

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	うらら多磨ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都府中市多磨町2丁目56番地2
事業所電話番号	042-367-8803

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）	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。 「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。 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。 資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・看取り前提の受け入れも、希望者がいれば積極的に行っています

職員に求める人材像や役割、あるべき姿として「どのような状態の方へも、在宅生活が伸長できるように心のこもったサービス提供を行う」と掲げています。この宣言通り、今後のサービスが長く続かないと思われる方でも、最期まで住み慣れた自宅で過ごしたいという方の受け入れを積極的に行い、希望を叶えています。新規契約から、2回程度で看取りに至り、終了するケースもあります。しかし、職員の誰もが、自分達のサービス提供により、本人・家族の助けになるのであればと、在宅生活の伸長を自分達の喜びと感じ、支える姿勢には感銘を受けます。

・ヘルパーチームは、利用者から高い評価を得ています

利用者調査では、総合的な満足度についての設問に、回答した方の85%は、「大変満足・満足」と回答しており、高い満足度が示されています。また、「いつも優しく接してくれる」、「あまり干渉されないのがよい」、「担当してくれる方々の人柄がよい」、「利用者に適したヘルパーさんが来てくれる」、「細やかにケアしてくれる、家族との連携もしっかりとやってくれる」、「何があってもいつも利用者のペースを理解してくれる」等の好評も多々上がっています。地域を支えるヘルパーさん達の質の高いサービスは、第三者としても高く評価できます。

・事業所内ヘルパー会議での情報共有・意見交換を通して、チームワークを高めています

月に1回のヘルパー会議により、正規職員・非常勤登録ヘルパーが全員参加して情報共有・意見交換を図っています。議題としては、例えば、社内での連絡事項の共有、年度事業計画の読み合わせ、マニュアル更新の読み合わせ、利用者1人ひとりのサービスについての意見交換等を実施しており、事業所運営についての重要な機能を担っている事がわかります。、第三者としても、特に良い点として高く評価すると共に、長く地域を支え続けている事業所・ヘルパーチームとして、今後もチームワークを維持して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・職員の安全・体調管理等の強化に期待します

日頃より職員への声掛けや天気予報等により、職員の安全・体調等への配慮をしています。今後も、現在所属の職員の年齢構成や、自転車を使った移動等が多いことから、水分の配給等の熱中症対策や自転車の定期点検等の強化等も必要と思われます。職員の安全・体調管理等の継続的な強化に期待します。

・事業経営についての中長期的な見通しが必要です

職員自己評価では、急な欠員への対応や、ヘルパー職員の増員等についても顕在化しているリスクとして認識されている事がわかります。少子高齢化の影響もあり、昨今のニュースでもヘルパーのなり手が減少している事が報じられています。これらを踏まえ、事業所単位ではなく、法人単位で現状の認識を深め、今後の介護保険制度の改定を踏まえた中長期的な見通しの立案も必要と思われます。例えば、近隣同法人特養や通所の連携による運営の安定化、ICTの導入強化による効率化、人材のローテーション等の検討に期待します。

・法人単位での買い物難民対策に期待します

事業所周辺は地域的に買い物できる場所に乏しく、また車が多く狭く危険な場所が多い状況です。移動販売等のサービスもなく、実際に車椅子の利用者と一緒に近隣店舗に行くとなれば1時間～1時間半の時間が必要となります。それでもチラシを確認しながら買う物を決め楽しみにされている方や買い物が一番の楽しみだとおっしゃる方もおり、ヘルパーがその思いに応えています。これらの現状を踏まえ、同法人近隣の特養・通所・訪問介護、別法人近隣障害者施設等、事業所間で協力し、買い物支援の新たなサービスを構築できないか検討して欲しいと思います。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間の引き継ぎ・情報共有に力を入れています

職員は常勤・非常勤・登録と多様な働き方で成り立っています。全職員が集合し顔を合わせての申し送りは難しいながら、電話・メール等を利用し、漏れなく完璧に行われています。また、周知する際には職員の負担軽減の為、『返信不要』の一言を加えて配信する等、気遣いがあります。基本的な考え方・職員への指導として、何かあった場合にはすぐに連絡をと常に伝えており、それにより素早く謝罪したり、状態を見に駆け付ける事が可能となっており、早期対応・解決に繋がっています。職員1人ひとりが問題を抱え込むのではなく、全員で共有しています。

・多様なリスクに備える事に力を入れています

訪問介護事業所として、緊急時・災害時マニュアルを整備しています。マニュアルは、内容を絞って簡潔に、職員が携帯しやすくB5判で印刷されており、好事例なマニュアルと言えます。例えば、利用者自身の身体状況等で緊急を要する場合等を想定して、対応策が列挙されています。また、家族が居る場合・独居の場合等のように実的な想定や、交通事故に遭遇した場合、避難場所の一覧等も掲載されている点も好事例と言えます。多様なリスクへの備えに力を入れていると言えます。今後も継続して欲しいと思います。

・個別の特性、拘りに対応した支援をチーム一丸となり実施する事に力を入れています

利用者の希望する暮らしが継続できるよう、1人ひとりの想いや拘りを受け止めた支援を行っています。例えば、本来の日常生活動作の中では、自宅の浴槽は難しく機械浴レベルであっても、どうにか望む入浴方法で入れないかと、職員2人対応で安全を確認しながら要望に応えています。また、別のケースではスロープを使いたくない利用者の拘りに、毎回30分かけ、2人対応で玄関を出るサポートを継続してきた事例もあります。各々の要望や拘りを職員が受け止め、チーム全体で諦めないサポートに力を入れています。今後も継続して欲しいと思います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

13/23

■ 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	92.0%	7.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	84.0%	7.0%	7.0%	
	どちらともいえない：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	53.0%	7.0%	7.0%	30.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		
	どちらともいえない：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	92.0%	7.0%		
	どちらともいえない：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	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	7.0%	7.0%	15.0%
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	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
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	84.0%	7.0%	7.0%	
	どちらともいえない：0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
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	61.0%	15.0%		23.0%
	どちらともいえない：0.0%			

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ホームヘルパーステーションよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地府中市立特別養護老人ホームよつや苑
事業所電話番号	042-334-8133

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

・利用者が在宅で継続して生活できるように、できないところを補うのではなく、できる能力を活用するための声掛けや助言を行っています

支援内容を決める時の視点として利用者ができないところを補うことも大切ですが、できる能力を活用し増やすための声掛けや助言に重点をおいています。例えば食事バランスが乱れている方にバランス良い調理方法や買い物の助言をすることで、自己管理できるようになり食事量が増えて元気になった方や着替えなどを手を出しすぎず見守りながら自分で着替えられるように助言するなどを行っています。自宅に訪問して支援しているからこそ利用者が在宅生活における自立を重視したサービス提供を心がけています。

・ヘルパーが同行訪問を効果的に行うことでサービスの標準化が図られ、利用者の安心した利用が促進されています

各利用者に対して提供するケアの手順や方法、その利用者独自の価値観に配慮したケア提供方法などについて、担当ヘルパー以外のヘルパーも適宜同行訪問することで、提供するケアサービスの標準化が図られています。その結果、担当ヘルパーとは別のヘルパーが訪問しても、共通の手順や方法でサービス提供が行われ、担当者が変わることで利用者の不安感はなく、安心した利用につながっています。このサービスの標準化は、身体ケアのみならず部屋の掃除や買い物での購入物などの生活援助についても徹底して行われています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者が住み慣れた地域で暮らし続けられるために地域情報を収集し、提供することが期待されます

訪問時に詐欺と思われる電話があった時は利用者に助言し、警察に通報して未然に被害を防いだことや、ガスが止まってしまい業者とやりとりしている利用者へ助言することでガスの復旧支援を行ったことがあります。自宅に訪問する業務だからこそ生活の困り事を把握しやすく、必要に応じて助言することができていますが、必要な地域の情報を

伝えきれていないとが課題と捉えています。介護保険外のサービスや災害時の避難場所の情報を収集し地域と連携を行うことが、利用者の不安軽減となり住み慣れた地域で暮らし続ける取り組みとなることが期待されます。

・ **定型化されたパンフレットや広報誌による情報提供のみならず、事業所の特徴を積極的にPRすることが期待されます**

事業に関する情報は、ホームページや広報誌「ぬくもり」により、取り組み内容なども踏まえて情報発信しています。今後はホームページによる情報発信をより効果的に行い、また、事業所の同行訪問などを行うことでのサービスの標準化の取り組みとその効果、利用者の声なども活用しながら、併設の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所以外の関係機関に情報発信することや、地域住民に対しても併設の事業所と連携しつつ情報発信することを期待します。特に併設サービスと連携して提供されるトータルケアの視点からの情報発信、提供も期待します。

・

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

42/68

■ 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	97.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
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	92.0%	0.0%	2.0%	4.0%
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 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	83.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
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	78.0%	9.0%	0.0%	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	88.0%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	14.0%
	どちらともいえない : 4.0% 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	73.0%	14.0%	0.0%	11.0%
	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	73.0%	7.0%	0.0%	19.0%
	いいえ : 0.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	9.0%	0.0%	16.0%
	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	54.0%	16.0%	0.0%	26.0%
	いいえ : 2.0%			

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	泉苑ケアセンター
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）	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。 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。 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。 4) 利用者と家族の絆を大切にし、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。 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。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所内情報はPC内ソフトで共有しているが利用者への必要な支援は何かを理解、共有するため朝夕のミーティングを積極的に実施している

事業運営の歴史が長く、利用者からは選んでもらえるケアセンター、介護支援を行う関係機関から選ばれるケアセンターとしての信頼を受けている。PC内ソフトで、利用者の個別記録を確認する等、グループウェア等を効果的に活用し情報共有がしやすくなっている。また、職員は利用者に関わる目の前の情報を共有し、利用者への必要な支援は何かを理解し、効果的な支援で利用者の笑顔が見られ、安心して通所が楽しめるよう、朝夕の専門職を交えたミーティング時間の確保を工夫している。月次定例会議を設定し、情報共有を積極的に図っている。

・包括支援センターや居宅介護支援事業所等と情報共有に努め、日頃から連絡調整を行ない敏速にサービスの提供ができるように努力している

事業所は「最も困っている人々の命と生活を守る」法人の福祉理念を継承し、サービスの提供に努めている。地域での泉苑の存在は歴史も長く、地域ニーズへの積極的な対応を重ねてきた。地域包括支援センターや居宅介護支援センター、食事サービス、ショートステイ、特別養護老人ホームが併設されていることで情報共有がスムーズに行なえている。さらに、他の居宅介護支援事業所にも足を運び、日頃から連絡調整し可能な範囲でサービス担当者会議に出席するなど、ケアマネジャーとの繋がりを強化して敏速にサービスの提供ができるように努力をしている。

・地域関係者から選んでもらえる事業所を目指し、「困った時は泉苑」という印象を持たれるよう、特色を示すPR活動の進行が期待される

利用者・家族・他の居宅介護支援事業所職員にも選んでもらえる事業所を目指し、「困った時は泉苑」という印象を持たれるよう、困難ケースも積極的に受け入れる姿勢を示している。職員は可能な範囲でサービス担当者会議に積

極的に出席し、地域関係者と顔の見える関係構築やケアマネジャーとの連携強化に努めている。職員調査でも「ケアマネジャーさんとのつながりの強化を図った」と回答している。また、他の居宅介護支援事業所にも足を運んだり日頃のこまめな連絡や空き情報を提供する等、事業所の特色が示せるよう更なるPR活動への前進が期待される。

さらなる改善が望まれる点

・コロナ5類移行等により利用者増がみられるが、一方で職員の負担感も増し、高齢化や退職者の問題もあり、更なる業務の効率化に期待したい

事業所では、安定した人員体制の確保と業務の効率化を課題として挙げている。現在の職員数は、16名だが、高齢化の問題や退職者も数名出ていて、求人にも力を入れているものの福祉業界の人材不足もあり、課題となっている。また、最近では緊急性の高い利用者の相談やコロナの5類移行等で新規利用者や回数の増がみられる。利用者増に伴い職員の負担感にも配慮する必要がある。職員調査でも経営状況の改善を評価する一方、「業務の効率化、人材育成への取り組み」が期待されている。将来を見据えた業務の効率化と人材の育成に努めてほしい。

・今後も新規利用者の増加や、利用者の重度化による車椅子対応が生じる可能性があり、送迎方法、乗車時間・ルートなども検討してほしい

利用者はコロナ5類移行後、毎月2・3人のペースで新規利用が増え、10月より35人定員としている。そのため、3台（運転は2台委託、1台職員）の送迎車でコース変更や、利用者の乗車時間の調整を図っている。個人情報保護として、乗車の利用者の名前・住所を伏せたファイルを車に携帯し、新規利用者の送迎にも車内での確認を厳守している。送迎の際は駐車場所等を確認し、利用者が安心して通所が出来るように支援方法を相談している。今後、利用者の重度化により車椅子に対応するため、送迎方法、乗車時間・ルートなどを検討してほしい。

・業務の効率化等の視点でICT化を積極的に進めているが、PDCAに則した記録化の実施など更なるICTの活用と議論を期待したい

業務の効率化は、法人を上げての課題であり、職員の負担軽減と迅速な情報の共有、利用者支援の時間増という効果をもたらせる。事業所では、Ipadやパソコンでのスケジュール管理や情報提供、各種記録のICT化を積極的に進めている。しかし、現状に満足することなく、更なるICTの活用に着目し、またPDCAに則した記録が実施できるようにと業務の組み立てを見直し、効率的な事業運営を目指すとしている。この取り組みは、法人全体の視点で進められ、職員個々の意識改革と提案を求めている。今後の事業所の取り組みを継続的に注視したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向を把握する利用者調査から、施設に対する満足度は高い評価を受けている

事業所を取り巻く環境や利用者の意向を把握するため福祉サービス第三者評価の利用者調査を実施している。併設している事業所との連携事業により、「困った時は泉苑」と困難ケースも受け入れ、高齢者が住み慣れた地域で生活ができる多様な支援を提供している。今回の利用者調査からは「年長いた人間を公平に見てくれる・声掛けをよくしてくれる・介助されての入浴は気持ち良い・食事が楽しみ等」と日ごろ感じている施設と職員に対する満足度が高く、利用者の意向を収集し、ニーズを把握した支援の満足度は前回81%、今回91%と高く評価されている。

・コロナの5類移行等で、稼働率が上がっても普段の取り組みを強化する姿勢を評価したい

事業所では、利用者増と地域貢献の目的を達成するために、居宅介護事業所へ出向いたり、サービス担当者会議等へ積極的に参加して、ケアマネジャーに「頼れる泉苑」の存在をアピールしている。コロナ禍でも徹底した感染対策を行ない、事業の継続性に力を入れ、休止の出来るだけの短縮化を図り、稼働率の向上を目指した。現在は、コロナの5類移行等もあり、外出や集まりへの参加意欲が高まり、目標稼働率を達成しているが、この状態が維持できるように現況を的確に分析し、これからも普段の取り組みを強化したいと考えている。そうした姿勢を評価したい。

・困った時にサポート出来るのは泉苑の義務と捉え、イレギュラーな事態にも対応している

事業所は家族関係が薄い、身寄りが無い方や緊急の事例等を積極的に受け入れている。併設している地域包括支援センターや居宅介護の担当ケアマネジャーと密に連携し、緊急時等イレギュラーな事態にも相談しながら対応している。退院後、翌日からの利用依頼や、ショートステイの予定を本人がキャンセルし、デイサービスへの希望にも急遽、送迎調整を行ない対応している。新規利用者は本人より家族の意向で来所の場合もあり、帰宅願望に対してもその日を過ごせるように対応し、困った時にサポート出来る専門職がいる泉苑の姿勢と捉えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/95

■ 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	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	86.0%	8.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	33.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	76.0%	20.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	71.0%	26.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	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%	10.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	79.0%	11.0%	8.0%	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	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%
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	60.0%	30.0%	7.0%	いいえ : 1.0%
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	66.0%	27.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	17.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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	52.0%	30.0%	10.0%	7.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
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	042-369-0080

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）	利用者に深い共感を持つ 地域の方々に感謝する 水、電気などの資源を大切にする 常に防災を心掛け火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者からは「親しみやすい・笑顔が多い」との好評を得ています

利用者調査では、総合的な満足度について、回答した方の約90%は「大変満足・満足」と回答しており、高い満足度が示されています。また、同様に「職員の言葉遣いや服装は適切か」といった設問に、回答した方の90%は「はい」と回答しており、好評を得ています。「笑顔が多い」、「皆、親切だよ」、「職員との言葉のやり取りが楽しい」、「話を根気強く聞いてくれる」、「職員がいつも『大丈夫、大丈夫』と優しく接してくれる」等の好評も多々挙がっています。今後も親しみやすい・笑顔が多い事業所であって欲しいと思います。

・レクリエーション活動は、利用者自身が選択できるようになっています

大規模通所として1日に多くの利用者が通っています。その為、利用者の希望も多様であり、その方1人ひとりが希望する活動に参加できるように努めています。複数のレクリエーションを同時刻に提供しており、大きく分けて、例えば、身体を動かす運動系の活動と作品作りや書道等の創作系の活動を準備しています。レクリエーションは、その日の利用者の意向で選択でき、できる限り利用者の意向に沿えるように工夫しています。特に良い取り組みとして高く評価できます。今後も継続して欲しいと思います。

・多様な行事が展開されており、利用者が楽しく過ごす事ができるようにしています

行事の開催時には曜日が固定しないようにし、多くの利用者に楽しんで頂けるように工夫しています。コロナ禍で活動が制限されていましたが、徐々に緩和し今夏は納涼祭を開催しました。職員が浴衣姿でもてなし、射的やヨーヨー釣り、千本釣り屋台を開きました。焼きそばや枝豆、チョコバナナやノンアルコール飲料等を提供し、お祭りを楽しんで頂いています。敬老会には外部の落語家やエイサーを招待し、クリスマスには玄関先にイルミネーションを飾り地域の方とも楽しむ予定もあります。工夫を凝らした活動を今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・意向確認方法に差異が生じている為、課題対策を期待します

利用者・家族にサービスに関する説明を行い意向を確認していますが、課題が生じています。例えば、意向確認を行う際は、個々の力量に任せており、職員によって意向確認の内容が異なってしまう状況です。今後は、意向確認の為の設問項目を設定し、一覧化する等の見直しを行い、一定保障ができるサービス提供を目指して欲しいと思います。加えて、設問項目に沿った意向確認後に追加情報を収集する事は、介護サービスの質向上の取り組みに反映させる事が可能だと思います。今後の対策の為に検討機会を設ける等、改善を期待します。

・要望の高い機能訓練への対応の検討により、今後の取り組みの成果を期待します

事業所ではこれまで機能訓練指導員による個別機能訓練が行われていましたが、今年度から職員体制の変化に伴い、個別機能訓練加算には対応できなくなりました。しかし、機器類は事業所内に設置があり、加算対象だった方はこれまで同様の活動が継続できます。事業所は、これまで加算対象外だった方でも、職員見守りのもとで機器を使用した運動の機会がもてるように検討しています。利用者調査結果からも個別機能訓練の要望が多くあることから、今後の対応の検討が望まれます。

・事業継続上の最大のリスクである人材確保の取り組みのさらなる加速に期待します

今回の職員自己評価では、「職員の高齢化、質の高いケアを提供していきたいからこそ職員数が足りない」といった意見が散見されます。これからの最大のリスクは、人材確保・離職である事を踏まえ、非常勤職員の働きやすい時間での雇用増、ダブルワークの受け入れ、外国人介護士人材の雇用等、さらなる取り組みの強化・加速に期待します。また、今後の介護保険制度改正を踏まえると、同地域にある訪問介護事業所等との連動・連携も視野に入れた人材確保計画が必要です。今後の取り組みに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所内で毎年度のスローガンを定め、チームワークを高めています

独自のスローガンを毎年定めています。2023年度は、「自分の事が自分でできる生きる喜び」としており、排泄等の自立支援に力を入れて取り組んでいます。職員自己評価では、「ケアの方向性、改善点等について意見を出す機会がきちんと設けられている」といった意見もあがっており、職員間での想いや意見交換の時間を重視している事がわかります。現管理者の積極的な発言・行動といったリーダーシップや、地域密着的な職員1人ひとりの主体的なケアとチームワークは、事業所の良き組織文化だと思われます。特に力を入れた取り組みと言えます。

・サービス提供の進捗確認や指導の取り組みに力を入れています

通所介護計画書に沿って、適切な支援を行っています。通所介護計画書は、職員間の意見を踏まえ活用しやすいように整備しており、紙媒体でいつでも確認ができるようになっています。また、主任やリーダーが中心となり、支援内容の進捗確認を行う等、必要に応じて迅速な指導を行っています。特に、車椅子の誘導や爪切り対応の指導を強化し、サービスの一定保障を継続しています。特に力を入れた取り組みと言えます。

・個々に必要な対応を職員間で統一できるように情報共有に力を入れています

送迎時の対応は送迎板を使用し、情報を共有する事で職員間で統一した対応がとれるようにしています。例えば、独居で認知症のある利用者の場合、迎え時に薬の準備ができていなかった際には、家族の了承のもと自宅の保管場所から薬を持参する事や、エアコン操作ができない方へは操作を対応する等があります。薬の保管場所やリモコンの設置場所等、利用者宅内での対応が必要な場合、了承を得た上で利用者宅の写真を用いて、共有する事で文字だけでなく、視覚情報で共有できるように工夫している点は特に力を入れた取り組みとして、高く評価できます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/85

■ 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	84.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	78.0%		15.0%	
	どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	49.0%	27.0%	13.0%	9.0%
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	72.0%	19.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	64.0%	17.0%	7.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	70.0%	9.0%	19.0%	
	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	52.0%	15.0%	31.0%	
	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%		17.0%	
	どちらともいえない：3.0% 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	78.0%	5.0%	13.0%	
	いいえ：1.0%			
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	72.0%	15.0%	7.0%	
	いいえ：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	15.0%	9.0%	
	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	50.0%	17.0%	5.0%	25.0%

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	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番地6
事業所電話番号	042-360-1353

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)法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸とし、地域社会との交流を重視し、地域の高齢者福祉の拠点となる。 2)ボランティアや地域の方々に開かれた透明性のある運営と法令を遵守する。 3)利用者の人権と自己決定を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。 4)職員間の相互理解と連携の精神を大切にする。 5)真摯で誠実なサービスマナーを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練の内容を可視化することで不安解消につながっています

利用希望者が施設見学に訪れた際には、パンフレットや広報誌とともに「鳳仙寮デイサービス 個別機能訓練内容のご紹介」のリーフレットを渡しています。内容は、機能訓練指導員による評価と計画作成により、個別のニーズにあわせた機能訓練を実施していることの説明、歩行訓練や階段昇降、機能訓練指導員による関節可動域訓練や疼痛緩和マッサージ、生活リハビリなど14種類の機能訓練の内容を写真付きで掲載しています。機能訓練の内容が可視化されたことで、利用希望者にとっての不安の一つが解消され、新規利用者の獲得につながっています。

・「地域の和」の理念に根差した地域との交流や貢献に積極的に取り組んでいます

法人の設立当初から基本理念として「地域の和」を掲げ、地域交流を活発に行っていました。地域でも「後援会」が組織されて様々な助力の手が差し伸べられてきました。コロナ禍でボランティアも大幅に減少してきた経緯がありますが、コロナ感染予防規制緩和と共に復活させていくことにしています。また、実習生や職場体験の受け入れも行っており、受け入れなどに関してのシステムや体制が整えられています。さらに地域貢献の和を拡げており、デイサービス利用者への配食や子ども食堂の開設など、理念に根差した活動が展開されています。

・明確に説明が記載された手順書が備えられています

業務内容についての手順書（指針）一覧が提示されています。職員倫理規定や接遇マナー、個人情報保護等の施設管理関係、感染症予防、事故対応等の委員会関係、個人情報開示や外部研修等の事務局関係、特養や医務室などそれぞれの部署に関わるものというように、分類、整理されています。手順書にはその目的となすべき事柄が順を追って細部に渡って説明がされています。非常に明確でわかりやすく示されているため、新人職員はもとより全職員にとってもわかりやすく、業務を円滑に進めることができるように構成されています。

さらなる改善が望まれる点

・詳細に記録されている情報の整理について一考の余地があります

ICT化を図り、記録類の効率化に取り組み、職員の業務負担軽減につながっています。これらの記録は、一つのフォ

ーマットから情報提供・担当者会議・活動・個別機能訓練・経過報告などの各カテゴリーを検索、閲覧、記録ができます。職員はプリントアウトしたものをデイサービス日誌として活用しています。内容も詳細に記されており、よく作り込まれている一方で、一見での判別のしにくさがあります。現在は、管理者と生活相談員が管理していますが、後進育成の観点からもマイナーチェンジなどにより、見やすく整備されることが期待されます。

・計画と記録の整合性をさらに意識した取り組みが期待されます

利用時にはフェイスシートに基づいてADLの状況、認知状況などをアセスメントしており、居宅サービス計画書と連動して通所介護計画を作成しています。また、ケース記録においても、より有用になるようリーダー配置によるチェック体制を構築しており、これらのプロセスは一貫しています。しかしながら、多様なレク活動や日常的な働きかけ、個別のケアが実施されている中で、全ての内容が反映されておらず、ケース記録とケアプラン上の課題に整合性が見られない場合が散見されます。今後、計画と記録の整合性を意識した取り組みが期待されます。

・職員が自らを自分で成長させていく自発性を促す取り組みが期待されます

コロナ禍等もあって経営的に厳しい状況に置かれたこともあって、経営層はその状況を乗り越えるために、業務改善点の書きだしをミーティングで話し合う等、様々な手法で状況の打開を図っています。職場は風通しの良い雰囲気を感じられ、職員には勉強会をミーティング内で行うといった機運も高まってきましたが、職員アンケートでは何かしらトップダウンとかみ合わない様子も感じられます。上からの指示だけでなく、職員自らが改善等に積極的に取り組もうとする自発性を促す取り組みが行わ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

・リーダーを中心に据えて記録のチェック体制を強化しています

アセスメントから通所介護計画書の作成、その後のモニタリングは6か月ごとのサイクルで実施されており、本人の目標設定と計画案を作成後、カンファレンスにおいて計画内容の確認と修正をしています。これらのケアの方向性を示す一連のサイクルを構築することが、利用者支援の充実につながっています。また、計画更新の際の根幹となるケア記録のとり方を重視しており、何を記録するかを明確に示し、日々移り変わる利用者の状態を詳細に残しています。記録担当としてリーダーを中心に据えて職員へ指導しており、記録のチェック体制を強化しています。

・事例検討の場をつくり、職員が主体的に提案できる環境づくりに努めています

毎日のミーティングやフロアミーティングを通じて、日々の課題を共有し組織として対応しています。フロアミーティングにおいては、事例検討も行われており、決められたテーマに対して、各職員が日頃の気づきや工夫を話し合っています。例えば「入浴のやり方」のテーマの時には、ある利用者に対しての支援方法の検討と情報共有を図って支援を実践につなげています。1か月後にフィードバックを行い、支援方法の現状維持や新たな支援方法の必要有無を検討しており、これらの取り組みから職員が主体的に提案できる環境づくりに努めています。

・利用者の状態や意向に合わせて、レクリエーション活動が選択できます

レクリエーション活動においては、カラオケ・書道・音楽療法など曜日ごとのレクリエーション活動やボランティア講師を招いてのオカリナ演奏や鳳仙寮体操を提供しています。これらのレクリエーション活動の参加においては、強制せずに自身のペースで取り組めるようにしており、日々の利用者の状態や意向に合わせて、利用者が自分自身で選択できるようにしています。例え、不参加になったとしても、利用者の趣味嗜好に沿った個別レクを多く取り揃えています。選択の幅を持たせ、別の選択肢を用意して利用者の要望に臨機応変に対応しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/88

■ 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	75.0%	22.0%	いはいえ：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	73.0%	12.0% 6.0% 8.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	69.0%	22.0% 8.0%	無回答・非該当：0.0%
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	79.0%	14.0% 6.0%	無回答・非該当：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	71.0%	26.0%	いはいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	8.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%		どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	89.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	65.0%	22.0% 12.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	8.0%	いはいえ：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	85.0%	10.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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	87.0%	10.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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	75.0%	20.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	12.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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	51.0%	24.0%	22.0% いはいえ：2.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
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	042-334-8133

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

・自立歩行に向けた支援や水分補給の重要性を職員間で共通認識し、利用者支援が徹底され、自立支援に向けた取り組みが推進されています

自立した歩行に向けての支援と水分補給の重要性を職員間で共通認識し、自立に向けた支援が徹底されています。デイサービス利用中は、2メートルから3メートルでも歩く機会を設定し、歩行訓練の介助を行うと共に、訓練後には利用者を賞賛、それが次の歩行訓練の強い動機付けとなり、主体的な歩行訓練の意欲形成を図っています。と同時に、水分補給の重要性についても、利用者が理解しやすい、納得のいく説明をすることで意識化を図っています。これらの取り組みがセンターの良い雰囲気形成、利用者の主体的、積極的な利用を促しています

・「歩くで元気」をキーワードに自主的に歩く仕組みと機能訓練を実施して自立を支援しています

事業所のキーワードである「歩くで元気」を実践するために、利用者が積極的に歩けるように環境を整えています。利用者が歩いている時に併設事業所の職員が声をかけているので、職員との会話を楽しみにしている利用者がいます。楽しみがあると自主的に身体を動かすことが増え、機能訓練指導員による機能訓練も実施することで身体機能の維持・向上を目指しています。これらの身体と心に働きかける取り組みが自立を促し、住み慣れた自宅生活の継続につながっています。

・併設の居宅介護支援事業所や通所介護と連携し、通所介護の継続した利用が図られ、介護者の介護負担の軽減と安心した利用に貢献しています

認知症を有する通所介護の利用者の中核症状や行動・心理障害の状態が悪化し、通所介護の利用が困難となった場合に、担当ケアマネジャーや通所介護、認知症対応型通所介護で協議し、家族に認知症対応型通所介護への変更を提案し、通同一施設内の所介護を継続利用することで介護者の介護負担の軽減を促進しています。この提案をする際には、変更する利用日なども、各曜日の利用者の認知症の症状や趣味などを鑑みて選定しています。その結果、利用者の変更先での初期適応を促進し、また、サービス変更後の家族の安心した利用につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・自立支援介護による通所事業の利用者の在宅生活の自立に焦点をあてた強みづくりと、地域や担当ケアマネへのアプローチ強化が期待されます

施設の強みとして入浴支援を強化するために、例えば短時間勤務を採用して入浴担当を固定化していきたいと考え事業課題に入れる予定、また認知デイについても食事・水分・運動・清潔を保持する支援を強みにすることも視野に入れて取り組む予定としています。この考えに至った背景は利用者や家族、担当ケアマネの要望であり応えていくことは必要と思われますが、併設施設及び法人全体の強みである自立支援介護による通所事業の利用者の在宅生活の自立に焦点をあてた強みを明確化し、地域や担当ケアマネへのアプローチを強化することが期待されます。

・稼働率の向上の必要性を職員間で共有し、現状以上の稼働率を向上することで、より一層地域福祉の向上の為に貢献することを期待します

実利用契約者数と日々の利用者数を比較検討したうえで、利用契約を行ったり、どのような営業活動をすれば施設見学者やケアマネジャーからの紹介が得られているのか、といった営業活動の現状分析を改めて行い、営業目標を数値し職員間で共有する必要があります。そのうえで、居宅介護支援事業所などの専門職に対してのみならず、地域住民に対して、例えば、見学会やポスティングを行うなど、直接的に情報提供するなどを行い、また、稼働率は地域福祉の貢献のバロメーターであるという点も職員間で共通認識し、稼働率を向上することを期待します。

・サービス特性（事業コンセプトや自立支援介護などの提供価値）と提供する人的能力を明確にした中長期的な人材獲得・育成が期待されます

介護業界の恒常的な人材不足に加え、労働人口の縮小も今後大きな影響を及ぼすものと考えられるなか、当事業所のサービス特性（事業コンセプトや自立支援介護などの提供価値）や地域性も考慮した中長期的な人材獲得と育成の戦略計画が必要と思われます。広報では利用者の維持・獲得と人材獲得の両方の狙いで事業所環境やサービス内容を伝えるのが一般的ではありますがときに伝わりづらいこともあります。今後は、事業所として期待する人材プロフィールを明確にし、組織能力の独自性を高める人材育成と確保のアプローチが有効と思われます。

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

48/73

■ 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	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%			
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	81.0%	8.0%	6.0%	
	どちらともいえない：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	22.0%	6.0%	8.0%
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	85.0%	10.0%		
	いいえ：2.0% 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	68.0%	22.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85.0%	10.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	68.0%	10.0%	20.0%	
	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	87.0%	8.0%		
	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	83.0%	12.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	87.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	79.0%	10.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	14.0%	10.0%	
	いいえ：2.0%			
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	50.0%	29.0%	6.0%	14.0%

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）	1) 「最も困っている人々の命と暮らしを守る」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。 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。 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。 4) 利用者と家族の絆を大切にし、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。 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。

全体の評価講評

特に良いと思う点 ・24時間365日の業務体制で夜間の緊急相談・連絡に対応している事業所の体制は、利用者・家族を含め地域全体の安心感に繋がっている 事業所は重要事項説明書に「泉苑居宅介護支援センター24時間電話相談受付体制」として明記している。24時間365日の業務体制で利用者・家族、地域、事業所が繋がって緊急相談・連絡に対応している。ケアマネジャーの勤務基本時間は8時30分から17時30分が電話での相談・問い合わせや訪問対応、その後19時まで電話対応や必要時は利用者の都合に合わせて訪問している。19時から翌日8時30分は併設の特別養護老人ホームの管理宿直者が対応し、必要に応じて管理者に連絡をする体制は、利用者・家族を含め地域全体の安心感に繋がっている。 ・利用者からの連絡に担当ケアマネジャーが不在時も対応可能をめざし、全員が全利用者の支援経過を確認し状況把握ができるように努めている 居宅サービス計画書や支援経過記録はPCシステム入力で作成している。利用者からの連絡に担当ケアマネジャーが不在時も対応ができるよう、各ケアマネジャーが出勤時に全利用者の支援経過を確認し、一定レベルの利用者状況の把握ができるように努力している。365日年中無休の業務体制に交代勤務をケアマネジャー3名で夜勤担当もこなし、利用者・家族からの相談や連絡に対応している。また、グループウェアに各ケアマネジャーの月単位のスケジュール入力を行ない管理者が確認している。最大の個人努力と、ICTの活用で情報共有に取り組んでいる。 ・併設の地域包括支援センターや通所介護、短期入所事業と連携を密に図り、困難事例への対応がスムーズに行えている 当事業所の併設事業である、地域包括支援センターとは日常的に連携を図れる体制になっており、困難事例の受け入れや対応がスムーズに行うことが出来ている。更に通所介護事業や短期入所事業も併設しているため、サービスに
--

つないだ利用者の情報把握がしやすく、利用者も安心してサービスを受けられる環境になっている。併設の全ての事業が同じ建物内にあり、担当のケアマネジャーも必要に応じてサービス利用中の様子を見に行く事も可能である。また、併設の各事業を通して総合的に高齢者の日々の暮らしと介護を支える方針の基サービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・常勤の職員が退職し次の採用が難しい状況の中でも365日の勤務体制を維持しており職員の負担感が大きい体制の強化に期待したい

昨年常勤の主任ケアマネジャーが退職し、管理者1名と月18日勤務の非常勤ケアマネジャー2名の体制となった。しかし、365日の勤務体制は維持しており、職員体制が薄くなる日が多くなっている。そのため一人勤務の日もあり、担当しているケース以外のケースについても対応しなければならない状況が増えている。ケアマネジャーの業務は煩雑な上、全てのケースを把握していなければならず職員の負担感が増加している。更に利用者の在宅生活を支える要でもあるケアマネジャー業務の安定を図るためにも職員体制を強化する取り組みに期待したい。

・ケアマネジャーの業務は、個人的な色彩が強く把握がしづらいが、定時で終わるような適正な業務配分の組み立てへの議論に期待したい

事業所では、担当者の業務スケジュールを重要視している。ケアマネジャーの業務は個人の色彩が強く、いま何をどこで、案件の進捗状況はなど、組織として全体を把握すべき必要がある。内外からの連絡やFAXが連日届き、利用者宅の訪問も頻繁に発生している。事業所の管理者は、1か月の動向を把握し、日々の訪問や事務処理等の配分を考え、定時内で業務が完結するよう、業務の組み立てに意を注いでいる。もちろん、イレギュラーな事案があった場合は、適切な超過勤務の申請で対応している。今後とも、適正な業務配分についての議論を深めてほしい。

・サービスの質や緊急時の判断に差が出ないよう、情報共有や判断の仕方を共有し、業務水準の安定化を目指している

事業所は24時間365日の年中無休の業務の中、利用者・家族からの相談や連絡に対応している。交代勤務をケアマネジャー3名で担当、管理者は宿直もこなし、管理者の公休日は非常勤ケアマネジャーだけの出勤となる。事業所としてサービスの質や緊急時の判断に差が出ないよう、日頃の情報共有や判断の仕方を共有し、業務水準の安定化を目指している。90人近くの利用者に対し3名体制は一人勤務の厳しい現状を感じる。対面での情報共有や話し合いの時間が持て、互いの高い福祉への意識に応えるべく人材配置を考慮願いたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の満足度は97%と高く、地域の利用者の信頼が厚いことが伝わってくる

事業所では、利用者や職員の意向、地域福祉の動向を重要視している。特に、利用者の意見、要望の把握は業務の根幹をなすものと理解している。今回の第三者評価の利用者調査では、大変満足が58%、満足が39%で、満足度は97%にも及んでいる。前年度も98%であり、高い満足度になっている。あわせてコメントも寄せられ「相談に訪れて良く聞いてくれる、介護内容を理解できるように説明し指導してくれる、謙虚な態度、適切に処理してくれる」との声が確認できる。365日、24時間体制の中で、地域の利用者の信頼を得ていることを評価したい。

・利用者の権利を守るために、権利擁護、虐待防止、個人情報保護等への認識を深めている

社会人として、福祉サービスに従事する者として、法、規範、倫理等の遵守は常に求められるもので、事業所では事業計画で謳う理念や基本方針に基づき、その姿勢を堅持する必要があると認識している。今回の第三者評価に伴う職員調査でも、法、規範、倫理を理解、遵守していると100%が「はい」と答えている。さらに事業所の管理者は、日々の業務を通じて個人情報保護の大切さ、権利擁護や虐待防止、法制度の改正等に高いアンテナを立て、その把握と対策、発信に努めている。業務に真摯に向き合い、利用者の基本的権利を守るために日々奮闘している。

・利用者の意向を尊重し在宅生活が継続できるよう「居宅サービス計画書」を作成している

利用者のアセスメントを実施する際には、利用者の望む生活に焦点を当て、安心・安全に在宅生活を継続できるように利用者・家族の意向を確認して「居宅サービス計画書」を作成している。しかし、時として利用者と家族の意向が違った場合は利用者を主体とした考えの基、家族の意向が利用者の望む生活を実現するための意見かを検討し、家族の想いを利用者に丁寧に、分かりやすく説明を行ないサービス拒否に繋がらないように配慮している。また、利用者・家族と専門的視点から見たニーズが一致しない場合は関係性を考慮しながら関わり方を工夫している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/80

■ 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	92.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	84.0%	10.0%	5.0%	0.0%	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	86.0%	5.0%	5.0%	2.0%	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%	2.0%	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%	5.0%	7.0%	0.0%	0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	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%	7.0%	0.0%	2.0%	2.0%
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%	0.0%	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	73.0%	10.0%	13.0%	2.0%	0.0%

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）個人の尊厳を守り、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

特に良いと思う点

・利用者や家族からの熱心な質問や要望に、時間をかけて細やかに対応している

事業所の基本方針「利用者の尊厳を守り、個々への充実したサービスの提供」の下、ケアマネジャーは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。利用者調査でも「家族との連携や医療とのつながりもしっかりサポートしてくれ、早い対応に助かっています。」「相談したことに対して迅速に対応してくださいました。」等の感謝のコメントが多い。ケアマネジャーは相談者の話を十分聞き、受け止めて、介護保険の利用などもわかりやすく説明して、相談を受けている。

・ケアマネジャーは、決めた時間を守り、わかりやすく話し、丁寧に対応するなど、信頼関係を築きながら相談やアセスメントを行っている

職員は、サービスの提供にあたっては、利用者との信頼関係の構築が重要と常に考えている。利用者調査における「職員の言葉遣いや態度、服装等が適切だと思うか」という設問に、回答した利用者の93%が「そう思う」と回答しており、非常に高い評価を得ている。「いつもやさしく、わかりやすく話をしてくださり、助かっています。時間通りに来てくださり、安心です。」「親しみやすく何でも話しやすいです。」「事あるごとにいい対応をいただいている」という意見が、ケアマネジャーが話しやすい雰囲気を醸し出していることを物語っている。

・一人ひとりに合わせた丁寧な関わりや安心できる相談を行い、家族や利用者の気持ちに配慮しながら適切なサービスを提案している

訪問時は利用者・家族の訴えをじっくり聞き、思いを述べてもらうように努めている。利用者調査でも「家族との連携や医療とのつながりも、しっかりサポートしてくれて、早い対応にいつも助かっています。いろんな変更にも対応してもらい、とても話しやすいです」「相談したことに対して、迅速に丁寧に対応してくださいました」などの意見がある。認知症状のある利用者からの意向・希望は、実務上対応が難しい場合でも否定しないで傾聴し、その後、家族や利用者の気持ちに配慮しながら適切なサービスを提案するようにして、利用者の相談に応えている。

さらなる改善が望まれる点

・業務の標準化や事業所が大事にしている考え方・ノウハウを新人・後進に確実に伝達できるためにも、業務概要をまとめることを望みたい

事業所には、倫理規程や運営規程があるほか、居宅介護支援事業所の運営に関する専門書を備えている。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が十分に整備されているとは言えない状況にある。二人職場であるため、関係法規と運営規程、契約書に則り、職員同士が協力し合えば業務に支障は無いと言えるが、新人職員への業務教育はほとんど口頭で伝えることになる。業務の標準化を図るうえから、また、事業所が大事にしている考え方・ノウハウを新人・後進に確実に伝達できるためにも、業務概要をまとめることを望みたい。

・マニュアル見直し等により外部の苦情相談窓口相談できることの周知に、更なる取組みを期待する

マニュアルでは、新規訪問・契約時に「苦情等があればいつでも申し出て頂くようお願いする。」と記載されている。契約時に契約書別紙の「相談、要望、苦情等の窓口」で電話番号・担当管理者名・受付時間等を利用者・家族に説明して、同意を得ている。なお重要事項説明書の相談及び苦情への対応では、事業所の担当窓口のほか、自治体等にも苦情等を伝えることができるとして、担当窓口・電話番号を明記している。事業所に相談しづらい苦情もあるので、マニュアル見直し等により外部の苦情相談窓口相談できることの周知に、更なる取組みを期待する。

・事業所の強みをアピールするよう、広報活動のさらなる取り組みの充実が望まれる

法人のHPのトップに、「新着情報とお知らせ」、「事業所のご案内」などを掲載している。「新着情報とお知らせ」では、頻繁に情報を更新して、目新しく、興味を惹く、特養にまつわる情報を提供している。「事業所のご案内」では、特養、ショートステイの特長を簡潔に紹介し、居宅介護支援については、ケアマネジメント、サービスの内容をわかりやすく説明している。しかし、当事業所の特長など、利用者の選択に資する情報が少ないというのが現状である。、ケアマネジメントの質の高さなど当事業所の「強み」などをアピールする努力が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間のコミュニケーションを図り、法令遵守と丁寧・確実・迅速な業務に取り組んでいる

職員間のコミュニケーションを図り、法令遵守と丁寧・確実・迅速な業務に取り組んでいる。ケアマネジャー二人体制のなかで、管理者が担当する利用者を決めて、利用者の計画内容や個人記録を介護支援システムに登録している。情報を共有したほうが良い場合は、共有用の支援経過記録やファイルのメモ一覧を作成し、支援している。互いの利用者のケースを情報共有して、担当者不在時も別の担当者が対応できる。介護保険制度改正講習会や自治体主催の集団指導に管理者が参加した場合も内部研修等で共有し、法令遵守に則った利用者支援に努めている。

・法人と連携してリスクマネジメントに取り組んでいる

コロナ感染対策および災害対策を最優先のリスクマネジメント課題とし、法人共通のBCPを策定・見直している。法人の感染症対策委員会、安全衛生委員会と緊密に連携しており、管理者は必要に応じて委員会に出席している。なお次期介護保険制度改正で義務化予定の「感染症対策の強化」の法人研修で管理者が講師を務めた。令和4年11月コロナ感染クラスター発生時には、PCR・抗原検査、ゾーニング等を徹底し、感染拡大を抑えた。また感染拡大や災害発生に備えて、利用者の基本情報のバックアップや関係機関との情報共有を行っている。

・虐待ケースなど支援困難事例には、地域包括支援センター等と連携して支援している

地域包括支援センターや福祉事務所からの依頼で担当するケースについては、同行訪問し、必要に応じてケアマネジメントの過程で、センターやケースワーカーと連携して、互いの役割を確認しながら支援を行っている。支援困難事例や虐待事例では、当事業所を運営する法人が特養とショートステイを設置・運営しているので、両者の迅速な連携で、このようなケースを短期入所等につなげている。また、職員は、ケース会議に参加して課題の抽出や解決策の検討を行っている。特に、虐待ケースでは、自治体や地域包括支援センターから高い信頼を得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/86

■ 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	84.0%	15.0%			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%	13.0%			いいえ：2.0% 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	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%
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%	10.0%			いいえ：4.0% 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	89.0%	8.0%			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	84.0%	13.0%			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	86.0%	8.0%			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	67.0%	21.0%	6.0%		無回答・非該当：4.0%

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）	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。 「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。 「深い共感」を持って、職員は利用者そして家族に接する。 「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。 資源を大切にし、常に防災を心がけて火を出さない。自然の恵みを大切にし、安心安全を守っていく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本人の意思を尊重し支援しています

事業所は利用者の意思を尊重するようにしています。家族や近隣住民等からサービス導入の要望が強くうかがえたとしても、利用者自身がサービスの介入を希望しない場合には、生命に関わらない場合において、その意思を尊重するようにしています。例えば、入浴サービスの導入を拒んでおられるケースでは、周りから見て困り事でも、利用者には必ずしもそうでない事もあり、慎重に対応を検討します。利用者が望む時に支援できるよう、不本意なサービス締結が今後のサービス導入に至らない可能性を考慮し、無理強いしない姿勢は第三者として好感が持てます。

・対面での定期モニタリングの実施率は100%となっています

契約時から定期モニタリングがどのような役割を果たしているか説明し、理解をしてもらうように努めています。居宅サービス計画に関しては、実施状況の確認・効果の他、本人の負担になっていないか、また、家族はどのように考えているか等、対面で丁寧に説明・確認し、同意を得ています。定期モニタリングの実施率は100%となっており、より良い居宅サービス計画の作成の為に力を入れて取り組んでいます。サービスの開始前からその重要性を伝え、実際に実施できている事は好事例と言えます。特に良い取り組みとして、高く評価できます。

・併設事業所として併設のサービスや地域包括支援センターと連携し、利用者や地域住民を支援しています

併設事業所としての強みを活かし、利用者や地域住民を支援しています。事業所には同建物に特養や短期入所、通所事業、地域包括支援センターがある為、様々なケースを連携し支援する体制があります。調査時には、病院から入院中の患者の治療を終えて退院を予定しているが、独居生活になる為、その後の支援の相談を受け、地域包括支援センターや併設事業と連携し、サービス調整を図った事例をヒアリングしました。その他に、虐待疑いの事例も事業所間で連携し経過を観察しています。併設事業所の好事例として特に良い取り組みと評価します。

さらなる改善が望まれる点

・業務の分散化が必要と思われます

管理者1名、介護支援専門2名体制の中、やむを得ない事もありますが、管理者に業務が集中しているように思わ

れます。管理者で無ければできない業務もありますが、改めて業務内容を見極め、分散化する事が必要と思われます。現在、BCPが義務付けられる中、万が一の事が起きた際にも、動ける職員で業務を遂行しなければなりません。その観点からも事前に業務を整理・分散させておく事は重要だと思われます。今後の改善に期待します。

・必要に応じた業務の標準化の検討を期待します

ケアマネの業務は、手引書の確認により流れを明確にしています。しかし、諸手続き上の具体的な業務手順等はマニュアル化しておらず、その必要性は職員間でも課題として認識されています。今後は、例えば、初めてケアマネの業務を担う新人を想定した基準でマニュアルを作成する等、記述のレベルも踏まえた検討を期待します。

・事業所では自然災害版のBCP(事業継続計画)を作成していますが、感染症対応版の作成が望まれます

事業所単体として自然災害版のBCP(事業継続計画)を作成しています。BCPに基づいた対応が迅速にできるように、A3サイズ1枚にBCPがまとめられ一覧化されており、いざという時に確認しやすいように工夫されています。一方で、感染症対応版は法人内で作成中となっています。当年度内の完成を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間で利用者の情報を共有する事に力を入れています

職員の勤務体制は、シフト勤務となっています。その為、日常的に担当利用者の記録を詳細に入力する事や担当以外の利用者の記録の確認を徹底する等、職員間の情報共有に力を入れています。仮に休みの職員の担当利用者から連絡があった際でも、他職員が適宜対応する事が可能となっています。利用者調査では「担当不在でも代わりの人がよく対応して頂ける」、「担当者や受電の際の対応がすぐに理解をして聞いてもらえるので、介護の負担がない」等のコメントが挙がっています。特に力を入れた取り組みとして高く評価できます。

・医療関係者と顔が見える環境を作り、情報を共有する事に力を入れています

主治医との関係構築の為、利用者の往診や通院のタイミングで定期的モニタリング日を設定し、主治医から直接情報を入手するようにしています。主治医と顔を合わせたコミュニケーションの機会を繰り返し、今では気兼ねなく、相談しやすい関係となり、緊急時には電話相談も可能となっています。大学病院等の大規模病院では医師と直接関わる事が困難ですが、郵送物やFAX等に頼らず、通院同行や、病院窓口に直接足を運ぶ事で接点を増やすようにしています。利用者の現状にあった支援を図る為に特に力を入れて取り組みとして高く評価できます。

・利用者の気持ちに寄り添いながら、目標への後押しをする事に力を入れています

援助目標の達成度については、利用者・事業所の双方から丁寧に話を聞き、慎重に判断するようにしています。特に利用者の満足度に関しては、本人が望んでそのサービスを利用していない事もあるので、満足感だけではなく負担になっていないか、確認をしています。負担を感じていそうな場合は、サービス事業所と相談し、その負担が軽減されるように努めてもっています。利用者本人の気持ちを踏まえた目標達成への支援の姿勢は、特に力を入れた取り組みとして高く評価できます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/80

■ 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	81.0%	12.0%		
	いいえ：3.0% 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	75.0%	18.0%		
	いいえ：3.0% 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	68.0%	21.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%		
	いいえ：3.0% 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	78.0%	6.0%	12.0%	
	いいえ：3.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	71.0%	21.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	9.0%		
	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	78.0%	12.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	6.0%	9.0%	
	いいえ：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	53.0%	15.0%	15.0%	15.0%

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	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番地6鳳仙寮
事業所電話番号	042-360-1316

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)法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸とし、地域社会との交流を重視し、地域の高齢者福祉の拠点となる。 2)ボランティアや地域の方々に開かれた透明性のある運営と法令を遵守する。 3)利用者の人権と自己決定を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。 4)職員間の相互理解と連携の精神を大切にする。 5)真摯で誠実なサービスマナーを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・他法人と協働して事例検討会を開催するなど、地域の関係機関との連携強化を図っています

事業所では主任ケアマネジャーを4名配置しており、中核の居宅介護支援事業所としての役割が求められています。このことから地域職能団体である府中居宅連絡会や主任ケアマネジャー会議、市内の地域包括支援センターとの連携を図り、各包括が主催するサロンへの参加を行うなど、地域関係機関との連携の強化を図っています。また、地域ネットワーク内での共通課題として、他法人と協働して合同勉強会を開催し、事例について学ぶ機会を作っています。その結果、事業所内の4名の主任ケアマネジャーを中心に困難ケースに対応できる機動力となっています。

・独自のアセスメントが利用者の生活全体を守るための計画の立案につなげています

事業所では、利用者の分析が的確に行えるように独自のアセスメント様式を作成しました。長年使用していたアセスメントシートは、作成年月日も含めて経過が明確になるものでしたが、身体状況や生活状況など利用者個々に生じる課題は異なるため、より詳細に利用者の状態を分析できるアセスメントが必要になりました。時には、アセスメントをもとに職員間で討議を重ねた結果、職員が分析をもとに作成した計画書は多角的に支援が行えるものとなり、利用者の生活全体を守ることができると計画書の立案につなげることができました。

・サービス担当者会議が利用者にとって有効な場であることを示しています

介護保険の有効認定期間に応じて適時関係者を招集しサービス担当者会議を開催しています。サービス担当者会議は各事業所や関係者が集まり、利用者の目標を共有することができます。会議を開催したのちに議事録を作成し、関係者に交付することにより、利用者の自立支援を目指し、在宅生活が継続できるよう各事業所では目的をもって支援にあたることができます。あわせて毎月、支援状況の報告を収集し、現状に即した計画書となっているか確認を行っています。関係者間で顔の見える関係をサービス担当者会議の場を活用し利用者支援につなげています。

さらなる改善が望まれる点

・居宅介護支援事業としての中・長期計画の策定と単年度計画との連動性が求められます

法人において第2期中長期計画（令和4～令和6年度）が策定されており、事業運営方針、法人経営方針、設備整備・修繕方針が立てられ、3か年の年度別計画が作成されています。しかし、3か年の年度別計画は定性的で、それを実現するための具体的な目標や計画、役割などが示されていないため中・長期計画の実効性に欠ける内容

となっています。また、単年度計画においても中長期計画との連動性が確認できないため、今後は居宅介護支援事業所としての中・長期計画の策定と単年度計画が中・長期計画と連動した計画の策定が求められます。

・職員への理念の浸透を図り、地域の高齢福祉の拠点となる事業運営が行われることが期待されます

理念や基本方針は、新入職員入職時のオリエンテーションにおいて周知しているほか、各部署ミーティング開催ごとに理念について話し合いを深めています。また、施設内のエントランスや当事業所内に理念等を掲示しており、職員がいつでも振り返りができる環境を整えています。しかしながら、当事業所では職員の入退職が続いており、リーダーを軸に新体制を構築していくことから、理念や基本方針に立ち戻り、法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸として地域社会との交流を重視し、地域の高齢福祉の拠点となる事業運営が行われることを期待します。

・必要書類の見直しを行い、業務のスリム化への取り組みが期待されます

介護保険法に則った書類の整備や運用を行うことができるようにしています。現在使用しているシステムですべてを完結することができず、エクセルで作成した書類もあります。システムで一括に管理できることで、より業務が円滑に進めることができますが、長年の手順で進めています。システムで利用できる書式について見直しをして、確認をすることで業務のスリム化につながる可能性も秘めています。職員一人ひとりが書類の意味を理解し、活用できているからこそ、書類を各々で管理するのではなく、一括で管理ができる仕組み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

・個人別の研修計画が策定されており、実効性の高い取り組みが行われています

法人や事業所では職員の人材育成に力を入れており、事業所が作成する年間研修計画が職員別に立てる個人別年間研修計画の個人目標と連動しており、研修の計画が体系的に行われていることが見て取れます。また、個人別の研修計画は4半期毎に研修内容が決められており、達成状況を具体的に記録し、上司が評価を行うことから計画の実効性が高い取り組みとなっています。さらに、新入職員研修においても、オリエンテーション 33項目、 11項目、 15項目、 9項目と具体的な業務習得チェックリストが作成され、充実した研修が実施されています。

・職員間の情報共有で利用者の生活を守るための環境を整えています

事業所内のケアマネジャーは7名在籍しています。土日に対応しており、いつでも相談ができる環境を整えています。担当者が不在でも対応できるよう、毎週居宅ミーティングの機会を設け、職員間で情報共有を行っています。ミーティングの他にもシステムを確認することで利用者状況を確認できるようにしています。また、併設する事業所の相談員が同じ建物内で勤務していることもあり、担当する利用者のサービス利用について即座に把握することができます。利用者支援に欠かすことができない関係職員との情報共有も含めたシステムが整えられています。

・利用者の想いを実現できる知識と技術の振り返りを行います

ケアマネジャーの仕事は個別で対応することが多いため、面接技術を熟知し介護保険法に精通する必要があります。介護保険法が改定になるたびに、情報を収集し正しい理解ができるようにしています。面接技術においては、毎年法人が行う職員アンケートで自己の振り返りが行えるようにしています。利用者が気兼ねなく相談できる存在であり、信頼関係を構築するためにも接遇の振り返りを欠かすことはできません。面接技術を磨き、言葉使いなどに注意することで節度ある対応ができるのも定期的に振り返りを行う環境が整えられている現れです。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

95/175

■ 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%	5.0%	どちらともいえない：4.0%	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	90.0%	5.0%	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	86.0%	7.0%	6.0%	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	83.0%	6.0%	10.0%	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：3.0%	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%	5.0%	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	87.0%	9.0%	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	84.0%	8.0%	7.0%	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	66.0%	20.0%	11.0%	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

・利用者のできることに着目したケアプラン作成を目指し、職員同士で適切にアセスメントできているか記録確認を行っています

利用者のできることに着目したケアプランを作成するために、客観的にわかりやすい記録を残すことが大切と考え、職員が二人一組になってお互いの記録確認を行っています。アセスメントシートにて利用者のできることや行いたいことを確認し、足りないと思える視点を意見交換をすることで、職員自身が得意・不得意な記録の書き方を気づき、資質の向上を目指しています。相互確認の取り組みを通して、事業所全体でケアプラン作成能力の底上げを目指し、最終的に管理者が確認をすることで、利用者の自立支援に着目したケアプラン作成を目指しています。

・リーダー層の柔軟性、寛大な姿勢が職場の心理的安全性の構築に貢献し、職員間での相談、支持、提案しあえる組織風土が形成されています

新たな管理者の柔軟性、寛大さを意識した、なんでも相談しあえる雰囲気形成するということを意識したリーダーシップが、職場の心理的安全性の構築に成果を発揮しています。自己評価分析結果についても、「そう思う」が全ての項目で100%を達成、事業所の特に良いと思う点として職員からも、「雰囲気がよく...支援困難ケース等の共有や相談が日頃から行えている」という解答を得ています。また、「仕事がシステム化されていてやりやすい」という解答もあり、単に仲良しとは異なる、支持しあう組織風土は各職員の専門性の向上にも効果を発揮しています

・

さらなる改善が望まれる点

・アドバンス・ケア・プランニング（ACP）の理解を深めるために、併設事業所と共同した取り組み実施が期待されます

利用者の意思決定支援を大切に考え、住み慣れた地域で最期まで自立した生活を遅れるようにACPについて理解を

深めることを目標としています。現在はACPについて学ぶ機会がまだ足りないと感じており、東京都や市が発行している各種ハンドブックを活用した終末期における意思決定支援を実践できることを目標としています。また、終末期の不安な気持ちに寄り添うために共通した心理的サポートが期待されるために、事業所内のみでなく併設事業所とも協働した取り組みを実施することでACPの理解が深まると考えられます。

・複合施設としてのトータルケアの概念を、ケアマネジャーを中心として併設サービスと再構築しケアマネジメントに反映することを期待します

複合施設としてのトータルケアの実際の在り方を、併設施設の各サービス担当者と連携し、概念を整理したうえで共通認識と確認を改めて行うことを期待します。そのうえで、トータルケアの視点からアセスメント、居宅サービス計画を作成し、それに位置付けた併設サービスの各種個別援助計画の内容を確認、モニタリングを通じて評価しつつ、自立支援、トータルケアの実現を推進することを期待します。また、担当者だけでなく、各サービスの全ての専門職も含めてトータルケアの概念を共通認識し、日々のケア提供が行われることも期待します

・

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

44/161

■ 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%	6.0%			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	86.0%	6.0%			いいえ：2.0% 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	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%
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%	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	93.0%				どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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：4.0% 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	86.0%	9.0%			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	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	65.0%	22.0%	9.0%		いいえ：2.0%