

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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-0565

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) 質の高い安定したサービスの提供、～ケアウイングの有効活用による 効率化～ 2) 人材の育成 ～クレームゼロ化～ 3) 働きやすい環境づくりの推進

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各ヘルパーのスマホからも利用者一人ひとりの介護ソフトからの情報が確認できるようになっており、職員間の共有化を図っている

パートで勤務するタイムヘルパーや登録ヘルパーのスマホからは、利用者一人ひとりのアセスメントシート、訪問介護計画書、手順書、活動記録、特記事項、申し送りなどの介護ソフトからの情報が確認できるようになっており、サービス提供責任者からの申し送しも受けている。利用者のサービス時の様子などの変化や特記事項がある場合には、タイムヘルパーはスマホの法人内メールで報告し、登録ヘルパーは電話連絡をして共有化を図っている。また、毎月のサービス提供責任者会議やヘルパー会議などでも情報の共有化を図っている。

・担当ヘルパーが手順書の支援内容を行うことにより、訪問介護計画書に沿った支援が行え、その内容は活動記録で確認をしている

サービス提供責任者が、担当ヘルパーに訪問介護計画書を反映させて作成した手順書をもとに支援内容の申し送りを行っている。担当ヘルパーは手順書の支援内容を行うことによって、訪問介護計画書に沿った支援が行え、その内容は活動記録に記載している。毎サービス終了後に担当ヘルパーが記載する活動記録をサービス提供責任者が実績時などで、訪問介護計画書に沿った支援が行えているかを確認している。また、毎月、サービス提供責任者が実施するモニタリングでも訪問介護計画書が利用者の現状に合った支援になっているかの確認をしている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所の情報を提供するHPには、概要やコメントのみの説明記載となっているため、リニューアル時には詳細な情報の掲載が期待される

事業所の情報を提供するパンフレットには、事業所の概要をはじめ、職員体制、訪問エリア、介護保険外サービスの説明と料金などを掲載し、イラストを織り交ぜて見やすいようにしている。ただ、HPに関しては、法人全体のものということもあり、法人の概要や併設する特別養護老人ホームの写真などがメインで掲載され、訪問介護事業所としては、概要やコメントのみの説明を記載しているだけとなっている。HPのリニューアル予定があるため、その際には、訪問介護事業所の詳細な情報の掲載が期待される。

・利用サービス時の入退室はICタグのスクランで確認しているが、スクランの忘れがあるため、課題として挙げている

支援内容を記載する活動記録には健康チェック、環境整備、相談援助、情報収集・提供、安否確認などの欄があり

、利用サービス開始時に担当ヘルパーが確認を行っている。その際に、変化などがみられた場合には、タイムヘルパーはスマホの法人内メールで報告し、登録ヘルパーは電話連絡を行っている。また、担当ヘルパーの利用サービス時の入退室時には利用者宅に貼らせてもらったICタグをスマホでスキャンして、サービス実施の確認をしている。ただ、担当ヘルパーによってはスキャンの忘れがあるため、事業所としては課題として挙げている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者のパーソナリティに関する内容を詳細に聞き取り、職員間での共有化を図っている

利用開始前の担当ケアマネジャーからの事前情報、サービス担当者会議での担当ケアマネジャーやほか介護保険サービス事業所からの情報、契約後の利用者や家族からの聞き取り内容などをもとにアセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況や既往歴をはじめ、利用者や家族の意向、家族構成、住居の状況、生活歴、性格、趣味嗜好などの利用者のパーソナリティに関わる内容を詳細に聞き取るようにして、基本情報シートに記載し、職員間での共有化を図っている。

・モニタリング時にはサービス提供責任者が、利用者とヘルパーの相性を確認している

初回サービス時や担当ヘルパーの変更時には、利用者のパーソナリティに関わる内容を把握して、できる限り相性が合うようなヘルパーのコーディネートを行うようにしている。同行時においても利用者とヘルパーの相性や様子などの確認を行っている。ヘルパーが継続してサービスを行えるようになった後もサービス提供責任者の毎月のモニタリング時には、再度、様子観察を行ったり、利用者や家族からの意見などを聞き取っている。それにより、利用者の負担がないかの確認を行い、円滑なサービス提供が行えるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/105

■ 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	84.0%	9.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	73.0%	19.0%	5.0%	
	無回答・非該当：1.0%			
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%	13.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. ヘルパーの接遇・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%	13.0%	9.0%	
	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	78.0%	19.0%		
	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	75.0%	13.0%	5.0%	5.0%
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%	9.0%	5.0%	
	いいえ：3.0%			
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	5.0%	
	無回答・非該当：1.0%			
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	55.0%	25.0%	9.0%	9.0%

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	特定非営利活動法人明るい老後を考える会
事業所名称	デイサービス榛名坂
事業所所在地	東京都町田市金井3丁目20番1号
事業所電話番号	042-737-7131

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) 施設の使命 デイサービス榛名坂は近隣地域と連携し、地域で高齢者が安心して生活が送ることができる拠点施設になることを使命とします。 2) 利用者の人権と尊厳の尊重 私たち職員は、利用者の人権擁護、尊厳が維持されるよう公平・公正なサービスの提供を行い、個人情報やプライバシー等の守秘義務を徹底します。 3) 利用者中心のサービス提供 私たち職員は、利用者の意向、意思を尊重し、その価値観や生活習慣に基づいた生活が極力維持出来る様、利用者本位のサービス提供に努めます。 4) 地域社会への貢献 地域社会の一員としての自覚を持ち、近隣住民と連携した地域防災、介護予防・健康づくり事業、地域交流の場づくりを推進します。 5) 職員の専門性向上 私たち職員は、日々、福祉・介護における正しい知識と技術の習得に努め、より安全で安心なサービスを提供します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・独自の記録ソフトの導入は、記録や介護計画との連動、申し送り等、事業内容全般について情報共有を可能にした画期的な取り組みといえる

事業所では、ベンチャー企業と連携して、2022年4月からタブレット記録ソフトを導入し、介護計画をはじめ、個人の情報や利用者のデイでの様子などの記録をすべてタブレットに入力し、情報共有を図っている。職員研修を3か月弱繰り返す中で、全員が使いこなせるようになり、今では介護職員4台と看護職員1台のタブレットで、利用者に関わりながら入力できるようになっている。音声入力もでき、申し送りや訓練計画、連絡帳や各種の加算様式にも連動しているこのソフトは、事業内容全般について情報共有を可能にした画期的な取り組みといえる。

・大人のデイサービスを目指した多彩なプログラムを用意し、利用者が心身ともに充実した時間を過ごせるように支援している

利用者が心身ともに充実した時間が過ごせるように「大人のデイサービス」と銘打ち、利用者の主体性を尊重した様々な取り組みを行っている。多彩なプログラムを用意しプログラムの選択は利用者のその日の意向に寄り添い、チャレンジできるように支援している。また、個別性を尊重し、「自分で選曲した音楽を流して欲しい」、「新聞を読

んで夕食のメニューを考えたい」等、事業所内で快適に楽しく過ごせる工夫をしている。利用者が主体的に取り組むことで、モチベーションの持続・向上につながっている。

・食事は管理栄養士が食材選びから手掛け、季節感のある栄養バランスに富んだメニュー、出汁にこだわった手作りの家庭料理を提供している

食事は管理栄養士が野菜類を地元で調達、肉類は国産にこだわり、季節感のある食材を優先したメニュー作りをおこない、毎月通信でも紹介している。毎朝事業所内の調理室で出汁をとり、利用者の嗜好や禁止食材、咀嚼・嚥下等に配慮した手作り料理を提供している。食器類は陶磁器を使用し家庭料理にこだわった盛り付けをおこなっている。法人の成り立ちが手作りの配食サービスから始まったこともあり、食事へのこだわりと思いが受け継がれている。食事の時間は利用者の楽しみの一つであり、ケアマネからも「食事が美味しい」との評判が定着している。

さらなる改善が望まれる点

・多彩な趣味活動をチームとして提供していくために、職員の知恵を結集してマニュアルを含めた業務の見直しが見られる

事業所は利用者調査でも満足度が高いと評価を得ている。これは趣味活動に特化しているため、経験値の高い職員がその活動を支えているといえる。ただ詳細なマニュアルはあるが、見直しや活用も不十分であり、経験のある職員ほど業務の見直しについて問題意識を持っていることが職員自己評価でも表れている。職員の意見でテーブル配置を変更し動線が改善された例もある。職員の声に耳を傾ける姿勢を続けながら、多彩な趣味活動を提供するからこそその細かな決め事を含め、職員の知恵を出し合い業務の見直しが進められることを望みたい。

・虐待防止について、事業所として職員の倫理観や人権擁護に対する意識を高めるための組織的な対応が未整備である

事業所ではこれまで、不適切ケアを含めてが虐待についての事例は見当たらない。ただし、虐待防止に関するマニュアルや虐待防止対策、早期発見・早期対応に対する対策の明文化ができていない。事業所では、専門職としての倫理や人権擁護等に対する職員の意識を高める必要性を認識し、組織として虐待防止についての取り組みに着手することを明らかにしており、東京都が開催する研修にも職員を参加させる予定である。今後の対応に期待したい。

・近隣自治会と協力協定を結び施設内庭園・駐車場を開放した活動をおこなっているが、地域の拠点施設として更なる取り組みに期待したい

事業所が高台の住宅街の中心に位置している環境を活かし、地域の拠点となることを基本方針として掲げている。近隣自治会とは相互協力協定を結び、事業所内庭園・駐車場を自治会の防災訓練、刃物研ぎなどの行事に開放している。事業所に自治会室が併設しているため、自治会活動としての活用のほか、施設の行事に借り受けるなど相互に協力しあっている。今後は地域住民のための介護予防事業、地域包括支援センターと連携した地域交流の場づくり、SNSを活用した情報発信等、地域貢献の一翼を担う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

・働きやすい職場環境が、事業所の経営環境へのリスクマネジメント対策につながっている

厳しい経営状況の中で、機能訓練事業を始め、魅力あるサービスの開発やICT化の推進などをすすめている。その中でも事業継続の柱として、職員が働きやすい職場環境を整えている。そのために、柔軟な勤務シフトにより週1日からの勤務を可能とし、休暇も取得しやすく、時短勤務にも柔軟に対応するなどの環境を整えることで、チームワークとホスピタリティに富んだ職員が多く、それがサービスの質の向上にもつながっている。働きやすい職場環境が、事業所の経営環境へのリスクマネジメント対策につながっている。

・10種類の個別機能訓練プログラムを用意し利用者・家族の意向に合わせて選択できる

初回に相談員が本人・家族から個別機能訓練への意向を確認し、希望する利用者には機能訓練指導員が一人ひとりの状態に合わせた機能訓練計画書を作成している。利用者の約8割が個別機能訓練をおこなっており、自宅での移動、入浴、外出等の動きのアップにつながるように、10種類のプログラムの中から選択し、3か月ごとに体力測定をおこない効果を測っている。職員は機能訓練計画書を踏まえて、事業所内での自然な声かけ、必要な誘導等をおこない、動きの変化等気づいたことはタブレット記録ソフトに入力しモニタリングに活かしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/58

■ 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	94.0%	6.0%	いはいえ：0.0%	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	74.0%	8.0%	10.0%	8.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	86.0%	12.0%	いはいえ：2.0%	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	90.0%	8.0%	いはいえ：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	90.0%	4.0%	4.0%	2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	8.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	8.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82.0%	8.0%	10.0%	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	60.0%	12.0%	28.0%	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	90.0%	6.0%	4.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	10.0%	6.0%	いはいえ：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	82.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：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	86.0%	6.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	18.0%	いはいえ：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	54.0%	16.0%	28.0%	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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-0565

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)人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援 2)家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営 3)心温まるサービスと笑顔があふれる施設づくり 4)介護のプロとして専門知識の習得、技術の向上、介護ロボットなど先端技術を活用してご利用者に満足していただける質の高いサービスを目指します。 5)地域に信頼され、地域に開かれた福祉拠点を目指します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・3種類のデイサービスの特色を伝えて、利用希望者の意向に沿えるように配慮している

デイサービスの内容や施設概要、営業時間や利用料金などは契約書・重要事項説明書に細かく明記してある。生活相談員が契約時に一つひとつ丁寧に説明し、署名・捺印を得て一部交付している。特に3種類のデイサービスの違い、それぞれの特色については細かく伝えることを心がけ、利用希望者が自身に合ったデイサービスを選定できるように配慮している。併せて、状況によってはデイの併用が可能であることもお伝えし、利用希望者の意向に柔軟に対応していく姿勢を示している。

・機能訓練指導員と介護職員が連携し、リハビリの要素を取り入れたレクリエーション活動を実施して楽しんで参加できるように努めている

機能訓練指導員と介護職員で連携し検討しながら、リハビリの要素を取り入れたレクリエーション活動を実施している。機能訓練指導員がアドバイスした集団体操や昼食前の嚥下体操をはじめ、指先や頭を使うレクリエーション活動として、書道、計算、書き取り、折り紙、その季節に合う貼り絵などの創作作業も実施している。テーブル拭きや昼食の下膳などの家事作業も取り入れている。また、身体を動かせるイベントとして運動会も開催しており、楽しみながらリハビリが行えるような活動の提供に努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・互いに意識をもって接遇にあたり、利用者の満足度向上を図ることが期待される

利用者アンケートの内容から、「もう少し利用者の気持ちを考えて欲しい」との意見が発出している。また、職員自己評価からは改善すべき点について「利用者への言葉づかい」「マナーの標準化」などの意見が挙げられている。これらの状況を各職員が再認識し、互いに意識をもって利用者への言葉がけや接遇を行うことで、職員個々の提供するサービスの質の向上を図り、利用者の満足度向上につなげていくことが期待される。

・モニタリングなどにより、通所介護計画書に沿った支援を確認しているが、モニタリングに利用者の満足度を明記することが期待される

通所介護計画書は、6か月ごとのモニタリング、再アセスメント、サービス担当者会議などの内容をもとに見直し

更新を行っている。モニタリングと再アセスメントは更新するまでの間に2回以上実施し、利用者の心身状況に変化があれば都度での実施を行っている。その際でのモニタリングは担当介護職員が実施し、日々の支援内容を記載しているケース記録を反映させており、それらによって通所介護計画書に沿った支援が行われていることが分かるようになっている。ただ、モニタリングには、利用者の満足度を分かりやすく明記することが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意思を尊重し、権利に配慮した対応を各職員が意識を持って実践している

デイサービス利用前に収集したアセスメントや情報を参考に、利用者の価値観や生活習慣に配慮した支援を心がけている。サービス提供時には一つひとつ利用者に声かけを行い、選択を促す時にはイエス・ノーで答えられる内容を尋ねて意思の確認を行っている。デイサービスで過ごす中で、利用者が心地よく感じるように節度のある対応を行うことを徹底し、各職員でも共有を図って意識して取り組んでいる。

・アセスメントや利用者の心身状況の様子から入浴形態を決定している

事業所の入浴形態としては、大浴槽の一般浴、座位式の機械浴、ストレッチャー式の機械浴の3形態を用意している。アセスメントをもとに、利用者や家族の意向を把握し、実際の心身状況の様子などを確認してから入浴形態を決定している。利用者の自立面も考慮し、直ぐに機械浴と決定せず、介助にて浴槽への移動ができそうならば、シャワーキャリーを使用して一般浴での入浴支援を実施するように努めている。また、季節の柚子湯や菖蒲湯などのイベントを開催し、利用者が楽しんで入浴が行えるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

76/184

■ 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%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	77.0%	6.0%	5.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	22.0%	6.0%	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	88.0%	7.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	11.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	10.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	7.0%	5.0%	
	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	63.0%	22.0%	13.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	15.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	13.0%	5.0%	
	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%	18.0%		
	いいえ：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	84.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	18.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
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	56.0%	26.0%	5.0%	11.0%

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	医療法人社団三医会
事業所名称	医療法人社団三医会デイサービス三輪
事業所所在地	東京都町田市三輪緑山4丁目14番地1
事業所電話番号	044-980-3939

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) 全ての人に平等で信頼される介護サービスを目指す。 2) 介護サービスの提供を通して地域住民の安心を考える。 3) 職員が一丸となって地域福祉の発展に貢献する。 4) 地域に密着し、クオリティーの高いデイサービスを目指す。 5) 医療法人経営のデイサービスとして、他施設で受け入れ困難な医療依存度高い利用者を受け入れる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・通所介護計画に沿った支援が提供できるようにしている

利用開始前に見学をしてもらい、利用目的に合っているかを確認してもらってからサービス開始へとつなげている。利用開始時には生活歴や心身状態、環境、趣味などの情報を基に通所介護計画を作成し、計画に基づいた支援が提供できるようにしている。サービス開始時のアセスメントに力を入れ情報の収集と職員間での情報共有化、統一したサービスの提供が図れるようにカンファレンスを設け、利用者の状態に即した支援の実践に取り組んでいる。定期的な見直しをはじめ、心身状況が変化した際には、サービス担当者会議において変更や見直しにつなげている。

・リハビリの要素を取り入れたレクリエーション活動を機能訓練指導員と介護職員が連携して実施し、利用者が楽しんで行えるようにしている

機能訓練指導員と介護職員で連携しながら、リハビリの要素を取り入れたレクリエーション活動を実施している。機能訓練指導員がプログラムを作成した集団体操の実施や昼食前にはカラオケの機械に入っている嚥下体操などを行っている。ボーリング、風船バレー、ゲートボール、輪投げなどでも身体を動かすレクリエーション活動を行っている。また、作業療法的な手工芸のレクリエーション活動では季節の飾りを制作したり、折り紙や書道なども行い、指先も動かすようにして、利用者が楽しみながら行えるようにしている。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者や関係者へ事故や災害対策などのリスクマネジメントの周知を図られたい

センター内において共同で実施している防災設備の点検や警備会社による休日などの巡回対応、事業所として実施している防災訓練などによって災害対策に取り組んでいる。また、事故やヒヤリハットが発生した際には報告・改善などの仕組みも設けている。さらに、事業継続計画も作成しており、災害発生後の取り組みについても明示している。災害や事故などの発生時の対応に関する仕組みは整っているが、シミュレーションやロールプレイ、図上訓練などを充実させ、利用車や関係者への理解を深めることに取り組まれない。

・ケア記録はPCなどでの入力と手書きでの記載を両方で行っているため、職員の効率化につながる検討が期待される

利用中の支援内容を記載したケア記録は、介護ソフトと連動しており、PCやタブレットを活用して、入力や確認を行い、職員間でのタイムリーな情報共有に努めている。ただ、介護ソフトのシステム上の問題で、ケア記録の確認が行える期間が2週間までとなっているため、手書きでの記録の記載も行っている。そのため、事業所としては職員の業務の効率化を課題として挙げている。例えば、PCやタブレットでの入力を基本とし、定期的にプリントアウトして個別ファイルにファイリングするなど、職員の効率化につながるような検討をすることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・価値観や生活習慣に配慮して1日を過ごしてもらるようにしている

各種の活動への参加は、個々の自主性を尊重し自分で選択ができるよう支援している。その日の過ごし方を自分で決められるようなアプローチに努めている。また、自宅で行っている趣味活動や本の持参などにも対応したり、各種のプログラムへの参加も無理強いしないことを原則としている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣を大切にしながら1日を過ごせるようにしている。今回行った利用者調査の「尊厳の尊重」に関する設問に関しては高い満足度が得られていた。

・多様な食事形態で、利用者一人ひとりの心身状況に適した食事形態の提供を行っている

事業所の食事形態としては、主食は、軟飯気味の米飯、ミックス粥、お粥、ペースト粥、副菜は、常食、一口大、荒刻み食、極刻み食、極刻みプラストロミ食、ミキサー食、ソフト食と多様な食事形態を用意しており、アセスメントや医療情報、実際の嚥食状況などを把握して、利用者一人ひとりの心身状況に適した食事形態の提供を行っている。直営厨房ということもあり、利用者の心身状況の変化などがみられた場合には、すぐに食事形態の変更も可能となっている。また、毎月での行事食などを開催し、利用者が楽しんで食事が行えるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/80

■ 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	80.0%	14.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	75.0%	7.0%	12.0%	5.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	53.0%	30.0%	14.0%		無回答・非該当：1.0%
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	73.0%	17.0%	7.0%		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	64.0%	23.0%	7.0%	5.0%	
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：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	16.0%	5.0%		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	53.0%	19.0%		23.0%	いいえ：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	10.0%			いいえ：3.0% 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	71.0%	16.0%	10.0%		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	69.0%	19.0%	7.0%		無回答・非該当：3.0%
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%	12.0%	8.0%		無回答・非該当：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	17.0%	8.0%		いいえ：3.0%
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	41.0%	25.0%	14.0%	19.0%	

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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-6274

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)質の高いサービス 2)ICTの活用による業務の効率化 3)働きやすい環境、働き方改革

全体の評価講評

特に良いと思う点

・リ・アセスメントシートを有効に活用して、利用者の望む生活の実現を図っている

コミュニケーション・認知と行動・家族と知人などの介護力・健康状態・ADL・IADL・社会交流・特別な状況など、利用者に関する様々な情報を項目ごとに整理し、リ・アセスメントシートに記載している。困りごとを見出し、意向や判断、専門職の意見を踏まえて課題の抽出につなげている。リ・アセスメントシートを活用することで利用者の意向を深掘りでき、思考の整理から、根拠に基づいた計画作成に活かすことができている。利用者と家族の望む生活を実現していくために、継続した活用が望まれる。

・勉強会や事例検討を通して、各ケアマネジャーの資質向上に取り組んでいる

感染症予防と対応や虐待防止、認知症の種類とケアなど、様々な種類の勉強会を日常的に行っている。集合しての勉強会に加えてオンラインも取り入れ、各職員の都合に合わせた柔軟な参加ができるように工夫している。事業所内では事例検討も行っており、様々な事例に対して多様な観点から課題検討にも取り組んでいる。また、意思決定支援についても学びを深めており、利用者の意思を尊重した生活の実現に向けて組織的な取り組みを行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

・要望の聞き取りや説明内容について、更なる満足度の向上が図られることが望まれる

利用者調査の回答に於いて、「ケアプランを作る時、状況や要望を聞いてくれているか」の問いに対し、88.5%の利用者が「はい」と返答していた。また、「ケアプランの説明がわかりやすいか」の問いに対しては、86.9%の利用者が「はい」と返答していた。概ね肯定的な意見が多数であったが、一部否定的な意見も散見され、中には「ケアプランについての具体的な説明が欲しい」との意見もある状況を踏まえ、今後は更に満足度向上に向けた取り組みがなされることが期待される。

・学びの機会を更に設け、ケアマネジャー技能の標準化が図られることが期待される

12名のケアマネジャーが所属し、計画的な研修、日常的な情報共有を行って日々業務にあたっている。ICT化を進めており、現在は3つのチームに分割したチーム制も取り入れて、より良いケアの提供に努めている。しかしながら、各ケアマネジャー間にはレベル差も生じていることを課題であると自認しており、対策が必要であると考えている。今後は更なる勉強会や技能向上の機会を設け、技能レベルの標準化が図られることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・チーム編成をすることで、互いに協力し合う風土の醸成が図られている

12名所属しているケアマネジャーを3班に分け、チーム制で日々の業務にあたっている。利用者に関する様々な支援やサービス事業者との連絡、細かい対応などをチームごとに請け負うことで、それぞれが補い合い、提供する支援の質の向上につながっている。また、互いのコミュニケーションが活発化することで連携力が高まり、チームワークの向上にもつながっている。継続した取り組みを行うことで、なお一層のチーム力及び事業所の組織力向上が期待される。

・業務のICT化を進めて、効率的な業務実践につなげている

法人より1人1台ずつ業務用携帯電話の支給があり、事業所外でも業務遂行が可能な環境を整えている。事業所内のリモート環境が整備され、所属している12名のケアマネジャーを出勤班とリモート班に分割し、三密を回避した出勤体制としている。オンライン会議を常態化して、互いの情報共有を円滑化すると共に、ICTを有効に活用することで移動時間の短縮化が図れ、総合的な業務効率の改善が図れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

192/367

■ 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%	8.0%		
	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	86.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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%	14.0%		
	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：2.0% 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	80.0%	13.0%	5.0%	
	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	91.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	89.0%	7.0%		
	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	82.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	5.0%	
	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	61.0%	19.0%	6.0%	11.0%