれますが、例えばケアマネ業務の基本的考えを成果指標として、在宅生活の自立の維持・改善が見られた事例、利用者の望む生活の実現や維持につながった事例等、好事例に対するケアプランの適正やサービス事業選択の適正、支援方法、家族の協力など多角的視点から検証し蓄積していくことでケアマネジメントの質の向上に繋げていくことを期待します。

**・在宅生活の自立を支援するためのアセスメント方法を検討し、利用者の望む生活像を計画に反映する取り組みが求められます**

居宅サービス計画作成に当たり、利用者の在宅生活の自立を支援する観点から、利用者のこれまでの生活歴や現在の在宅生活の維持についての思いを把握し、利用者の可能性を把握するアセスメント方法を検討して、ケアプランにより具体的な目標を設定できるようにすることが必要です。居宅のケアマネジャーは在宅サービスを受ける利用者を熟知している存在であり、利用者が様々なサービスを受けるためにサービス提供事業者へ情報提供を担う立場から、利用者の望む生活像の把握に努め、その人らしさを計画に反映する取り組みが求められます。

## 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

155/231

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%	5.0%	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%	
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%
	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	89.0%	9.0%	0.0%	1.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	85.0%	5.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
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%	1.0%
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
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%	5.0%	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	94.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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%	12.0%	9.0%	2.0%
	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"><li>・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</li><li>・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</li><li>・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</li><li>・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</li><li>・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。</li></ul>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・チームとなって担当するプラン内容や利用者情報を共有することで、臨機応変な支援を行えています

利用者の変化や困りごと、ちょっとした変化などを職員同士が日常的に報告しています。さらに大切なことや大きな変化がみられた時には、毎日行う朝会や月の一度の居宅会議にて利用者の情報やプラン内容などを報告・検討して情報共有をしています。この取り組みを行うことで、担当職員が不在時や緊急時でも滞りなく支援を行えています。担当する利用者だけ関わるのではなく、チームとして利用者を支援する体制が整えられています。

### ・地域の福祉事業所との利用者情報の共有と連携によって、在宅サービス利用をスムーズにしています

法人の異なる入谷地区の特別養護老人ホームの4か所が、利用者情報の共有と連携を目的として定期的に会合を持っています。その会合には居宅事業所として合同の勉強会にも参加しており、人的な交流も進めています。この会合に参加することにより、地域特性の理解が深まると共に、ショートステイの受け入れでは、併設の施設が満床、あるいは、利用者の身体の状況で受け入れが不可能な場合の対応等で便宜を図ってもらっており、法人の垣根を超えた協力体制で利用者の利便性を高めています。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・課題として認識をしているリスクマネジメントの実践が期待されます

リスクについて起きたら困るという不安を感じて対処していますが、その内容を整理をしてマネジメントするまでには至っていない状況にあります。今後は、居宅事業所を運営する上でマイナスの影響のある事象を洗い出しておき、分類、整理、発生時の対応内容（準備）、そのリスクの減少、予防（防止）する対策を考えて明文化、その内容を年間計画、マニュアルに入れ込んで活動を行うリスクマネジメントの実践が期待されます。更に、大規模災害等を想定したBCPについてもその活動の一環として行うことが有効と思われます。

### ・マニュアルに経過記録やモニタリングの方法、実際の事例を追加することで具体性のあるプラン作成マニュアルが

### **期待されます**

ケアプラン・アセスメント作成マニュアルにはアセスメント実施時やケアプラン作成時の注意点、留意点が記載され、基本に立ち返ることができますが、日常的にマニュアルを活用するには改善が必要と考えています。例えば具体的な目標を定め、適切なモニタリングを行った一連の経過記録が記載された実際の事例をマニュアルに追加するなどの工夫をすることで具体的な作成方法がわかりやすくなると考えられます。良い事例の積み重ねを共有し、振り返りを行うことができ、新人職員も活用できるマニュアル作りが期待されます。

・

### **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

22/55

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	86.0%		9.0%	
	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	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%	
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%		9.0%	
	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	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%	
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：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	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%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%		9.0%	
	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	81.0%		9.0%	
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：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"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **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。

・ **利用者・家族の方が安心して在宅生活を送れるよう、職員間で常に利用者情報や地域情報を共有しながら連携して支援しています**

職員2名体制で担当者が不在時でも問い合わせやサービス内容の変更にも迅速な対応ができるよう常に連携して支援にあたっています。パソコン内の支援経過から業務進捗状況を確認できる環境やすぐに相談できる環境があり、また法人の居宅部会で課題や悩みなど相談できる体制も進めています。また、事業所全体の利用者リスト一覧を作成し、居宅介護計画書に利用者それぞれの一時避難場所を記載するなど、利用者ひとり一人の状態に沿った支援が行えるよう地域情報を共有し、利用者・家族の方が安心して在宅生活を送れるよう支援しています。

さらなる改善が望まれる点

・ **サービス事業所との連携を密にし、ケアプランの具体的な目標について相互理解を深める積極的な働き掛けを期待します**

今年度の目標として、医療・リハビリ・口腔・栄養などの専門職と連携し、総合的な視点から悪化の防止、予防の取組みを意識し、利用者個々の生きがい、楽しみを感じて人生を送れるよう寄り添ったサポートに取組むことを掲

げており、法人の居宅部会でサービス事業者毎の強みや改善点などをまとめて法人内のサービス事業所に伝達しました。事業所側からケアプランについての意見を聞き、相互理解を深める必要性があると感じており、ケアプランの具体的な目標について、理解と浸透が図られるような積極的な働き掛けが期待されます。

・ **職員の偏りがないう地域の実情に応じた研修や勉強会など参加し、研修など通して関係機関との連携を深めていくことが期待されます**

職員の偏りがないう地域の実情に応じた研修や勉強会など参加し、研修など通して関係機関との連携を深めていくために、管理者のみの研修参加となっていることや、職員の能力に合わせた計画的な研修参加を行ない、こうした機会を通じて関係機関との密な連携を図って行く必要がある。ターミナルの方との訪看事業との連携や障がい者の方との保健センターとのやり取りなど、今現在、ターミナルで短期間の利用ケース増えてきている状況のあり、迅速な対応が必要なケースもあり、業務連携の仕方などより関係間との連携と職員の能力向上が期待されます。

・

## 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

33/67

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	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%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	84.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ : 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	84.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ : 3.0%		
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	87.0%		9.0%	
	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	87.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%	
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	84.0%	6.0%	9.0%	
		いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 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	75.0%	12.0%	9.0%	
		いいえ : 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)利用者様一人一人を大切にします。 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

・利用者本人だけでなく、同居家族も含めた多問題家族などの支援困難ケースにも向き合っています

利用者によって、独居の方や家族と同居など、家庭環境は様々です。また、介護保険のサービス提供だけでなく、家族の介護力などのインフォーマルなサービスの活用も大切になると考えています。そのため、モニタリング訪問時は、本人と家族の健康状態もアセスメントの対象とし、支援環境を整えています。家族が障害を抱えるなどの多問題家族も見られ、介護支援専門員だけでは対応が難しい場合には、地域包括支援センターと協働のうえで支援しています。支援困難ケースに向き合い、地域の高齢者福祉を支える社会資源の一つとして専門性を発揮しています。

・医療機関、他事業所との情報共有により、急な入所・入院に対応できる体制があります

医療課題がある利用者は、在宅生活がギリギリ可能な状況にあります。医療機関の相談員、訪問看護の看護師などと利用者情報を共有し、急な入院・入所にも対応できるように、連携体制を整えています。そのため24時間電話対応のほか、必要があれば通院同行、処方、病状の説明を受けるなど、機動性重視で支援しています。さらに、コロナ禍のため、病院内のカンファレンス開催が難しい場合は、医師や看護師から電話やFAX、文書による情報のやり取りで、利用者の医療情報を確認しています。加えて、関係機関から得た支援上必要な情報を提供しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・ケアプランデータ連携システムの活用によって、業務省力化などを模索しています

事業所では専門的な相談支援を行い、ケースファイルを整理、ケアマネジメントのプロセスを確立しています。また、支援経過記録では、相談内容を詳細に示しており、やり取りの様子がわかりやすい表現となっています。そのため、業務が繁雑となり、業務時間が超過することもあります。対策として、次年度から本格始動する情報共有システムの活用を考えています。次月の予定やケアプランの内容、請求関連の業務に至るまでをシステム化し、業務省力化に繋がりたいとしています。今後取り入れるかどうかを検討するため、研修に参加することを予定しています。

・新規職員の採用と定着を見据え、業務の見える化と業務概要のまとめを期待します

事業所には、倫理規程と運営規程があるほか、居宅介護支援事業所の運営に関わる専門書が揃っています。一方、

事業所独自の業務ルールをまとめたマニュアル、業務に応じた手順書の整備は十分とは言えない状況にあります。二人職場であるため、関係法規と運営規程、契約書に則り、職員双方が協力によって、業務には支障が無いと言われても、新人職員への業務教育は、口頭で伝える部分に頼ることになります。事業所課題として、人材育成と確保を掲げており、業務標準化のため、業務概要をまとめることと、見える化を行うことを考え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

### ・ 居宅会議において職員間で情報を共有し、課題の要点を整理しています

利用者支援については、現在の課題と解決策を職員間で討議により課題の要点を整理し、月2回居宅会議を開催しています。議題は、外国人家族がいる、医療機関との意思疎通が上手く取れない、必要な書類が取得できないなど。利用者が困る状況を事例で検討し、問題解決に向け協議しています。議事録は毎回ケース記録として残し、情報共有に活用しています。また、居宅会議では、利用者の誤嚥リスク、胃ろう手術などの医療情報を確認し、記録に残すことで利用者変化の経緯について職員間で情報共有するほか、討議により課題の要点を整理しています。

### ・ 利用者家族などから不信感を生じさせないように、虐待に関する学びを深めています

2021年の介護保険制度改正をふまえ、重要事項説明書に虐待防止についての項目を設け、「利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対して、研修を実施する等の措置を講じるように努めます。」としています。そのため、管理者は「管理者向け虐待防止研修」を受講し、利用者や家族などに不快感や不信感を生じさせないように、説明の流れや表現に留意する方法を学びました。今までも、伝え方に苦慮していましたが、研修に参加したことで手順などを学ぶことができました。今後活かしていきたいとしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/47

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	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%
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%		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	90.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%		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	90.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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 : 4.0%	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%		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	86.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%

# 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	社会福祉法人一誠会
事業所名称	社会福祉法人一誠会偕楽園ホーム居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都八王子市宮下町983番
事業所電話番号	042-696-5238

## 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)関係法令・基準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行うこと 2)ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること 3)事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること 4)地域社会への貢献と共生に努めること 5)広い視野とプロフェッショナルとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示すること

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の状況や状態に応じた「解決すべき課題」を的確に抽出し、家族・介護・医療と連携を図り迅速な居宅サービス計画作成につなげている

利用者・家族に対して介護保険制度や多種多様なサービスの説明を行えるように、日頃からサービス提供事業所と連携して情報を提供できるように取り組んでいる。リ・アセスメントシートを活用しているため、利用者情報を整理しながら専門職の意見も取り入れることができ、利用者の課題に対してどのようにアプローチできるのかを検討することが出来ている。入院時の迅速な情報提供や退院時の情報収集にも努めており、利用者の状態が変化した後も安心した在宅生活が送れるように家族や専門職との密な相談を行い、居宅サービス計画を作成している。

・事前情報を相談記録表にまとめ、詳細なアセスメントを行い、各書式に情報を記載し、居宅サービス計画書に反映させている

地域包括支援センターなどから紹介される新規利用者の事前情報などは相談記録表にまとめ、内容を把握して利用開始の訪問を行っている。利用開始時のアセスメントでは相談記録表を確認しながら利用者や家族からの聞き取りを行っている。利用者や家族の意向、生活歴、家族構成、趣味、関心があることなどの利用者のパーソナリティに関わる内容は基本情報シートにまとめ、利用者の心身状況、病歴、自宅での生活環境などは、リ・アセスメント支援シートに記載して利用者の生活課題を把握し、居宅サービス計画書に反映させている。

・

さらなる改善が望まれる点

・介護保険サービス未利用者との関り方に改善の余地が見受けられる

定期的な自宅訪問を通じて信頼関係の構築を図りつつ、情報収集や在宅生活を営むための課題の抽出を行っている。利用者にとってより良いサービスの提案が出来るように取り組んでいるが、介護保険サービスの利用につながらないケースもあり、関わり方に課題があると認識されている。事業所内で利用者に必要なサービスの提案や導入についての話し合いや相談を繰り返し行って検討しているが、それでもサービス利用に至らない利用者はどうしても関わり

が希薄になってしまう傾向があるため、サービスの促し方などに工夫の余地が見受けられる。

**・ケアマネジャー業務を初めて経験する職員が多いこともあり、専門的な技術の更なるスキルアップを事業所としては課題としている**

法人内の人事異動などによって、居宅介護支援事業所としてのケアマネジャー業務を初めて経験する職員が多いこともあり、アセスメント能力のための面談技術やコミュニケーション技術、または、ファシリテーションスキルの更なる向上を事業所としては課題としている。事業所内での教育は行っているものの特にファシリテーションスキルに関しては、コロナ禍により、サービス担当者会議を控えることが多く、あまり経験を積めていないことが現状となっている。ただし、行政や地域包括支援センターなどの研修によってスキルアップつながるように努めている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・PDCAサイクルを活用した業務の見直しにより、利用者満足度向上につながっている**

顧客満足度の向上及び、業務改善、提供するサービスの質を向上させるために、国際規格であるISO9001（品質マネジメントシステム）を法人が取得している。職員が利用者に対して法人が求める質のサービスを提供出来るように、経営幹部会議や職員会議を効果的に運用させ、PDCAサイクルを繰り返し行い業務に対する質の向上や標準化につなげている。利用者調査でも「細かな所まで心配をしてくれる」「家族の仕事まで理解してくれる」「安心して頼れるため心強い」などの意見が多く見受けられており、職員の質の高さがうかがえる。

**・居宅サービス計画書の作成手順はOJT時に指導をしている**

事業所の方針としては利用者本位での支援をすすめていく考え方を基本としており、利用者や家族の意向を反映させて居宅サービス計画書の作成を行っている。新入職員にはOJT研修として、相談記録表、基本情報シート、リ・アセスメント支援シートなどの記載方法や詳細な情報収集のアセスメント方法などの研修を行い、それらをもとに居宅サービス計画書の作成方法の指導をしている。居宅サービス計画書の作成までの流れは、手順書としてまとめており、OJT時にも活用している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/75

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	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	84.0%	15.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 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	64.0%	15.0%	20.0%	
	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	87.0%	12.0%		
	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	89.0%	10.0%		
	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	84.0%	12.0%		
	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	76.0%	12.0%	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	51.0%	23.0%	12.0%	12.0%



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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号
事業所電話番号	0422-23-1165

## 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)市民が住み慣れたところでいつまでも安心して生活できるようにお手伝いします。</li> <li>2)武蔵野市の福祉全体のレベルアップを図り市民福祉の増進に寄与します。</li> <li>3)公益財団法人が運営する居宅介護支援事業所として権利擁護センター等と協力し、市民のセーフティネットの役割を果たします。</li> <li>4)特定事業所加算算定事業所として質の高いケアプランを提供します。</li> <li>5)ICT機器等を活用し、業務の効率化を推進します。</li> </ol>

## 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>メディカルケアステーションの活用により、タイムリーに心身状況の把握が行えるようになっている</b></li> </ul> <p>利用者が利用している訪問診療や訪問看護はメディカルケアステーションを活用している事業所が多く、タイムリーな利用者の医療情報の報告を受け、利用者の心身状況の把握が行えるようになっている。また、メディカルケアステーションを活用していない事業所においても、電話やメール、ファックスなどでの報告を受け連携しながら、利用者の心身状況の把握を行っている。施設入所の希望がある場合には主治医の意見や利用者の心身状況を踏まえて利用者一人ひとりに合った施設を利用者や家族に提案している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>新型コロナ感染対策を図りながら、出席者を限定してサービス担当者会議を開催している</b></li> </ul> <p>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、各介護保険サービス事業所の参加を促し、意見を聞いて今後のケアプランに反映させている。コロナ禍においては、ケアプラン変更内容に関係のある介護保険サービス事業所のみならずサービス担当者会議の出席を促し、ほか介護保険サービス事業所はサービス担当に対する照会を提出することによって出席を控えてもらうなどの工夫をして、コロナ禍でもサービス担当者会議の開催を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>市民のセーフティネットの重責を担いながら事業推進に取り組んでいる</b></li> </ul> <p>福祉公社全体として策定している中長期計画では、本部機能や複数のサービス事業所が入居している「事務所の建替工事」を掲げている。また、単年度事業計画には人材の定着や育成につながる「働きやすい職場環境作り」を明示し、「情報共有」「業務の見える化」「ワークライフバランス」などをキーワードに具体的な施策を推進している。さらに、サービス提供に関しては、福祉公社が運営する居宅介護支援事業所であることを踏まえ、地域包括支援センターや権利擁護センターと連携を図りながら困難事例などにも積極的に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>利用希望者などへの各種の情報媒体の内容を、さらに充実させることを目指して</b></li> </ul> <p>事業所の情報を提供するホームページは、併設する福祉公社の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者でも分かりやすいよう利用の流れなどをフローチャートにして説明しているが、写真やイラストなどの掲載はない。また、福祉公社の総合パンフレットでは、ほかの事業所との兼ね合いもあり、情報量が少ないものとなっている。事業所としても</p>
---

課題としており、ホームページなどは福祉公社全体で見直しに取り組んでいる。

・**ケアプラン作成時の独自の手順書としての整備の検討も望まれる**

利用者本位での支援を進めていく考え方を基本方針とし、ケアプラン作成時に反映させている。ケアプラン作成の流れとしては行政で作成したケアマネジャーガイドラインを基本として行い、各ケアマネジャーも作成方法を共有して把握するように努めている。また、毎週でのミーティングでは、各ケアマネジャーからの意見を出し合い、必要に応じて作成方法の検討などに取り組んでいる。ただし、手順書としては、行政が作成したケアマネジャーガイドラインのみでの方法となっているため、事業所独自の手順書などの整備の検討が望まれる。

・**若手職員への資格取得を促し、後進の育成を目指している**

現在4名の常勤職員体制によって、約130名の利用者に対してケアプランを作成しており、職員1名が32.25名の利用者を担当している。また福祉公社が運営している事業所であることや、地域の居宅介護支援事業所数が減っていることなどによって、利用者の増加傾向も否めない。平均年齢55歳、平均在籍期間6年のベテラン職員による安定したサービス提供は、利用者からも高い評価を得られているが、若手職員への資格取得を促し、後進の育成も重要な課題としている。さらに福祉公社内で連携を図りながら、早期に改善計画を策定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

・**経営層は「中立公正」「利用者本位」などを基本とし、事業所運営をリードしている**

福祉公社として5年単位で中長期事業計画を作成しており、現在は3期目となっている。中長期事業計画書や定款が更新・変更される場合などは、各部署の定例会にて報告するとともに全ての職員に配付して周知に努めている。また、年度初めの事業所内会議では組織目標を皆で立案し、年間を通じて定期的に振り返りながら達成に取り組んでいる。経営層は事業推進にあたって、事業の方向性を示唆するとともに、「中立公正」「利用者本位」などを事業推進の基本とし、福祉公社としての役割りを果たすことを目指して、事業所運営をリードしている。

・**利用者一人ひとりの特性に合わせて、意向に沿えるような事業所の提案を行っている**

利用者がほかの介護保険サービス事業所を新たに追加したり変更を希望する場合には、利用者や家族の意向を確認しつつ、利用者一人ひとりの心身状態やアセスメントで得た利用者の生活歴などのパーソナリティに関わる内容を把握して、利用者の特性を踏まえたうえで、複数の事業所の提案をしている。メリット、デメリットの説明も行い、利用者や家族と一緒に決定をしている。決定の際には新たな介護保険サービス事業所に情報を提供して連携しながら、利用者の支援が行えるように努めている。

・**虐待ケースやトラブルなどの発生時には、地域包括支援センターに報告し相談している**

地域包括支援センターからは新規利用者の依頼などがあり、連携しながらサービスを進めていくようにしている。虐待に関するケースの場合には、虐待の可能性あるかもしれないと分かった時点で、地域包括支援センターへの報告を行い、一緒に自宅への訪問をするなどの仕組みを設け、連携をしながらの対応に努めている。また、居宅介護支援事業所や各介護保険サービス事業所と利用者間でのトラブルなどがあつた際には、地域包括支援センターへの相談を行っている。成年後見人制度を必要とする利用者の場合にも連絡をしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/127

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%	8.0%		
	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	83.0%	12.0%		
	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	77.0%	19.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
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%	11.0%		
	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	90.0%	8.0%		
	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	79.0%	14.0%		
	いいえ：3.0% 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	75.0%	20.0%		
	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	77.0%	12.0%	8.0%	
	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	62.0%	20.0%	6.0%	9.0%

# 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

特に良いと思う点

### ・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

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。

### ・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

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。

### ・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

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

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岐の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) 利用者や家族の絆を大切に、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"><li>・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</li></ul> <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"><li>・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</li></ul> <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"><li>・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</li></ul> <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"><li>・<b>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</b> 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。</li><li>・<b>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</b> 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。</li><li>・<b>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</b> 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。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>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</b> 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</li></ul>
--

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%		

# 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）	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。 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。 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。 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。 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。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・

さらなる改善が望まれる点

・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

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

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%	



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

・利用者一人ひとりの特性に合ったものを提案できるように、サービス提供事業所の情報収集に力を入れている

利用者が居宅介護サービス事業所を利用する際には、利用者や家族の意向を確認し、利用者一人ひとりの心身状況やアセスメントで得た利用者の生活歴、性格、趣味嗜好などのパーソナリティに関わる情報を把握して、利用者の特性に合っていそうな事業所を複数提案している。その際にはメリットとデメリットの説明を行い、利用者や家族と一緒に決めている。また、地域の介護サービス事業所の情報収集に力を入れ常にリストを更新し、利用者の特性に応じた事業所を提案できるように努めている。

・サービス担当者会議を開催して、各サービス事業所との連携が図れるように努めている

ケアプランの更新時や利用者の心身状況の変化、介護保険の更新の際などには、利用者や家族、各居宅介護サービス事業所が参加するサービス担当者会議を開催し、今後のケアプランに反映させている。コロナ禍においては、感染予防の観点からサービス担当者会議を控えてサービス担当に対する照会での対応が多い。ただし、都内での感染者数の減少状況などを見計らいながら、感染予防の徹底や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などの工夫でサービス担当者会議の開催をし、各居宅介護サービス事業所との連携が図れるように努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・居宅介護支援事業所独自の詳細なパンフレットの作成を課題としている

ホームページには法人の理念や概要をはじめ、法人内全事業所の情報を掲載している。当事業所も居宅介護支援事業所をクリックするとページに移動し、初めて介護保険を利用する人でも分かりやすい様な内容をステップに分け説明し、イラストを織り交ぜて見やすい情報となっている。ただし、パンフレットとしては総合案内となっており、居宅介護支援事業所の情報が少ないものとなっている。そのため、居宅介護支援事業所として独自のパンフレット作成などの検討を課題としているが、タイトなスケジュールもあり作成が行えていないのが現状となっている。

・ケアマネジャーのオーバーワークが事業所の課題となっている

ケアマネジャーの定期訪問や各サービス事業からの報告などで、利用者の生活課題などを分析し、医療受診、ゴミ対策、緊急通報システム、生活保護への申請などの支援につなげている。ただし、生活課題がある利用者に対して、ケアマネジャーの関わり方が過度になる傾向があり、オーバーワークになってしまう可能性を事業所としては課題と

している。前年度と比較すると、ある程度、業務の線引きを決めるようにはなっているが、利用者によっては、まだ過度な関わりがあるために課題となっている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・お互いの担当利用者の情報を共有することで、担当不在時にも対応できるようにしている

事業所内でのケアマネジャーが、お互いの担当利用者の情報が把握ができるように、状況確認表にて利用者情報を記載し、共有化を図っている。また、毎朝の朝礼や月1回での居宅会議などでも口頭による報告を行い、担当ケアマネジャーが不在時でも、ある程度の対応ができるようにしている。特に認知症や重度化による困難ケースの利用者情報については、詳細な情報共有に努め、利用している居宅介護サービス事業所なども把握するようにしている。朝礼では、各ケアマネジャーの業務の流れなども報告し、お互いの動きが共有できるようになっている。

### ・居宅介護支援事業所としてのケアプラン作成方法の統一を図っている

今年度は、中途採用の新たなケアマネジャーが入職しているが、経験や考え方などで視点が偏らないようなケアプラン作成のために、当居宅介護支援事業所としてのケアプラン作成方法などの共有化に努めている。ケアマネジャーとしての経験は豊富だが、OJT研修や内部研修などを設けて当居宅介護支援事業所としてのケアプラン作成、リ・アセスメントシートの活用方法などの申し送りを行って基準の共有化を図っている。また、月1回の居宅会議にて各ケアマネジャーのケアプランの確認を行い利用者本位にな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

25/71

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：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	84.0%	16.0%		
	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	72.0%	28.0%		
	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	84.0%	12.0%		
	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	72.0%	16.0%	12.0%	
	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%	16.0%		
	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	76.0%	8.0%	16.0%	
	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%	12.0%	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	80.0%		12.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	48.0%	20.0%	8.0%	24.0%

# 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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0899

## 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)総合相談体制の強化 複雑化するニーズに対応できる、高齢・障がい分野の総合相談力の強化を目指す。</p> <p>2)地域ネットワークの構築 地域拠点として地域の声を収集・課題を発見し必要な支援へつなげる。</p> <p>3)在宅生活を支える為の医療機関との連携 退院を促進するために病院・訪問看護ステーションとの連携を図る。</p> <p>4)一貫性・独自性のあるサービス提供 相談から在宅サービス・施設へ一貫性のあるサービス提供を行う。</p> <p>5)働きやすい職場作りと戦略的な人材育成 様々な事情に配慮し自主自立的に行動できる人材を育成する。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者や家族と日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている

利用者や家族とは、毎月のモニタリング訪問を通じて日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている。また、現在の利用者の介護度の平均は21.9になっていることから、コミュニケーションが図れる利用者が多く、日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている。今回行った利用者調査の、「意向や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問についても、「はい」が84.3%、「どちらともいえない」が6.9%、「いいえ」が0.5%、「無回答・非該当」が8.3%であり、大変高い満足度であった。

### ・関係諸機関との連携を密にして、総合的な支援を実践している

同一法人内に地域包括支援センター・障害者支援センターを併設している。利用者の複合的な課題に応じて適宜相談を行い、状態に合わせた支援につなげている。日常的に各サービス事業者との連携を大切に考えており、利用者の状況を共有し、課題を一緒に考えることで、利用者や家族にとって必要な支援が提供できるように努めている。職員自己評価においても連携と情報共有における環境を肯定的に捉えている意見が複数あり、今後も引き続き利点を活かした支援の継続が望まれる。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・モニタリングにおける気付きや幅広い新たな提案の実施が期待され

法人理念である「人は尊厳を持ち、権利として生きる」を念頭に、日々の支援に努めている。多職種連携を大切に考えており、多面的な視点を取り入れた計画の作成と、支援の提供を行っている。毎年利用者アンケートを実施して、結果を支援に反映するように努めているが、ケアマネジャーからより多くの提案を希望する回答などが見られている。また、当該アンケート結果においても毎回同じ様なプランの提案、などという回答がある状況も踏まえ、モニタ

リング時などを通して状態変化への気付きと派生する新たな提案などの実現が図られることが期待される。

・職員の「伝え方」などを向上させることを目指している

現在、事業所は主任介護支援専門員1名を含めて、9名体制（常勤職員6名、非常勤職員3名、）で運営している。尚、常勤職員の平均年齢は53歳、平均在籍期間は8.3年になっている。安定した職員の体制になっていることがうかがえる。また、法人として各種の研修を実施しており、職員の資質の向上に取り組んでおり、利用者アンケート結果からも成果がうかがえる。さらに、職員の資質の向上を図るポイントとして、「利用者への使い方」を掲げており、意向や要望を把握して適切なサービスが受けられるようなコミュニケーション力の向上を目指している。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月、各サービス事業所と連携を図りモニタリングを実施している

サービスの変更や更新時、退院時にはサービス担当者会議を開催し、サービスの内容について検討している。会議には利用者・家族、利用しているサービス事業者の出席を原則としているが、参加が難しい場合には照会書で返答をもらうことにしている。また、サービス事業者から送られてくる報告書やケアマネジャーの定例のモニタリング訪問などによって、ケアプランの進捗状況や満足度を確認し、次回のケアプランに活かすことにしている。事業所内では、朝礼や夕礼、毎月定例の居宅会議で情報共有に取り組んでいる。

・複数の研修受講機会を設け、資質の向上に向けて取り組んでいる

ケアマネジメントに必要な様々な書類について、各自でセルフチェックを行っており、併せて他のケアマネジャーと一緒にペアチェックを実践して、規定の書類管理に努めている。毎月管理者との面談を行い、担当ケースの支援状況などを共有している。個人情報保護や意思決定支援、虐待防止などの様々な研修を受講する機会を複数設けており、研修後は報告を兼ねた伝達研修も実施して、知識・技術の共有及びケアマネジャーの資質向上に組織的に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

204/302

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%	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	86.0%	12.0%	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%	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 : 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	81.0%	9.0%	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	93.0%		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%		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	86.0%	10.0%	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	84.0%	6.0%	8.0%	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%	12.0%	12.0%	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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑第2居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市金森東4丁目2番25号
事業所電話番号	042-795-7135

## 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)合掌苑に係る全ての人を幸せにする。 2)他職種との円滑な連携を図り、お客様への支援に繋がります。 3)様々な研修に参加し、介護支援専門員としての専門性を高めていきます。 4)職場内のコミュニケーションの活性化を図り、より良いチームケアを目指します。 5)ケアマネジメントの効率化によって支援の質を向上させ、お客様満足へ繋がります。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・日常的に情報共有を図り、利用者への対応を組織的に行っている

毎朝朝礼を行い、当日の予定や利用者への支援について共有を図っている。週1回居宅ミーティングを定期開催し、利用者の状態変化や課題、支援内容や方向性について職員間で確認している。職員自己アンケートの結果においても、良好なチームワークや相談し易い環境について肯定的な意見が複数散見されており、互いに協力と相談をし合い、担当以外の利用者からの問い合わせにも対応できる程、職員間の良好な関係性が保たれている。

### ・利用者の体調変化に応じ、関係機関と必要な情報共有・連携を図っている

利用者の状況等に関する情報は個人ファイルで管理し、定期ミーティングで支援内容の共有を図っている。状態に変化があり、医療機関への入院が必要となれば、在宅での生活状況やADL、家族構成や連絡先、生活に対する意向などを記したケアマネサマリーを作成して入院先の医療機関に情報提供を行っている。また施設入所の希望時には、施設の特徴を伝えて入所の申し込みに関する必要な支援も実施しており、個々の状態に合わせた対応を心がけている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・ケアマネジャーを増員し、依頼に対する受け入れ体制が拡大されることが期待される

新規の介護相談や業務依頼は原則断らずに受諾している。そのために5人のケアマネジャーでは受け入れが難しい状況となってきている。利用者宅への初回訪問ではケアマネジャー2人で訪問し、多様な視点で利用者のニーズを把握することを基本としているが、体制的に実施が難しくなっており、併せて繁忙のためにケース終了後の振り返りを行う機会も減少していることから、ケアマネジャーを増員することでより多くの依頼を受けられる体制構築と適切な支援展開につなげることが期待される。

### ・利用者の声に耳を傾け、さらに意思を尊重を図ることを目指している

リ・アセスメントシートを活用し、利用者の状況や生活に対する意向、課題などについて深く掘り下げて把握するように努めている。利用者個々の声に耳を傾けるように意識しており、それぞれの意思を尊重するように心がけている。複数の課題のある利用者については、定期ミーティングで共有し、多様な視点での状況分析を図っている。終末ケアに関わることも増え、今後はACP（アドバンスケアプランニング）に対する知見をより深めることを目指している。

.

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### **・地域共生社会実現のために、協働連携体制の構築と在宅生活維持の支援に尽力している**

利用者が住み慣れた地域で本人らしく過ごせる地域共生社会の実現を目指している。職員は個々に目標を定め、知識・技術を獲得してケアマネジャーとしての資質向上に努めている。事例検討会やケース検討に積極的に参加することで、知見の幅を広げると共に、地域社会資源を把握し、医療・行政・地域包括支援センター・居宅介護支援事業所との協働連携体制を構築して、積極的な退院支援と在宅生活維持のための支援に尽力している。

### **・利用者や家族の特性を把握しながら担当者の選択に取り組んでいる**

事業所のケアマネジャーは、1人あたり35件以上40件未満のケアマネジメントを行っており、モニタリング訪問や記録・ケアプランの見直し・担当者会議・サービス調整・サービス事業所との連携など日々の業務は多岐にわたる。最近の新規紹介は、認定区分変更やターミナル期の方が多い傾向にあり、利用者の重度化も進んでいる。その中でも、利用者、家族の状況や意向を考慮しながら担当ケアマネジャーを適切に決定し、スピーディな支援を心がけている。<BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

104/184

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	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	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	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	9.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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%	いいえ : 0.0%	6.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
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	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
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 : 0.0%	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	72.0%	いいえ : 4.0%	11.0%	11.0%

# 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	社会福祉法人あいの樹
事業所名称	あい
事業所所在地	東京都小平市小川西町5丁目22番12号
事業所電話番号	042-349-2191

## 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)自分にしてほしいと思うようにご利用者やご家族に接します。 2)在宅において可能な限り自立した生活ができるように支援します。 3)ご利用者様の意思、人格を尊重し自身の選択にもとずいた支援を提供します。 4)中立公正な立場で公的機関やサービス事業所との連絡調整を行います。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・本人に最適なサービス情報を提供、インフォーマルサービスにも対応するなど、利用者の望む生活実現のための支援を検討、提案している

望む生活の実現のため、様々なサービス連携を検討、ニーズに応じた情報提供を行なっている。特養やデイサービスなど、提案サービスの提供前に実際に訪問、電話や資料を取り寄せ確認を実施している。介護保険サービス外でも、玄関までゴミ収集をする行政サービス「ふれあい集収」や地域包括支援センターが主催の地域サロンなども紹介、配食サービス、訪問マッサージ等のインフォーマルサービスにも対応、車椅子の人が調理を目指し、リハビリ、デイサービスの機能訓練を通して立位が取れるよう支援を計画するなど、意向を活かす支援を高く評価したい。

・ケアマネジャーは関係機関と密に連絡を取り合い、また各関係者と情報交換および情報提供をして徹底した情報共有をしている

ケアマネジャーは、サービス開始時期すぐに関係機関と電話やファックス等で利用状況について確認したり報告書等から状況を把握したりして、密に連絡を取り合って支援経過記録を残している。また、ケアマネジャーは毎月一回訪問モニタリングしており、状態変化時、区分変更時には再アセスメントを実施して居宅サービス計画書を変更作成している。事業所では毎週月曜日ミーティングを実施し申し送り、情報共有をしている。更新時、区分変更時、退院時等にはサービス担当者会議を開き、各関係者と情報交換および情報提供して徹底した情報共有をしている。

・毎週月曜日にはミーティングを行い、一人で抱えこまず、事業所内で話し合い、利用者のニーズを何人かの視点で話し合える環境がある

業務上、困難事例（精神疾患、虐待事例）があった場合、一人で抱えこまず、事業所内で話し合い、利用者のニーズを何人かの視点で話し合える環境がある。法人内には虐待委員会があり相談することもでき、事業所内でも情報共有の体制を整え、連携・相談、情報提供・共有を行い利用者支援を行なえる環境が整っている。さらに近隣の包括支援センター担当職員とも連携し、一人で抱え込む事のない環境が出来ている。毎週月曜日にはミーティングを行い、利用者の経過報告や困難事例の検討を行って議事録を作成し職員間で情報共有している。

さらなる改善が望まれる点

・居宅サービス計画作成にあたり、本人の意向を第一として、様々なサービス連携を提案し作成しているが、安全やサービス寄りの傾向がある

居宅サービス計画作成に際し、本人の意向を第一として、そのまま本人の言葉で計画書に記載、事前にアセスメント・モニタリングで詳細な聞き取りを実施しており、望む生活に近づける為、様々なサービス連携を考え、具体的計

画に落とし込んでいる。転倒リスクの高い人へ福祉用具の提案や引きこもり傾向への通所利用など、具体的提案に繋げている。しかし、安全やサービスに目が行きがちで、寄り添った計画ができていない点を課題と捉えており、今後、アセスメント、モニタリングをより丁寧に実施し、意向に寄り添った計画に繋げる取り組みに期待したい。

・**プライバシー保護を理解して支援を行うようにしているが、本当にその人らしい生活を尊重した支援実施が望まれる**

法人が実施するプライバシー研修に参加しプライバシー保護の確認をして、利用者が恥ずかしいと思う気持ちを理解してサービス導入に心掛け支援に反映するようにしている。ケアプラン作成にあたってはケアマネジャーの価値観や意見を押し付けないように配慮し、利用者が自分の意思を伝えられるよう傾聴している。利用者の権利擁護に基づき、利用者の尊厳を尊重した支援を実施できるよう意思決定支援を行なうようにしているが、実際は、生活支援に目がいってしまっており、本当にその人らしい生活を尊重したと言えるかよく考えた支援実施が望まれる。

・**事業所独自の感染症BCPおよび災害用BCPを作成し、利用者保護、職員の保護、さらに事業所・業務の維持継続が求められる**

事業所では事故対応マニュアルや災害対策マニュアルを整備してリスクマネジメントに取り組んでいる。法人内研修を行い職員間で周知し、事業所内でも日常業務の振り返りを行うことでリスクの予防、再発防止に努めている。また、事故報告書等を作成して再発防止できるようにし、個人の意識改革に繋げている。現在、法人「あいの樹」独自のガイドラインはあるが、事業所としての対策マニュアルは未策定である。事業所「あい」独自の感染症BCPおよび災害用BCPを作成し、利用者保護、職員の保護、さらに事業所・業務の維持継続が求められる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者が地域で生き生きと暮らして行くために地域の社会資源に通じるようにしている**

事業所では、市内をはじめ近隣の市のパンフレット等を整えて利用者に情報提供しており、利用に繋がりそうな事業所へはあらかじめケアマネジャー自身が見学することで利用者にとって合っているかどうか雰囲気などを確認している。また、管理者は「小平市ケアマネ連絡会」をはじめ各種機会に参加し、その都度、各関係機関とは密に連携して事業所情報を相互に提供・共有している。自身がサービス提供事業所の特徴を知るために随時見学、インターネット等で情報収集して、利用者が地域で生き生きと暮らして行くために地域の社会資源に通じるようにしている。

・**望む生活の実現のため必要なサービスを入れ、その人らしいケアプラン作成に努めている**

アセスメントでその人の生活に対する要望、家族の要望を聞きとりそのままの言葉でケアプランに記入し、課題分析の際に関係者の意見を取り入れている。玄関までゴミ収集をする行政サービス「ふれあい集収」の提案、転倒リスクのある人へは理学療法士を入れ、福祉器具の調整、車椅子の人が調理を目指し、リハビリ、デイサービスの機能訓練を通して立位が取れるよう計画など、その人の望む生活を実現させるために必要なサービスを入れるよう計画、音楽、パソコンが好きなドストレンクスを見つけ、其々の望む生活に近づける計画を作成するよう努めている。

・**状態に応じ何度でも見直し、区分変更等、その時々にあったケアプランを作成している**

毎月モニタリング訪問を実施し、本人や家族から聞き取り、必要に応じ遠方の家族への電話等で利用者の状態や環境変化を把握している。サービス事業者や関係者からの報告書、連携した連絡体制で小さな気づきも報告してもらい、主治医から意見書やカンファレンス同席、場合によって病院同行等、多方面からの状況把握に努め、一早い変化に気づけるよう努めている。担当者会議等で意見交換、変更の方向性を定め訪問医療など必要なサービス提供に向け区分変更手続きも行い、ケアプランを変更、必要性があれば状態に応じ何度でも見直し、変更を行なっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/71

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：4.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%		6.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%		
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%		11.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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	82.0%		6.0%	11.0%
	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%			
	どちらともいえない：2.0%	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	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%	
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%			
	どちらともいえない：4.0%	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	88.0%		6.0%	
	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	71.0%		17.0%	8.0%
		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

### ・利用者の生活上の希望を聴き取り、利用者の意欲を引き出し、その目標を叶えている

利用者の生活の質を向上するために、サービスありきではなく、利用者が在宅生活を営む上で必要な支援やサポートは何なのかを考え、利用者に関わっている。ある事例では、「孫と〇〇山に登りたい」との希望に沿って、「〇〇山に登る」を長期目標に入れ、その目標達成に向け、リハビリ特化型デイサービスに通い、坂道を登る訓練として、階段昇降を週3回おこない、それ以外にも毎日、自主トレーニングとして、一駅の距離を往復歩くことを取り入れた。1年間ほどその取り組みをおこなった結果、その目標を達成したという事例もある。

### ・本人・家族・関係事業所とのコミュニケーションの時間を多く取り、利用者の自宅での暮らしの継続を支援している

本人の実態に合った居宅サービス計画となるよう、本人・家族・関係事業所とのコミュニケーションの時間を多く取るよう努力している。「居宅介護支援経過」には、訪問時の利用者の生活状況、利用者・家族の希望などを詳細に記録しており、記録からも本人や家族が抱える不安や疑問に対して親身になって相談に乗り、スピーディに解決に向けた動きをしていることが理解できる。利用者調査の結果でも、「何かあれば、毎日のように来てくれるので頼りにしています。本当に安心できます」などのコメントが寄せられた。

### ・地元市内の単独の居宅介護支援事業所と事例検討を実施するなど、質の高いケアマネジメントに向けた取り組みをおこなっている

地元市内の単独の居宅介護支援事業所と協力および連携し、利用者の抱えている課題を解決するため、個別ケースの事例検討をおこない、質の高いケアマネジメントを提供できるよう取り組んでいる。また、デイサービスや特別養護老人ホームを併設しており、複合施設であるメリットを生かして合同研修を実施している。前年度実績では、「感染症対策研修」（2回）、「コンプライアンス研修」（13回）などに参加している。そのほか、ケアマネジャーの更新研修、市主催のケアマネ連絡会や、市介護保険課の集団指導に参加している。

さらなる改善が望まれる点

### ・ケアマネジャーの人員確保に向けたさらなる取り組みを期待する

今年度、5月1日よりケアマネジャー1名体制から2名に増員したが、8月31日に増員したケアマネジャー1名が退職に至ったため、9月1日より1名体制に戻った。そのため、万が一、ケアマネジャーがコロナ陽性者になった場合は、業務に支障が出てしまうおそれがある。安定した運営に向けて、複数名のケアマネジャーの体制となるよう、ケアマネジャーの人員確保に向けたさらなる取り組みを期待する。

**・当事業所が「まりも園」の中核機関となり、有機的な連携を図れることを期待する**

デイサービスやショートステイ事業を併設している。そのため、「まりも園」全体の主任会議に参加し、デイサービス・ショートステイの各事業所とも情報交換している。引き続き、利用者の在宅生活の継続を支援していくために、当事業所が「まりも園」の中核機関となり、有機的な連携を図れることを期待する。

**・その人らしい生活の支援に向けて、アセスメントスキルのさらなる向上を期待する**

利用者へのアセスメントの際は、どういう生活をしていきたいのかを聞き取り、その人らしく生活していけるよう支援している。当事業所のケアマネジャーは、「その人らしさとは」を捉えられるようにするためのアセスメントスキルの向上を課題に挙げていた。現在ケアマネジャーが一人であるため、事業所内の意見交換ができない状況である。引き続き、地元市内の単独の居宅介護支援事業所との事例検討や内外研修に参加し、アセスメントスキルのさらなる向上を期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・地域の認知症の方の支援として、認知症支援リーダー育成や認知症カフェを実施している**

特養生活相談員、通所生活相談員、居宅介護支援事業所長などが、小平市が開催する「認知症支援リーダー育成研修」に参画し、「認知症サポーター養成講座」の講師役を務める準備をおこなうこととしている。地域包括支援センターおよび地域住民と協働し、「オレンジカフェ（認知症カフェ）」を立ち上げている。現状では、新型コロナウイルスの感染拡大もあり参加者は限定的であるが、「オレンジカフェ」を立ち上げることで、認知症の人やその家族が、地域住民や専門家と相互に情報を共有し、お互いを理解し合う場の提供を目指している。

**・利用者、家族それぞれが納得できる解決策を導き出している**

「居宅介護支援経過」には、利用者、家族それぞれの思いや考え方、それに対して、ケアマネジャーがどのような対応をしたのか詳しく記録している。本人は「デイサービスに行きたくない」、家族は「少しでも本人に外に出てくれたら、自由な時間がつくれるのでデイサービスに行ってほしい」などの利用者と家族の希望が異なる場合も丁寧な双方の言い分を聴き、双方にとって納得できる解決策を探している。また、家族の介護負担や家族の困りごとなどにも耳を傾け、その解決策を一緒に考えている。

**・自己決定や意志を尊重することを第一とし、3か所以上の選択肢を提供している**

『自己決定の尊重』を理念とし、理念に基づいた支援をおこなっている。サービス事業所を紹介する際には、3か所以上の事業所を紹介し、本人の意思決定をサポートしている。また、本人自身が選ぶことができるようにコミュニケーションを図っている。具体的には、「運動したい」という希望があれば、訪問リハビリテーション、訪問マッサージ、デイサービス等、体を動かすことができる各サービス種別のメリットやデメリットを説明し、パンフレットを配布・説明し、実際に見学に行くなどして本人が納得して事業所選択・決定できるよう支援している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/37

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	82.0%		17.0%	
	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	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%	
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	73.0%	8.0%	17.0%	
		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%			
	どちらともいえない：4.0%	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%		8.0%	
	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	82.0%		17.0%	
	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%		8.0%	
	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	69.0%		26.0%	
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%		

# 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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番地6
事業所電話番号	042-577-3111

## 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) 地域で困っている人への支援に努めます。</li><li>2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。</li><li>3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。</li><li>4) 地域との絆を大切に、地域に選ばれ信頼される事業所にします。</li><li>5) チームワークを大切に、元気のある職場をつくります。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・一人ひとりに合わせた丁寧な関わりや安心できる相談体制により、利用者との信頼関係を培っている

利用者との相談ではコミュニケーションの工夫や地域包括支援センターの職員との連携など、相手に合わせて丁寧に対応しながら意向を把握するよう努めている。介護支援専門員が24時間の相談を受け付ける体制を整えており、いつでも相談できる機会を提供している。担当の介護支援専門員は利用者側が希望する場合や職員の退職・異動でない限り変更していない。利用者が介護認定で要支援の介護予防事業対象者となっても継続した担当が必要と判断すれば引き続いて介護予防プラン作成を担当し、信頼関係を重視して支援を実践している。

### ・介護支援専門員主導ではなく利用者主体の支援の実現に取り組んでいる

介護支援専門員が利用者の尊厳を守り自立支援の視点を持って支援に当たり中立・公正な立場でサービス調整を行うことを契約書に明記している。支援の過程においては利用者が自宅でどのように過ごしていきたいか、利用者自身の中にある力や機能を生かすにはどうするか、という意向や課題を把握するために詳細な情報収集に努めている。利用者が事業所やサービス内容を選択できるよう事業所の特徴や料金などについて情報提供を行い、利用者による選択・決定を重視し介護支援専門員主導ではなく利用者を主体とした支援の実践に取り組んでいる。

### ・業務に対する職員の意識や知識、スキルなどを向上させるための積極的な取り組みがある

定期的開催される事業所主催の内部研修会で職員の言動などにより利用者の気持ちを傷つけるようなことがないか話し合い、日々の言動・行動を振り返る機会を設けている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。職員の権利擁護意識や職務に対する知識、スキルなどを向上させるための積極的な取り組みがある。

さらなる改善が望まれる点

### ・社会資源やサービス提供事業所の情報を幅広く収集、管理し、常に最新の情報を利用者へ提供することを期待する

利用者支援に関する社会資源の情報は介護保険・介護保険外のサービス、医療機関、介護施設、ボランティア活動などを分類して管理している。サービス提供事業所に関するファイルには各事業所の特徴や強みなどを記載した一覧表を添付し、それぞれの利用者の状況やニーズに合わせて事業所を選択しやすいよう情報を調べている。今後も常に最新で幅広い事業所情報を収集・整備して居宅サービス計画の作成や利用自身が選択できるような情報提供に活用することを期待する。

・**手厚く利用者の情報を収集し、支援を進めながら信頼関係を構築している。これを維持するためにも業務効率化を進めていきたい**

利用者の生活に対する意向や家族の要望などは面接を通して把握するほか、かかりつけ医療機関や地域包括支援センターから得る情報を活用している。利用者から具体的に述べられる要望だけでなく、通所事業所の見学やサービス提供事業所のスタッフと会ったときの利用者の反応を見ることで、言葉に表わされにくい利用者の意向を確認している。利用者との信頼関係構築のためには自宅への訪問やモニタリングを減らすことはできない。個々の職員の文書作成のスキル向上や情報通信技術（ICT）化を進めるなど、ソフト面、ハード面の業務効率化が求められる。

・**事業所で取り組んでいるリスクマネジメントを個々の職員レベルまで浸透させていくことが必要と思われる**

事業所として利用者の現況をまとめたリストを作成し、災害発生時や利用者の急変時に活用している。事故・感染症等の被害が発生した時は、施設の感染対策委員会に報告している。検証したものは職員に周知して再発防止に取り組んでいる。事業継続計画（BCP）も策定済みとなっている。一方で本評価における職員自己評価においては「リスクマネジメント」の項目が低い結果となっている。事業所で実施している取り組みを個々の職員のレベルまで浸透させていくことが必要と思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**入所施設など情報提供を行い不安のないように施設に入所するまで相談に対応している**

利用者が長期入院となった場合でも状況確認などで関係を継続している。その中で家族からの依頼などがあれば入所施設などの情報提供や相談に応じ、不安のないように対応している。施設に入所するまで相談に対応している。契約が解約した場合でも、その後家族からの相談にも対応している。利用者・家族から転院・転所などは病院や施設の相談員と協力し情報提供に努めている。

・**地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている**

市から委託を受けた地域包括支援センターが併設された事業所のため、市との連携は十分にできている。市の窓口や地域包括支援センターなどから資料を集めたり、わからないことは相談するなどして日ごろから情報収集に努めている。また、外部で行われる研修や毎月の居宅介護支援事業所連絡会に積極的に参加して、他事業所との連携や地域の情報を収集し、利用者支援に活かせるように努めている。困難ケースの事例検討など具体的な支援方法を学ぶ勉強会にも参加している。

・**自治体や地域包括支援センターとの連携を強め、地域に根付いた支援に力を入れている**

利用者へ適切で効果的な支援を提供するため、日常的に自治体の担当課や併設の地域包括支援センターと連携した活動をしている。地域包括支援センターが持つ民生委員や地元自治会とのネットワークは地域で生活する利用者の強い味方となる。地域包括支援センターとの連携を背景に支援困難ケースと言われる複雑な問題を抱えた利用者への支援も多数対応している。市の地域ケア会議、事例検討会、事業者連絡会、地域包括支援センター主催の研修会などへの参加を通して、情報交換や支援技術の向上に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/104

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%	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	82.0%	17.0%	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	92.0%	7.0%	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	78.0%	17.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	78.0%	17.0%	いいえ : 3.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%		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	82.0%	14.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	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	78.0%	10.0%	7.0%	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%	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%	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%	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%		どちらともいえない：0.0% 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	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	95.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%	
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	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%	
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%	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%	いいえ：0.0%	