

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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	ボンセジュール田無ケアステーション
事業所所在地	東京都西東京市南町6丁目11番15号
事業所電話番号	042-460-3015

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)私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。 2)私たちは「公正正大」に行動します。 3)私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。 4)私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。 5)私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」ものと認識して行動します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・1週間の体験入居の間に生活状況をじっくり見るとともに施設からの情報合わせを、初回から深掘りしたアセスメントを行っています <p>現在は職員の人員体制の状況から、利用者は併設の施設入居者のみとなっています。介護サービスを希望する方は施設見学時に、館内の案内も含めて2時間程度は直接サービスの説明や利用希望者の状況や要望などを聞くことができます。その後の1週間の体験入居の間に実際の生活状況をじっくり見ることができるとともに、施設のお客様相談や施設と兼務している当事業所の訪問介護員からも情報を得ることもできるため、初回のアセスメントから深く掘り下げて行っています。また契約時には家族の声も丁寧に聞き取り、家族の意向の把握にも努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の「自立支援」を最重要目標とし、様々な取り組みの一つであるシートは、利用者の生きる力を引き出すことに貢献しています <p>事業所では、利用者の「自立支援」を最重要目標とし、様々な取り組みを実施しています。その一つが「Make a wish」～私らしく過ごすために～シートです。このシートには利用者の基本情報（心身状況・今の状況）やADLなどが記載され、さらに「かなえたい夢」「希望」、そしてその夢をかなえるための短期目標や必要な物、そのための環境が記載されています。このシートは介護支援内容と連携し、進捗を振り返ることで「継続」「再検討」「達成」が可能となっています。利用者の生きる力を引き出す取り組みを高く評価します。</p> <ul style="list-style-type: none">・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員自己評価の特に改善したいと思う点に情報共有に関するものがいくつかあったため、更なる円滑な情報共有に努めていただきたい <p>初回訪問時はサービス内容指示書にて事前に説明をした上でサービス提供責任者が同行しています。またサービスに入る前には前回の介護記録を見て情報を共有しています。利用者宅にある訪問介護記録での共有がふさわしくない、または速やかに報告すべきことは事務所で口頭で申し送りを行い、留意事項は職員稼働予定表に記載しほかの職員と共有していますが、口頭または紙で行われているためか、職員自己評価の特に改善したいと思う点にこれらに関する意見が幾つか見られました。新入職員のものと同推測されますが、更なる円滑な情報共有に期待します。</p>

・地域との交流が制限される中でも、より良いサービス提供と地域貢献に向けて、新たな取り組みを進めていくことに期待します

事業所では、現在は併設施設入居者が主な訪問介護サービス利用者です。訪問介護事業所の開設から時間が経っていないことと、長引くコロナ禍のため地域との交流が限られています。今後はオンライン等の方法を活用して接触を伴わない地域交流を検討しています。また、訪問介護員はサービスの向上を目指し様々な研修をしており、法人が提供する優れた研修を他事業所と共有することで、さらなる地域との連携を期待します。地域との交流が制限される中でも、より良いサービス提供と地域貢献に向けて、新たな取り組みを進めて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

・個人情報保護を最重要項目として国際基準に則り、年1回全職員に研修を実施しています

法人全体として、定期的な内部監査を実施し、コンプライアンス遵守の徹底に取り組んでいます。中でも介護保険制度の遵守とともに個人情報の保護を最重要項目として、非常勤の介護員も含め全職員に周知徹底を図っています。具体的には、情報セキュリティ認証の国際規格であるISMS基準に則った運営を行い、情報セキュリティマネジメントシステムISO27001を取得し、情報管理体制を整備しています。全職員に対して年に1回実施している研修では、個人情報とは何かということを画像で示すなど、具体的な指導をしています。

・利用者と職員のアンケートを分析して、サービスの向上に努めています

法人では、事業やサービスを統一かつ徹底的に行うよう努めています。利用者アンケートや苦情、職員からの意見などを詳細に調査し、必要な改定はマニュアルに反映させています。また、利用者と職員のアンケートを分析して、サービスの向上に役立つ点を取り入れています。介護技術ガイドライン、スタッフハンドブック、スタンダードマニュアルなど、さまざまなマニュアルが充実しており、必要に応じて定期的に見直して更新しています。更新情報は法人内で随時社内メールで共有しています。これにより、より効果的なサービス提供に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/38

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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%	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%	11.0%		
	いいえ : 3.0%	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	76.0%	11.0%	11.0%	
	いいえ : 0.0%			
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
5. 病気やけがをした際のヘルパ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%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	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	80.0%	11.0%	7.0%	
	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%	15.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
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%	19.0%		
	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	11.0%	
	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	34.0%	34.0%	7.0%	23.0%



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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	めぐみ園ホームヘルプサービス
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号
事業所電話番号	042-461-2021

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) 人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援 2) 利用者の生活に「プライブシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される 3) 地域社会への貢献

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の急な休みにチームで対応する仕組みを整え、休暇が取りやすく安心して働ける環境を築き、職員がストレスを溜めないよう図っている <p>事業所は複数担当制を導入し、突発的な担当ヘルパーの不在に備え、サービス提供責任者や登録ヘルパーが代行できるように調整している。職員の急な休みにチームで対応する仕組みを整えることにより利用者へのサービス提供の一貫性を確保できている。同時に、職員が休暇を取りやすい仕組みを整えることは、職員の健康と働きやすさを考慮したものである。職員のストレスや疲労を軽減し、虐待の予防に寄与すると考えられる。職員アンケートからの「私達を大事にしてくれている」との声もあり、組織全体の健全性とサービス品質向上に貢献している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時や想定外の事態に対しても適切な対応及び安定的で継続的なサービス提供が行える体制をサービス提供責任者が中心に担っている <p>利用者の体調変化や急変時に備え、緊急連絡先、利用者情報、救急車要請時の方法が利用者宅ファイルに明記されている。事務所には緊急連絡票の一覧の緊急連絡網が備えられており、状況に応じた指示や対応が適切に行えるような仕組みができています。パソコンでヘルパーの毎日のシフトやルートを管理しており、急な欠勤に対してもサービス提供責任者や代替職員が対応する仕組みができています。台風や大雪など悪天候時には職員がヘルパーを車で利用者宅まで送迎するなどし、サービスが止まる事で利用者に迷惑が掛からないようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供責任者とヘルパーの情報共有、日々のコミュニケーションを高めるさまざまな取り組みがされている <p>当事業所では年間研修計画を立てており、リスクマネジメント、感染症、認知症、高齢者虐待防止、接遇・マナー、リスクマネジメントなどの項目を実施しており、高齢者虐待とリスクマネジメントには特に力を入れており年に複数回実施している。接遇・マナーと高齢者虐待防止をリンクさせる独自の研修も開催し、サービスの質の向上に努めていることも当事業所の特徴である。ヘルパーは日中稼働しているので全員で集まる機会がなかなか設けられない状況の中、当事業所は同じ内容の研修を夜間に日を分け3回開催することで、全員完全参加を実現している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の期待に応えるべく安定したサービス供給継続を行う為の人材確保に事業所としての取り組みを期待したい <p>長年勤めている登録ヘルパーが多い一方でなかなか新しい登録ヘルパーの入職がない事は、当事業所だけでなく地域全体の悩みでもあり、実際に事業所を縮小したり、閉鎖する事業所も見られる。当事業所でもヘルパーの高齢化に伴い、腰痛で身体介護が辛くなってきたり、難しくなっている者、視力低下で夜暗くなってからの移動に不安がある者も出てきている。ヘルパーの負担軽減や事故防止の為に、安定したサービス供給により地域の期待に応える事業を継続する為に、人材確保への更なる取り組みに期待したい。</p>
--

・個人情報の取り扱いに関して、利用目的、利用範囲、保存期間などは、利用者等に対して詳細に説明する書式に改善することを期待したい

当事業所の個人情報確認・承諾書については、東京都が推奨するモデルのように、カンファレンス等で必要となる利用者及び家族等の情報、ケアプランに掲載される関係機関との連絡調整に必要となる情報、請求・行政関係調査などに関する情報、介護事故が発生した場合の行政や保険会社への報告などの目的や取り扱いの範囲及び解約後の保存期間などが記載されているため、利用者等がより安心して個人情報の取り扱いに同意できる書式に変更することを期待したい。

・移動を伴う訪問介護に固有の課題に焦点を当て、通行や通信困難に対応した事業所独自のBCPの整備が期待される

事業所は、ヘルパーの転倒事故を回避する対策やヘルメット着用など、基本的な安全対策を講じており、様々な事態を想定している。しかし、具体的な対応として、例えば訪問途中での緊急事態や通行困難な状況への対処に関するガイドラインが求められている。また、法人全体のBCPは整備されているが、移動を伴う訪問介護に固有の課題に焦点を当てたBCPが欠けていると思われる。特に自転車での訪問時のリスク管理や通信困難対策を十分取り込む必要が認められる。これらの特殊事情に対処するために、事業所独自のBCPの整備が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・契約時には、利用者とヘルパーの安全・安心のため基本ルールを説明し、同意を得ている

契約時には、利用者とヘルパーの安全・安心および信頼関係構築のため、重要事項説明書に基づいて料金やサービスの内容など基本ルールを説明している。さらに自立支援の視点に立った計画、暴言や暴力、ハラスメント、計画外サービスができないことなどを具体的に説明している。また、感染拡大防止の観点から、訪問時には可能な限り、マスク着用、室内の換気、体温測定（本人家族に難しい時はヘルパーにて実施）すること、必要に応じて感染予防着を着る場合があること、を明示している。これにより、サービスの受け入れと提供が円滑に行われている。

・物理的にも心情的にも利用者の大切な空間に入る事の繊細さを十分に配慮している

個人情報に関しては書類や会話などの媒体から外部に漏れないよう取り扱いに十分に気を付け管理体制も厳重に行っている。訪問介護は他人が利用者のプライベート空間に入って支援するサービスである。そのため、利用者が知られたくない、見られたくない事などにも十分に配慮し、サービスに臨む必要がある。その事をヘルパー一人ひとりに自覚してもらえるように研修や日々の関わりで指導している。利用者の背景を知る上で、アセスメントを行う事はとても重要で、その事が利用者一人ひとりの思想の自由を守るために大切であると当事業所では説いている。

・積雪時や強風時は安全に利用者宅を訪問するため、ヘルパー送迎を行っている

事業所のヘルパーの平均在職期間は10年と長い。ホームヘルパー不足で廃業せざるを得ない訪問介護事業所もあるなか、事業所ではヘルパーの安全に力を入れている。ヘルパーは自転車で利用者宅を訪問しているので、自転車事故に対する備えは極めて重要であり、自転車の点検整備、安全運転指導、ヘルメット着用などの安全対策を実施している。さらに、積雪や強風などの時の訪問にはヘルパーを送迎する措置を取っている。積雪時にも安全に送迎するため、4輪駆動車を保持している。これにより、ヘルパーの転倒事故を回避している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/118

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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%	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	88.0%		8.0%	
	いいえ : 3.0%	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	85.0%		8.0%	
	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%		
4. ヘルパーの待遇・態度は適切か	91.0%		8.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	82.0%		9.0%	6.0%
		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	82.0%		8.0%	8.0%
		いいえ : 1.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		8.0%	9.0%
		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	79.0%		8.0%	6.0%
			6.0%	
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%	6.0%
		いいえ : 3.0%		
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%		9.0%	11.0%
		いいえ : 3.0%		
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	64.0%		16.0%	14.0%
		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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	訪問サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-7514

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) 【尊厳・自立支援】 その人のライフスタイルを尊重し、一人ひとりの有する能力に応じて、安心して自分らしく、日々、生き生きと暮らせるように支援します</p> <p>2) 【地域】 地域を支え、地域の身近な存在であり続けるために、市民、行政、関係団体等との連携を進めます</p> <p>3) 【サービスの質の向上】 サービスの質の向上を積極的に進めていきます。そのために、職員の資質の向上はもとより、いつでも地域へ私たちのサービス情報を公開し、広くご意見を求め、改善につなげます</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス提供責任者は事業所に常駐し、訪問介護員の疑問に答えている

当事業所は、管理者を含めて4名のサービス提供責任者が利用者を共同で担当し、同じレベルから利用者の状況を把握している。サービス提供責任者のうち、必ず1名は事業所に常駐して、サービス提供を行っている訪問介護員からの支援に関する相談や、居宅介護支援事業所などの関係機関からの問い合わせに即応している。そのようなしくみがあることで、訪問介護員は安心して支援が実践できている。このしくみをさらに有効にするため、サービス提供責任者は、毎朝のミーティング、毎月のケア会議、日常的なやり取りなどの情報共有の場を縦横に持っている。

・事業継続には利用者等との信頼関係の構築が重要であるとして、日々研鑽を続けている

当事業所の運営法人は、生活クラブ生協として、食の安全をキーワードに、長きにわたり地域に根づいた活動を続けてきた経緯がある。また、インクルーシブ社会の実現を目指して福祉事業を展開し、当事業所もその一つとして運営してきている。そうした事業所の成り立ちにより、地域からの信頼は厚く、それに応えるために管理者をはじめ職員は奮闘を続けている。さらにこの信頼関係を継続するには、訪問介護員等による利用者への接遇が重要と認識し、法人の「職員行動基準書」を手本とする接遇の研修への参加を通じて、訪問介護員等の意識を高めている。

さらなる改善が望まれる点

・新規利用希望の要請に応えるため、訪問介護員の増員に取り組むことを期待する

前年度の訪問介護員の離職はなかったが、その高齢化は進み、現状では70～80代も珍しくない。就業者を年齢により差別すべきではないが、支援内容によっては、体力的に無理が生ずることもあり得る。登録訪問介護員の確保の難しさは業界全体の課題であり、当事業所も例外ではない。新規サービスの提供を求める声は大きいですが、その声に応え切れていない現状がある。事業所の強みである管理者を含めた4名のサービス提供責任者によるサポート体制や

、働きやすい職場であることをアピールポイントとして、訪問介護員の増員に取り組むよう期待する。

・ **サービス終了後の報告が、適時・適切に行えるようしくみづくりを行うことを期待する**

当事業所の訪問介護員は全員登録制で、サービス提供に関しては直行・直帰である。介護員はサービス終了後、事業所へその日の利用者状況を電話で報告し、報告を受けたサービス提供責任者はパソコンに入力している。訪問介護員が作成するサービス提供記録は、基本的には10日後に事業所に届く。それによって、サービスが計画通り実施されたか確認している。モニタリングの根拠ともなるこの記録について、管理者は利便性からICT化を望んでいる。利用者に関する記録を介護員が10日間も保持することは、個人情報保護の観点からも課題であると感じる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者・家族の信頼に応えられる支援を提供している**

サービス内容、訪問介護員の経験値、利用者の特性や心身の状況に加え、相性にも着目して支援のコーディネートを行うように心がけている。初回訪問の際には必ずサービス提供責任者が同行し、訪問介護計画に沿った支援方法であるかを確認している。また、訪問介護員は、法人の「職員行動基準書」の内容に則り、社会人としての接遇・マナーを徹底することにより、利用者およびその家族からの信頼を得ている。そして、介護保険制度の制約のなかではあるが、利用者一人ひとりに寄り添った支援を行うように努めている。

・ **訪問介護員の離職率が低く、利用者に対する安定したサービスの提供につながっている**

当事業所では、全訪問介護員に対して、管理者を含めたサービス提供責任者4名が対応している。サービス提供責任者は、訪問介護員ごとの担当制ではなく、共同でその支援を支えている。そのため、訪問介護員は、どのサービス提供責任者に対しても、介護技術指導や支援方法についての相談などができる環境にある。訪問介護員は、子どもや自分の体調不良時などに急な欠勤をしなければならないときにも、サービス提供責任者に対応してもらえるという安心感がある。このように、ワーク・ライフ・バランスに配慮した事業所の方針が離職率を低くしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/80

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	83.0%	8.0%	5.0%	いはいえ：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	75.0%	8.0%	8.0%	8.0%
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	77.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	いはいえ：2.0%	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	80.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	11.0%	13.0%	いはいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	11.0%	19.0%	いはいえ：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	66.0%	5.0%	25.0%	どちらともいえない：2.0%
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	75.0%	5.0%	16.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	5.0%	22.0%	いはいえ：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	33.0%	13.0%	11.0%	41.0%

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	西東京市
事業所名称	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
事業所電話番号	0424-25-4626

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1)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2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援することで、個人の尊厳と幸福追及を目指していく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、サービスの向上を目指す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くみ取る姿勢で対応する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・安全で安心できる「あたりまえの日常」は、職員の不断の努力によって成し遂げられている

「福祉の心をもって」、「安全で安心できる質の高いサービスを提供する」という法人の理念を高い次元で実現しようという職員の不断の努力によって、安全で安心できるあたりまえの日常、なにも起きない、起こさない日常を提供し続けている。この大切さと尊さに職員はもちろん、利用者が気づいている。「何も起きていないことがいいんじゃないですか」という利用者のコメントに、職員の頑張りや利用者の満足が表れている。

・食事は季節感・栄養バランス・バラエティに富んだ内容で、調理中の香りが漂い、できたての美味しい食事を適温で提供できている

心が動く美味しい食事を目指し、五感を刺激し食欲が湧く昼食を提供している。献立は管理栄養士が作成している。毎月の献立表は利用者にとって来所する楽しみの一つとなっている。デイサービスルームがあるフロア内に厨房が設置されていることもあり、調理中の香りが漂いできたての美味しい食事を適温で提供できている。ケーキが出る毎月のお誕生日会は利用者にとって楽しみのひとつになっている。季節感・栄養バランス・バラエティに富んだ内容のバイキング、季節や食を楽しむ外食ランチなど多くの取り組みがある。

・

さらなる改善が望まれる点

・今後予想される多種類の感染症の情報収集と予防を徹底しながら、利用者と地域との繋がりの機会を増やしていきたい

今までボランティアの協力を得ていたことで個別サービスの充実と利用者の満足度の向上につながっていたことは認識している。昨年度から徐々に、プログラムの講師など感染予防を徹底しながら受け入れを始めている。今は利用者の希望が多い外出活動については少人数で出かけている。今後は以前と同じように職員以外からの支援を積極的に受け入れる予定である。予想される多種類の感染症の情報収集と予防を徹底しながら利用者と地域との繋がりの機会

を増やしていきたい。

・設備の老朽化が利用者の事故につながらないような配慮を

市による民間事業所への受託開始から29年が経過し、当法人で受託してから18年目である。建物の老朽化は否めず、修繕を継続しなければ全体の機能が維持できない状況である。ボイラー設備が故障がちであることや、水道管の老朽化も深刻であるが、建物は市の所有であり事業所の一存で修理できない箇所も多い。床の痛みも目立っており、利用者が活動する際に不安である。目配りが行き届いていても不測の事故につながるおそれは払拭できない。市と協議し、設備の老朽化が利用者の事故につながらないような配慮が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の些細な変化を見逃さない目配りと、スピーディな情報共有による事故防止

当事業所は今年度の重点項目のひとつに「個々の職員のアセスメント能力の向上」を掲げており、事故防止の観点から利用者の変化に「気づく目」を養うとしている。利用者の些細な変化を見逃さない目配りと、その変化を情報としてスピーディに共有することに力を入れている。これらは結果として事故の少なさに結びついている。利用者調査のコメントにも、「よく見てくれている」という声が挙がっている。

・希望活動の種類も多岐にわたっており、それらに対応できるようプログラムを組んでいる

自立度が高い利用者が多く、希望する活動の種類も多岐にわたっており、それらに対応できるようプログラムを組んでいる。外出支援は事業所が力を入れるプログラムの主役となっている。散歩・バスハイクなど感染予防対策を徹底しながら今年度も進めている。季節ごとのバスハイクは2回、その他花見・ブドウ狩りなども含めるとほぼ毎月の外出支援となっている。その他お出かけランチは年4回実施し、利用者にとって大きな楽しみとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/25

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	88.0%	12.0%	いいえ : 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	92.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	76.0%	20.0%	いいえ : 4.0%	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	76.0%	24.0%	いいえ : 0.0%	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	72.0%	20.0%	8.0%	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	92.0%	8.0%	いいえ : 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	84.0%	12.0%	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	64.0%	12.0%	24.0%	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	88.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	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	84.0%	8.0%	8.0%	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	80.0%	16.0%	4.0%	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	84.0%	16.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	16.0%	20.0%	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	52.0%	16.0%	8.0%	24.0%

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	西東京市高齢者センターきらら
事業所所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
事業所電話番号	0424-51-1200

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1)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2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援することで、個人の尊厳と幸福追及につなげていく。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、サービスの向上を目指す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くみ取る姿勢で対応する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・エッセンシャルワーカーとしての意識の高さが、利用者の日常を守っている

今年度5月に、新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置づけが2類から5類に移行された。このことに伴いマスク着用も個人の判断となるなど行動制限の解除が進んでいる。一方、当事業所では今までと変わらず高い緊張感をもって感染症対策を継続している。世間一般の捉え方と福祉施設の捉え方には乖離が見られており、理解を得ることが難しい場面もあるが、職員は公私を問わず継続して自らを厳しく律している。こうしたエッセンシャルワーカーとしての意識の高さが、利用者の日常を守っている。

・希望の多い外出支援はバスハイクを中心に企画し、室内では利用者が選択できる趣味活動など職員手作りのプログラムを多数用意している

趣味活動としての手工芸・書道・フラワーアレンジメントなど多種類のプログラムを用意している。器具は職員のアイデアと工夫で手作りし、一度使用した道具でも手を加えて再活用している。いつでも使用できるように器具庫にたくさんの部品が取り出しやすく保管されている。利用者の希望が多い外出支援に事業所は力を入れている。バスハイク・桜見ドライブや近所の公園散策はマンツーマンで出かけている。事業所の方針「こころが動けば身体が動く」に基づいて、利用者がプログラムを主体的に選択できるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の安心安全を守るため、必要な改修に向けて市と協議していきたい

市による民間事業所への受託開始から23年が経過し、当法人が受託してからも13年が経過している。建物はそれより以前に建築されたもので、老朽化による故障箇所が増えている。ボイラー設備の不具合や漏水などに加え、防災訓練時に排煙口が開かないことがあるなど、利用者の安全に支障をきたすおそれもある。当該建物は市の所有であるので、必要な改修に向けて市と協議し、利用者の安心安全な日常を守っていきたい。

・ボランティアの協力が利用者の満足につながることを再確認でき、今後も感染症予防を徹底しながら機会を増やしていくことが望まれる

ボランティア活動・職場体験など多数の地域の方々を受け入れてきたが、コロナ禍で一時中断していた。現在は徐々に再開しつつある。ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実が図られ、利用者の満足につながっていたことが再確認できた時期でもあった。今年度はグループ演奏や個人参加での訪問も受け入れている。今後も以前と同じように職員以外からの支援を積極的に受け入れる予定となっている。今後危惧される様々な感染症の正確な情報収集と予防を徹底しながら利用者と地域との繋がりの機会を増やしていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・オンラインによる研修に代えて、対面による勉強会を増やしている

継続的なサービスの質の向上を図るため、継続的に研修に力を入れている。ここ数年のコロナ禍の影響で対面による集合研修が少なくなり、オンラインによる研修が主流となっている。また受講する側の利便性を考慮して、1コマ15分程度の短時間の研修メニューが増え、昨年度まで多く活用してきた。しかし研修の在り方として一方通行になりがちなオンライン研修よりも対面による方が効果が実感しやすいことから、今年度はオンライン研修を減らして対面による勉強会を増やしている。

・中断していたボランティア支援を以前と同じように積極的に受け入れる予定となっている

立地環境は木々に囲まれ自然に恵まれている。事業所近くの公園で開催される催し物への参加や散策は楽しみのひとつでもある。今までボランティア活動・職場体験など多数の地域住民を受け入れてきたが、コロナ禍で一時中断していた。現在は徐々に再開しつつある。ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実が図られ、利用者の満足につながっていたことが再確認できた。以前と同じように地域との繋がりを大切にしながら積極的に受け入れる予定となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/55

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：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	83.0%		11.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	81.0%		16.0%	
	いいえ：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	79.0%		20.0%	
	いいえ：0.0%	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	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%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%		6.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
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	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%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72.0%		25.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	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%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%		6.0%	
	いいえ：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	83.0%		6.0%	9.0%
	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	83.0%		9.0%	6.0%
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		11.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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%		9.0%	25.0%
	いいえ：4.0%			

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

特に良いと思う点

・無理なく参加できる小集団ごとの体操、音楽体操、嚙下体操など楽しみながら体を動かす機会を提供している

事業所では可能な限り機能訓練指導員が初回訪問から同席し、利用者状況や家屋の状況进行评估し、利用者が安全に在宅生活を継続できるよう支援している。希望者には自宅で行う自主訓練プログラムを提供している。また、機能訓練指導員の指導の下に機能訓練の目標が同じ利用者ごとに「グループリハビリ」、「リハビリ体操」、「頭と体の体操」等、グループ毎にメニューを変えて行っている。その他、音楽体操、食事の前の嚙下体操など楽しみながら体を動かす機会を提供している。利用者、家族から好評を得ており、感謝の声が寄せられている。

・職員が企画・実施する様々な行事やお楽しみ会、順次再開されているボランティア活動等、利用者が楽しめる機会を提供している

事業所では担当職員を決め、月間の行事やお楽しみ会を企画し、お誕生会の他、お茶会、夏祭り、敬老お祝い会、クリスマス会、新年会などを企画し、実施している。さらに季節の飾りつけを行い、利用者を楽しんでもらえるよう取り組んでいる。コロナ禍で来園制限の対象となっていたボランティアも順次再開されている。感染症対策を行いながら、余興ボランティア、書道、折り紙のアクティビティ補助のボランティア受け入れている。また、リモートピアノ演奏なども並行して行われている。利用者が楽しめる機会の提供に努めている。

・活動への参加や作品作りを通して、利用者が喜びや達成感を感じ、自信や意欲を持てるよう支援している

事業所では絵画や粘土、書道等常に平行して複数の活動プログラムを提供し、その日の利用者の希望によって参加する活動を自由に選択・変更できるようにしている。通所介護計画に記載された活動内容はあがあるが、事業所では個人の意思の尊重やその人らしさを大切に、利用者自身で興味を持つことを見つけ、個々の利用者が持っている能力を発揮できるよう努めている。活動への参加や作品作りを通して、自主性や人との触れあい、コミュニケーションを大切に、また自己表現を行える喜びや達成感を感じ、自信や意欲を持ってもらえるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者主体の支援を行うため、職員間の情報共有のさらなる充実や確実化に向け、取り組みを進められることを期待している

事業所では多職種でのチームワークを大切に、利用者主体の支援を行うため、利用者状況等をタイムリーに確認・共有できるよう努めている。同一法人事業所との統合に引き続き、新棟への移転もあり、融合や再構築に取り組んでいるが、職員の勤務日数や勤務時間等に差があり、職員間での確実な情報共有が課題となっている。事業所では介護ソ

フトを新しくし、職員はタブレット上で利用者一人ひとりの記録・情報が確認出来るようになってきている。ICT化の促進と共に、ミーティング等をさらに充実させ職員間の一層の情報共有を図られることを期待している。

・新棟はバリアフリーで手すりもつけられているが、環境が変わったことによる利用者への影響、リスク評価、業務の見直しの取組が期待される

4月に完成、移転した新棟の建物は平屋で段差がなく、通路も広くとられている。トイレ、浴場もバリアフリーとなっている。デイルームは広い部屋にテーブル、椅子が置かれ、コロナ感染症対策の飛沫防止のアクリルパーテーションは取り外された。利用者が気持ちよく過ごせるよう席次に配慮し、親しい人と会話を楽しめるよう工夫している。広い窓の向こうは間近で園児が遊ぶ保育園で、利用者が思わず笑顔となっていた。しかし、バリアフリーとは言え、環境が変わったことによる利用者への影響評価、設備のリスク評価、業務の見直しの取組みが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・虐待防止に向け、あらゆる機会を捉えて振り返りや注意を促し、周知・徹底に努めている

虐待はあってはならないこととして入職時研修や全職員受講必須として虐待防止・身体拘束廃止研修の実施等組織的に取り組むと共に、ミーティング等あらゆる機会を捉えて振り返りや注意を促し、職員への周知・徹底に努めている。「虐待の芽チェックリスト」も毎年活用して日頃の利用者との係わりを再確認し、利用者一人ひとりの尊厳を大切にしたいと支援となるよう努めている。事業所では高齢者虐待防止法が制定される以前から虐待防止に向けての意識は高く、行政や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所に向けて高齢者虐待事例検討会を継続開催している。

・事故やヒヤリハットの発生や再発防止に努め、利用者の安心・安全に取り組んでいる

法人内他事業所との統合やそれに伴う利用者や職員の移動、業務手順の違い等様々な要因が重なったこともあり、利用者の事故やヒヤリハット発生数の増加傾向が見られた。また今年度は新棟への移転もあり、引続きの増加が懸念されたが、事業所内の危険予防マップの作成やタイムリーな情報共有、再発防止等を徹底し、重大事故に繋がらないよう細心の注意を払って支援に臨んでいる。事故に繋がる潜在的な要因を分析・把握し、適正な対応・対策を図る等多職種でチームとして協力し、事故発生や再発を防止し、利用者の安心・安全に向けて取り組んでいる。

・在宅生活の継続に必要な選択、判断の機会を楽しみながら取り組めるよう工夫している

事業所ではその人らしく在宅生活継続するためには選択し、判断できることが重要であると考え、大人が楽しめる複数クラブ活動を同時に行い、その中から利用者は当日の気持ちに併せて、自由に活動を選択する機会を提供している。職員は利用者が選択した作品作りや趣味活動での、利用者の良い点を見つけ、利用者へ伝え、楽しみながら取り組めるよう支援している。活動への取り組みを通して利用者の意欲が向上し、充実感、達成感が得られるよう配慮している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/79

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	91.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	88.0%		5.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	80.0%		11.0%	5.0%
	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	82.0%		14.0%	
	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	74.0%		20.0%	
	いいえ：2.0% 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	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%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%		11.0%	
	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	91.0%		5.0%	
	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	82.0%			14.0%
	どちらともいえない：2.0% 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%		5.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
11. 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：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
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	88.0%		5.0%	5.0%
	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	85.0%		8.0%	5.0%
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%		14.0%	8.0%
	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	57.0%		22.0%	5.0%
	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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	社会福祉法人東京老人ホームめぐみ園指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号社会福祉法人東京老人ホーム
事業所電話番号	042-467-2794

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)利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め「その人らしさ」を尊重した支 2)人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援、残存能力を活かしていく支援 3)利用者の生活に「プライバシーの保護・プライドの保持・自由」が保障される 4)地域社会への貢献

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はじめ医療機関やサービス提供事業者などとの情報共有と連携を通じて利用者の支援の質の向上を図っている**

事業所は利用者の状態変化を察知した場合は、関係者とのカンファレンスを通じて迅速に情報共有し、必要な変更申請代行や支援を行う体制である。また、要介護から要支援に変わる可能性がある場合には、速やかに地域包括支援センターと連携している。こうして、地域包括支援センターや地域医療施設との連携により、利用者にとって継続的かつ包括的な支援を可能にしている。また、訪問介護や通所介護、福祉用具事業者などのサービス提供事業者の選定は利用者との相性や、サービスの迅速さ確かさを考慮している。

・**フォーマルサービスとインフォーマルサービスを組み合わせ、サービス計画の作成や情報提供を行っている**

事業所では、デイサービスやヘルパーサービスの様に介護保険適用のサービス（フォーマルサービス）と、不定期のボランティア活動への参加や趣味イベントへの参加など保険適用外ではあるが、その利用者の支援に資すると思われる様なサービス（インフォーマルサービス）を組み合わせ支援を行っている。特に、同法人が運営している特養で行われる各種イベントへの参加などは、在宅で生活している独居高齢者にとっては外出して様々な世代、人との交流にも繋がる貴重で有意義な機会とも考えられる為、今後もこの様なサービス計画の作成に期待したい。

・**ケアマネージャーが様々な研修や事例検討の場に参加して、自己研鑽に励み、専門性を高める機会がある**

事業所の研修記録や共有記録には医療的な研修、コミュニケーション能力向上の為の研修、市が主催する事例検討会への参加など様々な専門性向上の機会が提供され、実際に参加されている事が記録されていた。管理者としては、それぞれのケアマネージャーの経験等に合わせて必要と思われる研修への参加を促しているとの事で、研修を受ける側としても日々の業務に繋がる研修であると納得すれば、研修参加へのモチベーション向上も期待できる。そうした新しい学びによって専門性を高めた成果は、質の高いケアマネジメントという形で利用者に還元されている。

さらなる改善が望まれる点

・**法人としてケアマネージャーの人員増加や定着に繋がる様な対策が望まれる**

介護業界全体の課題として、慢性的な採用難やケアマネージャーの処遇改善の難しさがある中、事業所としても人員の定着が課題との事である。また、パート職員の離職が残される正職員の負担増に繋がって、新規利用の受け入れが難しくなっているという弊害も出ているとの事である。長年に渡って、地域包括ケアシステムを担ってきた法人としては、今後の地域包括ケアシステムの維持の為に、安定した居宅介護支援事業所運営に資する様な改善の対策が望

まれる。

・マニュアル整備と研修の充実により、職員のさらなるスキルアップと業務効率向上に期待する

事業所は、マニュアル類を整備し、新人教育に活用している。職員の入れ替わりが多いため、マニュアル整備は特に重要な取り組みとなっている。そして、日常的に、わからないことは事業所長や同僚に積極的に質問する習慣ができてきている。しかし、職員が自分で調べる習慣を身に付け、更なるスキルアップとマニュアル類の改善が期待したい。事業所は介護支援専門員の育成と質の高いケアマネジメントをめざして多様な研修を実施しており、職員が必要とするスキルや知識を獲得できる機会を提供している。この研修を通じたスキル向上を業務効率向上に繋げたい。

・ICT（情報通信技術）化推進による事業所業務の効率化と感染症対策強化、サービス向上に期待する

コロナ禍で在宅勤務が一般的になったが、ICT化（情報通信技術を活用してコミュニケーションを円滑化すること）によりサービス向上と効率化を図る必要がある。また、手書き入力からコンピュータでの読み書き計算がしやすい書式への転換も必要と思われる。それにより、事業所での業務が改善されると共に、感染症対策が強化されることが期待される。これにより、集団感染のリスクを抑えながら業務の円滑な遂行が可能となる。在宅勤務に必要な機材の整備は、無駄な紙の使用を減らすだけでなく、作業の迅速化や効率化にも寄与すると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所のケアマネージャー達がチームとして動き、互いをフォローする仕組みがある

事業所では、共有会議と言う会議を通じて各々のケアマネージャーの担当で無くても、利用者の情報を共有してチームで動ける事を意識している。その事により、何かしらの理由で担当が不在でも、他のケアマネージャーがスムーズに対応出来る様な体制が整えられている。また、管理者は課題が発生した際は適宜、訪問に同行する等「事業所全体として利用者を支援していく」という方向性を持っており、一人のケアマネージャーが抱えこまない様な姿勢がある。今後もケアマネージャー同士が切磋琢磨して知恵を出し合う様な事業所運営に期待が持てる。

・自立支援と残存能力活用を理念とし、利用者の思いや希望を大切に支援している

事業所の理念に「人間の尊厳と自己決定に基づく自立支援、残存能力を活かしていく支援」を掲げ、「その人らしい活気ある生活作り」を目標に、利用者の思いや希望を大切に、質の高い介護サービスを提供するよう努めている。また、サービス提供に関して、見学や体験によってノーがイエスに変わる可能性も考慮している。その実現のため、インフォーマルサービスも含め、各種サービス提供事業者との連携や協力関係を築いている。そして、計画の長期目標を実現可能なものに設定し、利用者が「私のためのケアプラン」と思えるような計画を作成している。

・既往歴等の「情報」だけでなく、生活歴や価値観などの「個性」もアセスメントしている

事業所のアセスメントシートには、既往歴や麻痺の有無等の医療的な情報以外にも、その利用者の個性を形作る生活歴や価値観も含めてアセスメントされており、リアセスメントシートの活用も含めてアセスメントを丁寧に行う事を重視している。例えば「おしゃれを楽しみたい」という女性利用者からの聞き取りについても、アセスメントシートに情報が残され、計画の内容にも反映されている。その結果として、この利用者は「おしゃれ好きな女性」という「その人らしさ」に基づく支援を受ける機会作りにも繋がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

98/187

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%	7.0%	いいえ：2.0% 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	88.0%	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	84.0%	10.0%	いいえ：3.0% 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	89.0%	6.0%	いいえ：1.0% 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	80.0%	8.0%	5.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	10.0%	8.0%	いいえ：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	10.0%	10.0%	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%	5.0%	9.0%	いいえ：3.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	8.0%	13.0%	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%	23.0%	6.0%	17.0%