

評価結果概要版



令和5年度

訪問介護

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	池袋ほんちょうの郷ホームヘルパーステーション
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	03-3986-0908

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にしたい支援をする 2) 利用者の心身機能の維持活性化を図る 3) 職員の人間性や専門性を高める 4) コロナ 5) 環境整備に努める 6) 禍であっても工夫をし地域の連携、交流を図る

全体の評価講評

特に良いと思う点

・全員参加のヘルパー会議とヘルパー研修会でサービスの質を高めています

毎月のヘルパー会議と隔月のヘルパー研修会に全ヘルパーが参加してスキルの向上を図っています。ヘルパー会議のテーマは介護事故や緊急時の対応、感染症などがありヘルパーは利用者の支援に必要な知識や技術を学んでいます。また事例検討も行い、困っていることや悩んでいることを話し合う機会も設けています。そのほか外部研修にも積極的に参加を促しており、介護についての実践研修等、他の職員にも必要な内容については、研修報告を基に伝達研修を通して共有することでケアの質の向上につなげています。

・サービス提供責任者は毎月利用者を訪問して様子を聴き取り信頼関係を結んでいます

サービス提供責任者は毎月の請求書・領収書を郵送する代わりに月1回利用者宅を訪問し、手渡ししながら話を聴いています。訪問ヘルパーのサービスの状況や、今の身体の状態、困っていることなど要望、相談があれば傾聴し親身になって答えています。優しく丁寧な対応を心がけており、利用者と家族から信頼を得ています。本人や家族からの相談や要望の内容によって介護支援専門員や関係者にすぐにつなげて、利用者の安心につながっています。担当しているサービス提供責任者2名は全利用者の状況を把握しており利用者にとって安心な体制を整えています。

・サービス担当者会議やMCSなどのシステムを活用し関係者との連携をして、利用者の在宅生活を支えています

MCS（メディカルケアステーション）を活用して得た利用者の情報を、個人の記録にファイルしています。例えば通院時の利用者の状況、薬の処方、退院時のバイタルなどを、看護師、介護支援専門員、医師などとタイムリーに情報を交換できるような体制を整えています。介護支援専門員とは密に連携を図っており、訪問ヘルパーからの情報やモニタリングなどで利用者の状況に変化があったときにはすぐに連絡を取り報告をしています。そのほかサービス担当者会議にはできる限り出席し、家族や関係する職種の担当者とともに同じ方向性で支援をしています。

さらなる改善が望まれる点

・鍵の取り扱いや、買い物の金銭のやり取りなどについては重要事項説明書などに基本的な方針を明記されることを望みます

利用者の自宅の鍵は預からないことになっており、家族にはキーボックスを設置してもらうようお願いしています。買い物をする場合に具体的な手順を明記した手順書に沿って行ない、個々の利用者の希望に沿ったやり方で細心の注意を払っています。サービス提供責任者はサービス開始の説明時には口頭で説明をしていますが重要事項説明書や、サービスの開始時配布する資料には記載されていません。無用なトラブルを避けるためにも、鍵や金銭の取り扱いについての事業所としての姿勢や取り決めを明記しておくことをお勧めします。

・サービス手順書の見直しを図り、登録ヘルパーの誰が見ても仕事ができるよう詳細にまとめる必要があるでしょう

当事業所はベテランの訪問ヘルパーが多いのが特徴です。ベテラン職員は豊富な経験から現場対応力があるなどの利点がある一方で、自分のやり方にこだわりがあったりすると仕事が属人化しやすいという短所が出てしまうこともあります。また現状は1人の利用者に複数の登録ヘルパーが配置されることもあります。今まで以上により一層、詳細なサービス手順書が必要です。そのため、サービス手順書の書式や様式を見直し、決まった書き方や事柄に対して、共通したやり方に統一して誰が見ても分かるように、詳細にまとめてみる必要があるでしょう。

・事業部内の内部人材の活用で訪問ヘルパー要員を確保していくことを期待します

介護人材が不足する中、特に訪問介護職は成り手がいないと言われています。また登録ヘルパーの高齢化による離職が進んでいる現状があるようです。この解決策として、事業部内の通所介護や特別養護老人ホームなどの介護の有資格者を対象に既存業務と兼務させる内部人材の活用を進めています。引き続き人材の確保を進め訪問サービスを安定して提供できる体制を確立していくことを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者がその人らしく現存機能を十分活かして在宅生活が送れるよう支援しています

サービス提供責任者は、利用者の現在の認知機能や身体機能を詳しくアセスメントして、個々の計画を立てています。利用者が自分でできることはなるべく見守り、できないところを補っています。利用者や保護者の希望を細かく聴き取り、どのように自宅で暮らしていきたいかを一緒に考えてその人らしい生活ができるような介助をしています。いつも利用者を尊敬する態度で接し、穏やかに会話し、利用者からの言葉に耳を傾けています。利用者ができる限り自宅で暮らしていけるよう、家族、介護支援専門員他の専門職と連携し訪問介護を行なっています。

・利用者ごとのファイルには詳しい手順書や緊急時対応などが網羅されています

訪問介護に必要な利用者の個人の情報は一つのファイルにまとめられています。ケアプラン、アセスメントなどのほか訪問介護計画書と詳しいサービスの手順書が作成されています。訪問時の掃除や買い物など実際のサービスの手順、買い物の際の金銭のやり取りの仕方、声かけの際に注意すること、留意事項などがそれぞれの利用者ごとに詳しく記載されています。計画が変わるたびに更新され、訪問ヘルパーに知らせています。そのほか緊急時対応シートには、フローチャートにより対応方法がわかりやすく記載されており、迅速に対応できるようになっています。

・初回の訪問やヘルパーの急な交代などにサービス提供責任者がきめ細かく対応しています

初回訪問時にはサービス提供責任者が同行して、手順書に沿って内容を指導しています。利用者に週2回以上訪問する場合には、担当を複数名にし急な代替などに対応できるようにしています。現在急な交代には訪問ヘルパーの人員不足から、担当しているサービス提供責任者2名のどちらかが対応しています。担当者を変更する際には引き継ぐヘルパーに手順書を基に説明しサービス提供責任者が数回同行して前任者と変わらないサービスを提供するようにしています。担当しているサービス提供責任者2名は全ての利用者の状況を把握し対応できる体制にしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/33

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	88.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	72.0%	16.0%		8.0%
	いいえ：4.0%			
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	80.0%	12.0%		8.0%
	いいえ：0.0%			
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	88.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	76.0%	12.0%		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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	12.0%		8.0%
	いいえ：0.0%			
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	80.0%	8.0%		12.0%
	いいえ：0.0%			
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	80.0%	12.0%		8.0%
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	12.0%		8.0%
	いいえ：0.0%			
11. 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%	16.0%		12.0%
	いいえ：4.0%			

評価結果概要版



令和5年度

訪問介護

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション
事業所所在地	東京都豊島区西巣鴨2丁目30番19号
事業所電話番号	03-5961-3033

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）利用者の意思を尊重し、訪問介護計画に基づく支援を行う 2）利用者の有する能力に応じた自立して生活を送れるように支援する 3）利用者の意思や人格を尊重し、利用者の立場に立った支援を行う 4）関係機関と連携を図り、総合的な訪問介護を行う 5）訪問介護における、技術を学び支援に生かしていく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・契約書類等は読みやすいよう文字を大きくするなど工夫して、利用者の状況に応じた丁寧な説明を心がけている

利用希望を受け付けた際は、担当ケアマネジャーからの「サービス利用依頼書」により利用者の基本情報や要望を確認している。その情報を基に、サービス提供責任者が利用者宅を訪問し、契約書と重要事項説明書に沿ってサービス内容や利用料金を説明し同意を得ている。契約書類等は、「小さい文字が見えづらい」という利用者が多いことから、読みやすいよう文字を大きくし、署名欄は書きやすいよう広めにするなど工夫して、利用者の状況に応じた丁寧な説明を心がけている。

・訪問介護の仕事に適したBCPを作成し、災害が発生した時に適切に対応できるようにしている

BCPマニュアルは法人で作成しているが、事業所でも訪問介護の仕事に適した感染症・災害のBCPや、処置方法のフローチャートを作成している。特に、支援中に災害が発生したことを想定し、電話やスマートフォンアプリを利用し、利用者・訪問介護員の安否を連絡できるサイトの公共の「災害伝言ダイヤル」の利用を隔月のミーティングで周知している。月に2度、1日と15日は電話やスマートフォンアプリで安否連絡を練習できる日があるので試してみるように訪問介護員に声掛けしている。

・それまでの生活をアセスメントすることで、その人らしい生活が継続できるような支援に繋げている

聴覚障害があり電話でのやり取りが難しい利用者・家族等の場合は、筆談で相互理解ができるようにする。訪問の約束を忘れた利用者・家族等には不在者票を利用し、必要な連絡ができるようにしている。家族が海外に在住している場合はメールを利用するなど工夫し、利用者にとって必要な支援を行っている。別居家族から「認知症状が出る前までは朝白湯を飲んでいた」との情報を得た場合は朝起床時に白湯を飲んでもらうことをサービス内容に盛り込み、その人らしい生活が継続できるように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・時期を定めて定期的に点検・更新することでマニュアルを更に有効活用して業務水準の向上を図るとよい

食事介助・入浴介助・排泄介助・移動移乗介助・口腔ケア等の身体介護マニュアル、調理等の生活支援マニュアル、鍵の取り扱いや金銭管理に関するマニュアルなど、20種類以上のマニュアルを整備している。マニュアルは、全て事業所内の職員全員がいつでも目を通せる場所に置いて活用できるようにしている。法改定や見直しの必要が生じた時にはサービス提供責任者間で意見交換を行い、管理者が変更・差し替えを行っているが、時期を定めて定期的に点検・更新することで、マニュアルを更に有効活用して業務水準の向上を図るとよい。

・訪問介護員が行かれなくなった場合の対応にはマニュアルがあるが、対応困難な現状を踏まえてさらなる改善が望まれる

訪問介護員が行かれなくなった場合のマニュアルは「体調不良の場合」、「事故等で急遽訪問出来ない場合」で用意しており、どちらも管理者・サービス提供責任者に連絡し、代行の訪問介護員を探し派遣するようにしている。その場合は日時、訪問介護員の変更を利用者に連絡し了承をえている。現在はサービス提供責任者が自分の担当以外の利用者状況も把握することで急な対応が必要になった時に代行訪問対応をしている。しかし訪問介護員の数が少なく、急な代行時の対応が困難な現状があるので、さらなる訪問介護員の増員の方法を考えていくとよい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者等からの問い合わせや相談には丁寧な説明と迅速な対応に努めている

新規の利用については、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターからの問い合わせの他、直接利用者本人や家族等からも相談がある。「デイサービスの送り出しや迎え入れを頼みたい」、「掃除をしてほしい」などの相談内容に、サービス提供責任者が個別の状況に応じて丁寧な説明を行っている。事業所は営業時間外でも、転送電話により急な問い合わせや相談に応じている。新規の緊急を要するサービス依頼に対しても、可能な限り迅速に対応できるよう力を入れて取り組んでいる。

・多職種連携会議に参加し必要なサービスを利用者に提供できるように取り組んでいる

地域包括支援センター主催の多職種連携会議に参加している。会議の参加者は、介護保険サービスの事業所、デイサービス・訪問看護・訪問診療・地域の医師・行政の地域担当である。情報の内容は、例えば「独居で医療ニーズの高い高齢者が増えている」などの地域の高齢者の現状や、地域に新設された高齢者施設などの情報が多い。新設のデイサービスができた時は、新規利用に伴い、送り出しが必要になることも多いので、各利用者の必要な支援に盛り込めるように力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/53

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	78.0%	15.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	89.0%	10.0%	0.0%	無回答・非該当：0.0%
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	47.0%	36.0%	10.0%	5.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	63.0%	36.0%	0.0%	無回答・非該当：0.0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68.0%	5.0%	5.0%	21.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	15.0%	15.0%	0.0%
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	63.0%	10.0%	10.0%	15.0%
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	47.0%	21.0%	5.0%	26.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%
11. 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	42.0%	21.0%	15.0%	21.0%

評価結果概要版



令和5年度

通所介護【デイサービス】

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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・食事・入浴等の生活支援の中で、利用者が楽しく過ごせるように工夫や配慮をしている

食事は感染予防のためにバイキング形式や調理プログラムを中止しているが、季節感があり、栄養バランスの取れたバラエティに富んだ献立となるようにし、イベント食や行事食で楽しめる工夫がある。デパートの各種ケーキを取り揃えたり、利用者の注文を受けて目の前で寿司を握るイベントやベランダで育てた野菜を使った手作りピザを提供していた。入浴では温泉抽選会を開いて楽しい雰囲気を作ったり、入浴剤や湯上りドリンクを用意して利用者がくつろげるようにしている。必要な生活支援を通して、利用者が楽しみながら元気に過ごせるような配慮がある。

・利用者および職員の希望やアイデアから初めてのことにチャレンジして、レクリエーション活動の充実に取り組んでいる

昨年度からレクリエーションや趣味活動の拡充に向けたプロジェクトを発足して、単にコロナ禍の前に戻るのではなく、利用者や職員がやりたいことを実現できるサービスの創出を目指している。利用者や職員の希望やアイデアを活かして、初めてのことにチャレンジする様子があり、今年度は初めてハロウィンのイベントを企画していた。また、外気に触れる屋外活動を増やそうと中庭の環境を整えて、利用者が野菜や花を育てたり、季節の花を鑑賞している。地域に出かけて桜・紫陽花・バラ等のお花見をしたり、近隣の散歩などの外出の機会も増やしている。

・学生実習やボランティアを受け入れて、利用者が職員以外の様々な人と交流し生活の充実にも繋がっている

学生実習やボランティアを積極的に受け入れて、利用者が職員以外の人と交流する機会がある。ボランティアの受け入れは、利用者の生活を豊かにするだけでなく、地域の人々をつなぎ新たな社会資源の創出になると考えている。法人のボランティア受け入れプロジェクトでマニュアルを作成し、個人や団体が登録している。ボランティア活動は和洋の歌・楽器演奏、フラダンス等の舞踊、生花・朗読・落語・傾聴などから、軽作業のお手伝いまで様々なものがある。ボランティアの参加で活動やレクリエーションが多彩になり、利用者の生活の充実にも繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・職員間の情報共有の内容やその在り方について検討を重ね、より一層の情報共有の最適化を目指してもらいたい

よりよいサービスの提供を目指し、常に職員のスキル向上と情報共有に取り組んでいる。利用者の個別記録に関しては利用者情報の管理表や介護ソフトを活用して残すことで情報の管理および共有を図っている。タブレット端末を使った記録入力の簡素化も進めている。介護ソフトの導入により文字媒体での情報共有は定着してきたが、口頭での伝達が効果的な場合もあると考え、職員間での共有する内容についての基準を明確にして、申し送りの精度をさらに高めたいと考えている。引き続きより細やかで効果的な情報共有を目指してもらいたい。

・事業所の様子やサービス内容などを積極的に外部に情報発信をしていきたいと考えている

事業所の特色などの情報発信を行い、利用希望者やその担当する介護支援専門員などの関係者に周知することが必要と考えている。今年度新たな取り組みとして、サービス内容の詳細を記したパンフレットなどを「サービスカタログ」として作成して居宅介護支援事業所に配布している。また今年度9月に、介護支援専門員向けの事業所内覧会も実施している。一般通所介護と認知症対応型通所介護の併設事業所のため、それぞれの活動スペースやサービスについて直接見てもらうことができた。今後も事業所を知ってもらう取り組みとしての継続が期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・「サービスカタログ」の配布や介護支援専門員向けの事業所内覧会を行っている

当事業所の様子やサービス内容について居宅介護支援事業所などの関係機関に広く周知する取り組みとして、事業所のパンフレットやサービス内容の詳細をまとめた「サービスカタログ」を作成している。サービスカタログは地域の各居宅介護支援事業所に複数部ずつ配布している。さらに今年度9月には介護支援専門員を対象にした事業所内覧会も開催している。介護支援専門員に当事業所の様子やサービスを直接見てもらい、利用希望者への説明の一助になるようにしている。

・多様なニーズに対応できる設備と体制があり、利用者に合わせた機能訓練を実施している

パワーリハビリ機材およびケア機材を新規に導入して、多様な機能訓練ニーズに対応できる設備と体制を整えた。個別機能訓練、小集団機能訓練、全体での訓練プログラムがあり、全体体操・ボール体操・口腔嚥下体操を日課に組み入れている。リハビリ機材は歩行や生活動作の動きに近いものを選定し、写真や図解付きで使い方を解説したマニュアルを作り、他の職員にも周知している。機能訓練指導員は運動前に利用者の体を温めてほぐす準備も重視して取り組み、一つひとつの運動にどのような効果があるかを、必ず利用者に説明してから実施している。

・外気に触れたり地域で過ごすことを大切にして、屋外活動を工夫しながら再開している

新型コロナウイルスが5類感染症になり、生活が徐々に元に戻る中で今年度は外気に触れたり、地域に出かける機会を増やそうと取り組んでいる。中庭やベランダの環境を整えて、利用者が土に触れてアサガオ等を育てたり、季節の花を鑑賞できるようにした。トマト・バジル・ピーマン等の野菜を育て、それらを使い職員がピザを焼いて利用者に提供した。外出では桜・紫陽花・バラ等の開花や祭りに合わせて出かけたり、近隣の公園や神社等を散歩することがある。引き続き感染予防の対策を実施しており、外出レクの前に家族にも必ず許可を得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/74

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	81.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	79.0%	9.0%	9.0%	
	いいえ：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	53.0%	37.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	83.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	76.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86.0%	11.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	69.0%	20.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	9.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	81.0%	6.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	74.0%	13.0%	9.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	11.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
15. 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%	18.0%	18.0%	
	いいえ：2.0%			

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	豊島区風かおる里居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都豊島区南長崎6丁目15番6号
事業所電話番号	03-5982-1024

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 とともに歩もう しあわせでゆたかな まちをつくるために 2)利用者の処遇にあたっては、人権を尊重し、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を明るく快適に営むことができるように支援をします。 3)事業の運営にあたっては、施設が地域社会の一員であることを自覚し、地域の皆様、利用者及び家族の方々から信頼されるよう努めます。 4)経営にあたっては、常に最小の経費で最大の効果をあげるという視点に立ち、より一層の効率化・能率化に努めます。 5)職員は、常に自己研鑽に励み、質の高い職務の実現に取り組むとともに、明るく活力のある職場づくりに努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族の要望を丁寧に聞き取り、利用者が安心して在宅生活が継続できるよう支援している

ケアマネジャーは利用者と家族の気持ちに寄り添い、要望を丁寧に聞き取って、様々な介護サービスや介護保険外のサービスを使って、利用者が安心して在宅生活が継続できるよう支援している。第三者評価の利用者調査では、「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」の問いに99%の利用者が「はい」と答えており、生活課題を丁寧に抽出し、抽出した課題解決策を適切にプランに盛り込んでいる。

・契約時に重要事項説明書で丁寧に説明し、利用者・家族の苦情相談窓口への理解が浸透している

苦情相談窓口については、契約時に「居宅介護支援サービス利用のご案内（重要事項説明書）」で、事業所の苦情解決責任者、区の担当課、国民健康保険団体連合会の窓口とそれぞれの電話番号、および第三者委員についても記載して遠慮なく利用できることを説明している。第三者評価の利用者調査では対象となる85%の利用者から回答があり、「外部の相談窓口にも相談できることを伝えられているか」の設問には75%が「はい」と答えており、利用者・家族の理解が浸透している。

・

さらなる改善が望まれる点

・困難事例など事業所全体で利用者の状況を共有してケアプランを立てる体制を検討するとよい

事業所では所内検討会議を毎週1回行って利用者の情報を共有したり、夕刻にその日の活動状況の報告をし合い、利用者の状況に変化があったことなどを共有して、担当者が不在の時にも利用者等からの問い合わせに対応できるようにしている。個別のケアプラン作成については利用者・家族の意向を確認したうえで担当ケアマネジャーが作成しているが、職員が相談し合うしくみはないので、困難事例について事例検討を行うなど、職員間で事例を共有することで職員のスキルアップにつなげるとよい。

・事業所としての大規模災害発生時のBCPを早急に見直し、関係事業所や利用者・家族等に周知を図るとよい

事業所としての優先するリスクは新型コロナウイルス感染症と自然災害と位置付け、各BCPを作成して対応押している。しかし、自然災害に対するBCPは施設としての対応が中心となっており、事業所としての対応としては不十分であり、現在事業所では災害発生時のBCPの見直しを行っている。大規模災害発生時にサービス提供事業所等と連携して利用者の安全を確保できるよう、早期に事業所としてのBCPを作成し、職員、関係事業所、利用者・家族等に周知を図るとよい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者家族の生活スタイルや価値観を尊重して在宅生活が継続できるよう支援している

事業所では利用者や家族の生活スタイルや価値観を尊重して、地域で落ち着いて生活できるよう支援している。例えば、独居の利用者宅を緊急に訪問した場合には、詐欺事件を警戒する家族には必ず報告して心配をかけないようにしている。また、同居家族が夜勤型の勤務形態で一般の生活リズムと違う場合には、家族が起きている早朝の時間帯にモニタリング訪問して、家族の睡眠時間を乱さないようにして意向を確認するなど、利用者家族の生活スタイルや価値観を尊重して安心して在宅での生活が継続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

82/97

■ 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	98.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	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%	6.0%	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	92.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	6.0%	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	85.0%	6.0%	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 : 3.0%	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	95.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	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	90.0%	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	74.0%	12.0%	9.0%	いいえ : 3.0%

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	豊島区菊かおる園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都豊島区西巣鴨2丁目30番19号東京都豊島区立特別養護老人ホーム菊かおる園内
事業所電話番号	03-5961-3031

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は、人権を尊重し、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ、自立した日常生活が明るく快適に営むことができるよう支援します。 2. 事業の運営にあたっては、施設が地域社会の一員であることを自覚し、地域の皆様、利用者及び家族の方々から信頼されるよう努めます。 3. 経営にあたっては、常に最小の経費で最大の効果をあげるという視点に立ち、より一層の効率化・能率化に努めます。 4. 職員は、常に自己研鑽に励み、質の高い職務の実現に取り組むとともに、明るく活力ある職場づくりに努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・BCPを策定するなど、災害や感染症によるリスク対応を図っている

コロナ禍においては、コロナ感染・蔓延予防を最優先のリスク対策としている。法人として策定したBCPに基づき、事業所の特性を踏まえたBCPを整備している。内容はサービスの継続を基本方針として、平時からの備え、初動対応、感染判明後の対応等としている。月1回、施設内の他サービス事業所と合同で、感染症対策委員会、リスクマネジメント委員会、防災管理委員会を開催し、リスク管理を行っている。

・地域包括支援センターや自治体と連携を図り支援している

同一法人で併設の地域包括支援センターとは相談しやすい関係ができており、援助方法等について必要により相談助言が得られる体制にある。相談の経過は「地域包括支援センターとの連絡票」に記録してファイルに保管している。処遇困難ケースなどの対応には、地域包括支援センターの職員に同行を依頼している。また、生活保護受給者の場合は自治体の担当ケースワーカーと連絡を取ったり、認知力低下が見られる場合は認知症初期集中支援や成年後見制度の利用を検討するなど、自治体や地域包括支援センターと連携を図り支援している。

・

さらなる改善が望まれる点

・外部研修等に参加するなど、さらに業務の標準化に取り組むとよい

事業所には「居宅介護支援マニュアル」があり、サービス開始前、開始時・開始後等に関することや給付管理、研修、緊急時対応等に関することなど項目別に分けて整理している。2か月に1度法人内の他居宅介護支援事業所と合同で居宅部会会議を行い、「居宅介護支援マニュアル」の内容に沿って業務が行われているか確認している。事業所は、ケアマネジャーの役割や業務における手順の浸透度をさらに高める必要があると認識しているので、外部研修等に積極的に参加するなど、さらに業務の標準化に取り組むとよい。

・ **引き続き医療機関等との情報共有を図り、さらに連携を強化することに期待したい**

利用者が退院直後の場合は状態が不安定であったり、在宅で看取る場合等は急な状態変化が起こりやすく、その都度適切なサービスを速やかに導入する必要がある。利用者への適切なサービス導入には顔の見える関係が重要であり、様々な関係機関が集まる「地区懇談会」や「多職種連携会議」に参加して関係づくりに努めている。しかし、在宅介護における医療ニーズが高まる中で、特に医療機関等との関係は益々重要となることから、引き続き情報共有によるコミュニケーションを図り、さらに連携を強化することに期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **担当利用者以外の情報についても職員間で適宜情報共有をしている**

事業所は、担当利用者以外のことでも職員全員が情報を共有することが大切だと考えている。担当利用者の情報等は適宜、担当以外のケアマネジャーにも報告をし、必要に応じて相談や検討をするなど協力している。また、介護支援ソフトには、利用者に関する最新の情報等を入力し、担当ケアマネジャーが不在の場合は、介護支援ソフトの情報を確認して、必要に応じて代わりに対応することができるようにしている。

・ **利用者・家族等のニーズに応じた各種サービスの情報提供に力を入れている**

契約時に、事業の目的や運営方針(自立支援・重度化防止の視点、利用者の意向を尊重することなど)を重要事項説明書により説明し、事業所の基本的な考え方に基づいてケアプランを作成することを伝えている。介護保険サービスは、サービス種別ごとに各事業所のパンフレットをファイルにまとめて、利用者の状況や希望に応じて情報提供している。介護保険外サービスについても、紙おむつ支給事業やゴミ回収事業等の公的サービス、配食サービスや理美容サービスなどの民間サービスを適宜紹介するなど、利用者のニーズに応じた情報提供に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/92

■ 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	93.0%	6.0%		
	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	84.0%	14.0%		
	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	98.0%			
	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	82.0%	5.0%	10.0%	
	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	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	89.0%	9.0%		
	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%		
	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%	8.0%		
	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	69.0%	20.0%	6.0%	
	無回答・非該当：4.0%			