

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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア東京
事業所所在地	東京都千代田区九段北2丁目3番7号前川九段ビル2階
事業所電話番号	03-6272-3843

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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所規模が大きく多職種で連携を図ることで利用者の細かなニーズに対応できます

法人内には訪問介護や訪問看護などの事業所があり、サービス提供について連携することができます。介護や看護の専門の職員がそれぞれの強みを活かしてサービス提供を行っています。情報連携ツールを活用することにより、これらの事業所と連携して、利用者についての事例や地域の社会資源、介護や医療の制度に関することなどを情報共有しています。これらの情報を活用することで、より利用者の要望に沿った対応ができるようにしています。

・初回の情報収集に医療的視点を取り入れています

初回訪問時には担当職員だけでなく、看護師の資格を保持した介護支援専門員が同行します。利用者の状態について生活的視点だけでなく、医療的視点も含めた情報を得るようにしています。それらの視点を含めたアセスメントを行うことで、サービス計画書の作成に反映させるようにしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・プライバシーの保護や個人情報保護について、さらに意識を高めていくことを期待します

ICTを活用し、情報共有の利便性を高めてきましたが、スマートフォンによる個人情報の取扱いは、職員間の情報共有による利便性の反面、個人情報の漏洩のリスクがあります。研修等による職員の個人情報管理に対する意識を高め、ICT機器等の取扱いに一層注意することが求められます。

・主任介護支援専門員による指導体制の構築

法人内では、職員に対して様々な研修や教育の体制が整えられています。当事業所に所属する主任介護支援専門員が指導的立場で参加することにより、研修や教育の体制を充実させることができます。主任介護支援専門員の役割を見直し、職員が問題等を抱え込まないような相談体制の構築も不可欠です。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICT（情報通信技術）を活用して業務の効率化と標準化を両立しています

ケアマネジャーの業務については業務基準書に明記し、各職員がいつでも内容を確認できる体制にしています。定期的に行っている職員会議において、職員が事例や業務の遂行状況などを報告して情報共有しています。職員会議では、各職員の業務状況を全体で確認して、各職員が得た地域情報を共有することで、ケアマネジャー業務の質の向上に繋がっています。ITCによる情報連携ツールを活用することで職員間で情報共有し、業務の標準化を図っています。

・事業所全体で様々な利用者への対応を検討することができる仕組みが整っています

利用者の特性に対応するにあたり、当事業所では毎週、職員会議を開催し、様々な利用者の特性の事例について検討しています。職員間で助言や意見交換を行い、事業所全体で情報共有を行うことで、様々な利用者への対応を検討することができる仕組みが整っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

567/1099

■ 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%	いはいえ：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	87.0%	10.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%	11.0%	いはいえ：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%	5.0%	いはいえ：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	82.0%	10.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	6.0%	いはいえ：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	87.0%	9.0%	いはいえ：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%	11.0%	いはいえ：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	87.0%	9.0%	いはいえ：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	70.0%	18.0%	7.0%	いはいえ：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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	ケアマネジメントセンターあさくさ
事業所所在地	東京都台東区浅草4丁目26番2号
事業所電話番号	03-3875-8825

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)高齢者の方が住み慣れた街で、安心して暮らし続けられるようにお手伝いします。 2)支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。 3)区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。 4)利用者本位のサービスの提供を目指します。 5)地域福祉機能の充実を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎年のアンケート調査等により利用者の要望や苦情を把握し、利用者の希望や考えを尊重した支援に努めている

年1回、アンケート調査（顧客満足度調査）を実施して利用者の要望や意向を把握し、サービス向上や改善につなげようとしている。居宅サービス計画の作成時や月1回のモニタリング時に利用者・家族それぞれの思いや考えを聴き取り、双方にとって最適なサービスについて提案している。利用者調査では、「利用者の気持ちの尊重」に関して、回答者の93%が肯定的な回答であった。また、「本人の希望や家族の希望に対して丁寧に応えてくれます」「困ったことや相談事は、すぐに対応してくれるので、ありがたい」などのコメントが寄せられた。

・毎日の朝礼やケアミーティング（週1回）、カンファレンス（月2回）などを通して、サービス向上に取り組んでいる

毎日の朝礼やケアミーティング（週1回）、カンファレンス（月2回）、随時の打ち合わせなどの中で、利用者の状況変化を職員間で共有し、より良いサービスについて意見交換する場を設けている。職員アンケートでも「職員が困り事や悩み事を抱えている場合、気兼ねなく何でも相談できる環境になっている」「上司や同僚に相談しやすい」などのコメントが寄せられた。ケアマネジャーにはその時その時に適切な価値判断が求められる。そのため、一人で課題を抱え込まないよう、いつでも相談できる体制を整えている。

・困難事例を積極的に受け入れるなど、地域包括ケアシステム構築の一翼を担う立場としての役割を果たそうとしている

地域包括ケアシステム構築の一翼を担う立場として、地域包括支援センター併設の強みを活かし、困難事例や虐待事例なども受け入れている。また、地域包括支援センターや社会福祉協議会、区所管部署などと密な連携を図り、利用者が安心して地域で生活できるよう支援している。また、要介護認定調査も実施し、前年度は541件の認定調査をおこなった。地域包括支援センターがおこなう「見守りネットワーク地区連絡会」や他事業所間でおこなう事例検討会・勉強会などにも積極的に参加し、スキル向上に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者への電話対応についてさらなる工夫が期待される

利用者調査では、「たまに電話連絡すると、留守電になることがあります。緊急の用事の場合は困ります」などのコメントが寄せられた。当事業所のケアマネジャーは、常勤職員3名、非常勤職員3名である。利用者宅の訪問や研修参加などにより、誰も事務所におらず、電話に対応できないことがあり、留守番電話での対応としている。併設し

ている他事業所と連携するなど、利用者・家族からの電話への対応についてさらなる工夫が期待される。

・定期的に、全職員で分担してマニュアルと実際の現場業務との整合性が取れているか確認するなどの取り組みを期待する

「業務マニュアル」を作成しており、いつでも確認できるようにしている。マニュアルには、担当会議、月ごとの訪問・ミニモニタリング、記録、ショートステイの申し込みなどについて記載しており、必要なときに活用している。しかし、職員アンケートでは、「マニュアルの内容の見直しが十分ではない」とのコメントが寄せられた。今後、職員個々に担当を割り振り、全職員で1年に一度はマニュアルの見直しの機会を作り、実際の現場業務との整合性が取れているか確認するなどの取り組みを期待する。

・事業所独自の事業継続計画書（BCP）の完成後、職員への理解浸透を図るとともに、BCPに基づいた訓練の実施などを期待する

複合施設全体で防災・防犯委員会を設け、大震災などの大規模災害を想定した事業継続計画（BCP）を策定し、備蓄品の確認や再整備、発電機訓練、緊急連絡訓練を含むBCP行動訓練を実施している。地域の町会と災害時の応援協定を締結し総合防災訓練を実施している。今年度、当事業所独自の事業継続計画を作成中であり、今年度中に完成予定としている。今後は、職員に対してBCPの理解浸透を図るとともに、BCPに基づいた訓練をおこなうほか、BCPの見直し・改善に取り組み、実際に有効なものとしていくことを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の立場に立ち、サービス内容の説明を工夫している

どの日にどの事業所がサービスに入るのかを記載した「サービス利用 カレンダー表」を作成し、利用者に配布している。「サービス利用 カレンダー表」は月ごとに作成し、利用者の目の届くところに置か、掲示してもらっている。さらに「サービス利用 カレンダー表」には、その月の事業所別利用者負担額及び合計利用者負担額も明記している。サービス内容や利用者負担額を利用者が理解できるよう工夫している。

・高齢者複合施設の中にあり、そのメリットを計画作成に活かしている

高齢者複合施設の中にあり、地域包括支援センター・訪問介護事業所・ショートステイ・特別養護老人ホームなどが併設されていることを居宅サービス計画作成に活かしている。利用者の中には、デイサービスやショートステイなどの併設の事業所を利用している方もいるため、利用者の様子を直接確認し、歩行状態や食事摂取などの場面を見ることができる。状態変化や課題・ニーズに合わせて、サービス内容を変更する必要がある場合は、迅速に職員間で意見交換している。

・ケアマネジメントのプロセスを丁寧に記録し、計画の見直し時の根拠資料としている

SOAP方式を用いて利用者の変化を記録し、そこからこういった問題・課題・ニーズがあるのかを丁寧に記録している。この記録を読むと、ケアマネジャーが日頃の利用者・家族、関係者との関わりを通して把握したことや、そこから判断したこと、持ち越された課題などが詳しく記載されており、第三者が読んでも、ケアマネジャーがケアマネジメントを推進する上での判断の根拠が理解できる記録となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/128

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	92.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	86.0%	13.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	いはいえ：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	89.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%		どちらともいえない：4.0%	いはいえ：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	95.0%		どちらともいえない：4.0%	いはいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%		どちらともいえない：4.0%	いはいえ：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	78.0%	14.0%	7.0%	いはいえ：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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぽぽ
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3366

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)明るく楽しくすごせる毎日の実現 2)何事も隠さない風土づくり 3)風通しの良い組織運営 4)健全経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所には3人のケアマネジャーが所属しており、常時密に情報共有を行いながら、チームで利用者の生活を支えています

それぞれが担当している利用者について、入院など状態変化があったこと、介護認定の区分変更申請をしている等の進捗状況、その他特に共有したいことなどを毎朝ミーティングで申し送り、情報共有を欠かさず行っています。担当ケアマネジャーの不在時にも他の職員が対応できるように意識して、情報共有を密に行っています。また、日頃から事務所内での業務中には活発に相談し合いながら支援に当たっています。利用者の支援内容を検討する際には、サービス事業所や社会資源の情報を共有し、その人に合ったサービスを相談しながら選択しています。

・通所介護やショートステイ、地域包括支援センターなどが同じ建物に併設しており、利用者の状態把握や連携が行いやすい環境があります

同じフロアに通所介護と地域包括支援センター、上のフロアにショートステイが併設しています。特に通所介護は隣り同士の位置にあり、担当ケアマネジャーは利用者の様子を見に行ったり、利用者が事務所を覗きに來てくれたりと開かれた環境があります。通所介護やショートステイの初回利用時は利用者も家族も不安を抱えていることが多いため、直接様子を見に行き声を掛けたり、家族に直接様子を報告することで、安心してもらえるよう気を配っています。利用者のケアの意見交換や情報共有など連携が取りやすい環境があります。

・

さらなる改善が望まれる点

・居宅サービス計画の点検や評価の機会を設け、さらなる職員のスキルアップを目指されることに期待します

日々ミーティングや業務中の会話の中で、利用者についての情報共有や意見交換が活発に行われ、利用者一人ひとりに合った居宅サービス計画の作成に活かされています。現在は多忙なスケジュールで時間を作ることが困難な状況ではありますが、今後はさらなる職員のスキルアップを目指し、居宅サービス計画の点検や評価をしていきたいと管理者は考えています。居宅サービス計画の点検を通して、利用者の状態や提供されているサービスの情報共有になることや職員同士のスキルアップにつながると考えています。

・業務の効率化を図り、さらなる利用者へのサービス向上と働きやすい環境が作られることを期待します

現在事業所に支給されている携帯電話はガラパゴス携帯のため、通話の用途が主となっています。スマホやタブレットの導入によりICT化を図ることで、訪問先での記録、書き写しに手間がかかるものや保険証などは写真で記録

ができれば、正確かつ時間短縮になることが考えられます。業務の効率化により出来た時間を使って、居宅サービス計画の点検など更なるサービス向上への取り組みを行い、利用者に還元されることが期待されます。また業務の効率化により負担が減ることで、管理者が大切にしている働きやすい職場作りにもつなが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

・担当者が不在でも利用者が困ることがないようにチームで支援する体制を作っています

事業所の方針として「担当じゃないから分からない」ということがないように、職員間の情報共有に力を入れています。毎朝のミーティングで入院したなど変化があった利用者や、共有しておきたいことを申し送っています。担当ケアマネジャーが相談を受けたことや対応したことは記録に残し、他の職員も確認することが出来るようになっている他、紙面に情報をまとめた個人台帳からも確認できるようになっています。ケアマネジャーは対利用者への個別の仕事になりやすいため、抱え込みを防ぎ、事業所の職員皆で利用者を支えることも意識しています。

・利用者や家族へ現状や今後の希望を丁寧に聞き取り、居宅サービス計画を作成しています

初回訪問時には重要事項説明書に沿ってサービス内容などを分かりやすく丁寧に説明しています。居宅サービス計画を作成するにあたり、利用者の状態や望む生活、困っていることなどについて、1～2時間とじっくり時間をかけて丁寧に聞き取り、利用者を理解することを大切にしています。お金のことなど聞きにくいことにも配慮し、確認したい理由を説明した上で確認し、利用者の生活状況を把握するよう努めています。利用者本人のことだけでなく、家族の状況もよく把握して、その人それぞれに合った居宅サービス計画を作成しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/110

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	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	88.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%	0.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	83.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	9.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	86.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	9.0%	0.0%	どちらともいえない : 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	72.0%	16.0%	9.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1216

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・これまでの生活が継続できるよう地域での暮らしを支える保険外サービスや社会資源を活用した支援計画作成に努めています

利用者個々の有する能力に応じその人らしい日常生活が営めるよう支援していくことを基本としてケアプランの作成に取り組んでいます。アセスメントから生活課題を抽出し、サービスの必要性を考えて選択肢を示しながら利用料金も合わせて説明し、同意を得るよう努めています。家族と共に役割を持った生活が継続できるよう、地域で暮らしを支える友人、配食サービス、訪問マッサージ、施設が実施するサロンへの参加等をケアプランに位置付けるなど、介護保険外サービスや社会資源を活用しながらこれまでの生活が継続できるように支援しています。

・地域連携会議への参加や地域住民の健康増進のためのサロン開催を通じて関連機関と連携し、地域住民の健康増進や相談援助に努めています

地域の行政・医療機関・福祉関係機関・民生委員等で構成されている地域連携会議に参加しています。ここでは研修委員を担っており、年間で必要な計画を作成し、地域の実情に沿った虐待防止の内容や直近ではケアプラン研修を実施、介護保険の改定に伴って必要な研修を実施しています。参加者同士の連携の促進や業務スキルの向上に役立てています。また施設と地域との共同事業である元気サロンを開催し、健康体操や理学療法士によるリハビリ相談などを実施しています。こうした活動により地域の活性化や地域福祉の向上に寄与していると評価できます。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者個々の防災計画を作成・整備する仕組みの構築が期待され、事業者側の準備のほか、利用者・家族への対策の周知が望まれます

利用者の在宅生活の安全のために、感染症予防や健康管理に関わる助言や情報を利用者・家族の要望や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、直近の新型コロナウイルス感染症情報を適時職員に伝達し、事業ごとに感染防止に注意を払うように努めています。今後は、予想される自然災害等から利用者を守るための個別の対策が行政から要請されていることから、利用者個々の防災計画を作成・整備する仕組みの構築が期待され、事業者側の準備のほか、利用者・家族への対策の周知が望まれます。

・ケアプランを一緒に実現するサービス事業所が的確な情報をモニタリングするように、各サービス事業所に働きか

けていくことが期待されます

利用者の個別の情報や要望を把握するためリアセスメントを使用することで、利用者の自立支援を基本に本人の強みや希望、思い、困りごとを丁寧に聞き取ることができると共に、家族の困りごとや意向の把握も可能になっています。アセスメントした内容を基に生活全般の解決すべき課題を抽出して、利用者本人の思いや可能性、家族の思いが伝わる個別性のあるケアプランの作成に努めています。今後も、ケアプランと一緒に実現するサービス事業所の毎月のモニタリングで的確な情報を収集するように、各サービス事業所に働きかけていくことが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/66

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	83.0%	10.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 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%			

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がるとよい。

・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	株式会社マウンドヘルシー
事業所名称	シャリテ
事業所所在地	東京都足立区六木1丁目3番15号104号室
事業所電話番号	03-5856-2347

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)分け隔てなく人に接し、地球環境や人にやさしい企業を目指します。 2)地域密着で福祉、介護サービスを提供し社会に貢献する。 3)接遇マナー、法令遵守で顧客満足度向上に努める。 4)安心して働きやすい職場環境を提供する事で多様な人材を確保する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・365日、24時間いつでも電話対応を行い、利用者や家族に安心を提供している

当事業所は開設当初から365日24時間対応を掲げ、電話での問い合わせ等に対応している。さらに併設の訪問介護事業所も同様に開設時から365日24時間電話対応を行っているため、連携した利用者支援にもつなげている。新型コロナウイルスの制限下でも同様に継続し、地域貢献の役割を果たしている。そのため、当法人で訪問介護も提供している場合には、緊急時も含め早期での連携した対応につなげている。

・当事業所のエリアとともに前エリア等、広範囲での地域貢献がなされている

当事業所は5～6年前、地域から請われて当地域へ引っ越している。そのため、前エリアやその近隣、さらに現エリアやその近隣と、2名のケアマネージャー体制で地域貢献を行っている。ホームページやパンフレットで事業所の情報を紹介しているが、利用者の家族の紹介等、口コミでも紹介が得られ、地域に根差した事業所やケアマネージャーとして周知に至っている。基本的にはすべてを受け入れ、そこから利用者や家族とコミュニケーションを大切にし、納得のいく支援につなげている。

・医療・介護専用のSNSも活用し、健康面や医療面での支援にも連携している

利用者の主治医の把握とともに主治医とのコミュニケーションも大切にしながら健康面の配慮を行っている。また、医療・介護専用のSNSも活用することで、医師や看護師、さらにケアマネージャーと健康に係わるチーム体制を確立し、利用者の健康や医療面の情報共有、エビデンスに基づくアドバイス等も受けている。自立支援や認知症の重度化防止につなげるとともに、傷やアザ、褥瘡の状況や疾病等、早期発見早期対応に向けている。

さらなる改善が望まれる点

・さらに最新の電子媒体も活用し、事業所の情報を発信することが期待される

当事業所の情報は、ホームページやパンフレット、区から冊子やホームページ等で地域に提供され、周知されている。これからのコロナ禍後も見据え、画像や動画も活用したさらなる当事業所の情報提供が期待される。当事業所は特徴が多くあるため、既存の発信とともに子や孫の代にまで届くよう、その特徴を発信していきたい。

・コロナ禍での対応を踏まえたコロナ禍後の対応や支援への着手が期待される

当事業所の新型コロナウイルスによる影響は計り知れないものがあるものと思われる。その中でも地域貢献とともに

に、365日、24時間対応する体制を貫き、利用者の安全の確保にもつなげている。これからのコロナ禍後に対し、多くのアイデアを出し合い、マネージングにつなげることが期待される。併設の訪問介護事業所とも連携していきたい。

・ **利用者のさらなる安全の確保に向け、各介護サービス事業所との連携体制の構築が期待される**

当事業所では「人員不足の解消」や「移動の安全性の確保」を課題として挙げ、職員間の連携の中で課題の解決に向けている。その中で、安全に関しては職員全体や利用者に関わるサービス事業所の職員、さらに利用者や家族等も含め多くのケースがあり、移動も含まれる。そこで、各サービス事業所とも連携し、利用者の安全の確保への勉強会や情報交換等の連携体制のさらなる構築が期待される。サービス担当者会議等も活用していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **2名のケアマネージャーが連携してすべての利用者を共有している**

担当利用者を決めているが、職員間で全利用者の状況を把握するため、すべての利用者の情報を共有している。そのため、PC上だけでなく事務所内では口頭でも多くの情報が行き交い、内容に応じその場で解決したり共有につながられている。ケアマネージャー2名体制のため、共有化が可能となる部分も多々あり、お互いにアドバイスしたり連携した利用者支援にも向けられている。

・ **医療・介護専用のSNSを活用し、医師や看護師と連携している**

利用者一人ひとりの主治医を利用者や家族と共有し、医療面での連携や健康管理へとつなげている。また、事業所として医療・介護専用のSNSに加入し、利用者一人ひとりの自立支援や認知症予防対策を講じている。特に医療情報がデータ化されているため、利用者の心身の変化に伴い、病院や介護施設への入院や入所のタイミングに関しても情報が得られ、さらに利用者にとって一番適した入院・入所先の選択にもつなげられている。チームとしての介護支援も目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/71

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	92.0%	5.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	86.0%	9.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%	13.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
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	77.0%	9.0%	11.0%		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	88.0%	7.0%			いいえ：1.0% 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	86.0%	7.0%	5.0%		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	84.0%	9.0%			いいえ：3.0% 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	81.0%	11.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	77.0%	9.0%	11.0%		無回答・非該当：1.0%

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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5838-1386

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) その人らしく、生き生きとした環境とのかかわりあい（法人理念）。 2) その人が、その人らしく、自由に、住み慣れた地域で安心して心豊かに、生き生きとした変わらぬ生活（人生）を支援する（基本理念）。 3) 「ふれあい credo」による行動指針を提唱。 4) 私達は、「介護のライフライナー」として継続的な改善を推進しサービス向上を図り、顧客の安心・安全・満足の実現を図ります（品質方針）。 5) 地域の介護サービス仲介役という立場を超越し地域と共生のもと、「信頼」と「安心」を築き、価値観を創造することによって安心と利益を確保する（経営方針）。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が不安を感じないように、サービス開始時は内容がイメージできる説明を行っています

サービス開始時に、自宅に出向き、介護保険制度と今後の流れなどを丁寧に説明しています。初めて介護保険サービスを利用する利用者と、家族が不安とならないように、具体例を交えて、内容をイメージできるように工夫しています。また、通所介護や訪問看護・訪問介護により、具体的に何が利用できるかについて、個別事例をあげて伝えています。同時に、利用者の理解力、ADL、家族関係などを把握して、利用者情報を共有したうえで、生活と医療面での課題を明確にし、支援に情報を活かしています。加えて、サービス内容が変更できる旨を伝えています。

・各種会議の開催と参加で、高齢者介護に必要な情報を共有しています

居宅会議では、事例検討を毎週行い、利用者の情報を共有しています。また、施設内でサービス向上委員会、保健衛生委員会、感染症予防委員会に参加し、高齢者介護での接遇上の注意点、最新の医療ケア情報、感染症予防で気をつけることを共有しています。各会議を複数開催・参加することで、制度上の知識を再確認し、医療保険と介護保険の違い、生活するうえで必要な相談窓口などの選択について学んでいます。さらに、制度改正と医療情報などを得ることで、利用者からの問い合わせに対応できるように、業務に必要な情報を職場内でも共有しています。

・居宅サービス計画書の短期目標は、スモールステップとして、本人が取り組める内容となっています

利用者の望む生活を維持し、実現可能な短期目標を立てています。合唱コンクールで歌っていた人が「車いす生活になっても、合唱コンクールに出て歌を歌いたい」との場合は、短期目標のひとつに、「ベッドから車いすへの移乗など転ばずに行える」とし、車いすのレンタルや筋力の維持向上の機能訓練などのサービスを導入します。モニタリング時には、通所介護から機能訓練の状況を把握。ベッドから車いすへの移乗方法が速やかにできることを確認し、本人の頑張る姿を称賛します。このように居宅サービス計画書の短期目標をスモールステップとしています。

さらなる改善が望まれる点

・常に個人情報扱う業務の特性上、今一層の職員意識を高める事業所内での取り組みをしていきたいとしています

個人情報保護規程に基づき、プライバシー保護に関する契約書と、重要事項説明書、利用者同意書により情報漏洩対策を行っています。一方、事業所での職員（介護支援専門員）が5名となり、扱う情報量も以前より多くなってい

ます。個人情報が入ったファイルやカバンの紛失や盗難、違ったメールアドレスへの誤送信や、パソコンのウィルス感染によるデータ流出事故など、さらなる事故対策が重要となっています。事故防止委員会における取り組みだけでなく、個人情報の扱いの職員間でのルールの見直し、事例検討などのさらなる対策強化について期待します。

・事業継続計画（BCP）に対する職員理解を深めることや、震災時に要保護状態となる高齢者支援について取り組みを期待します

法人内の事故防止委員会に出席し、自然災害や転倒事故の減少などに取り組んでいます。また、BCPを新に策定し、大震災や感染症発生時のライフラインの確保、職員の役割分担の取り決めなど、事業継続に向けた体制作りを行っています。一方、BCP内容の職員周知はこれからである他、利用者の安否確認については、自治会と関係事業所との連携ルールの策定は今後の課題となっています。さらに、利用者は高齢者、認知症など、要支援者として行政が名簿を作っていることが想定され、行政と利用者情報の共有と連携など、今後の取り組みに期待いたします。

・介護業界にも少しずつICT化が進む中で、それらをどのように業務に取り入れ、活用していくかを検討していきたいとしています

介護支援専門員は、介護支援ソフトを利用して、利用者の基本情報・アセスメント・居宅サービス計画書を作成しています。一方、介護支援専門員は、行政をはじめ、他のサービス事業所とも連携しながら、利用者支援を実施しているため、他事業所からの連絡は、メールやFAXなどの様々な媒体から入ってきます。そのため、介護支援専門員は、それらの連絡事項を経過記録に転記するなど、情報を管理しています。現在は、様々な連絡アプリも登場する中で、それらの機器を導入し、お互いの情報を瞬時に共有できるようにしたいと、その手段を模索しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・自宅訪問で得た情報など、必要な利用者状況を支援記録で共有しています

利用者情報を共有するため、毎週、居宅会議を開き、処遇困難ケースの支援、問題点と改善方法、解決に向けた利用可能な支援、地域医療についての話し合いを行います。会議内容は、書面で議事録を作成し、具体的方向性を明らかにしたうえで、職員間で活用しています。また、地域内の介護支援専門員の事例検討会に参加し、事例検討を行い、利用者支援への参考となる点を共有しています。さらに支援記録、モニタリングシートで利用者の変化を記録する他、利用者の意向などを支援経過記録に記載することで、個別状況に応じた計画の策定に繋げています。

・利用者の事故予防を最重要リスクと考え、対策を居宅会議で検討しています

リスクマネジメントでは、事故予防を重視しています。居宅を訪問し、転倒リスクがある浴室、トイレ、玄関の段差、ベットからの転倒など、福祉用具の利用による防止につき、提言しています。他に、虐待疑い、認知症進行による金銭管理、ADL低下による入浴中の事故などの事例は、事業所内会議で話し合っ、選択し得るサービスを検討しています。解決策としては、手すりの設置、階段や廊下にある障害物の撤去（整理）、風呂場での事故を防ぐためのデイサービス活用など。利用者の意向を把握し、リスク対策として居宅サービス計画書を検討しています。

・介護保険サービス以外の地域にある事業なども案内し、利用に結び付けています

介護支援専門員は、居宅サービス計画書を作成する際は、介護保険サービスのみならず、地域にある介護保険サービスについても案内するように心がけています。また、認知症の本人を介護する家族などに対しては、同じ認知症の人の介護を行う人々が集い、認知症の家族会や、地域包括支援センターが実施するオレンジカフェなどの参加を案内しています。そして、家族などが本人の状況についての理解が進み、少しでも穏やかに介護ができるように配慮しています。また、毎月の訪問時には、参加してみた感想を聞くなど、介護に対する不安の軽減に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

79/143

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	86.0%	いいえ : 1.0%	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	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	89.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	6.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	84.0%	いいえ : 1.0%	8.0%	5.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンターはなはた
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-3883-7957

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)地域に貢献する総合福祉事業の展開 2)卓越したケアサービスによる顧客満足 3)効果・効率を考えた弛まぬ業務改善 4)相手の立場で見る・聞く・考える 5)そのひとがその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新規の利用契約時には、できるだけ職員2人1組で対応するように努めている

事業所の概要や営業時間、提供するサービスの内容と手続きの流れなどは重要事項説明書に明記してある。契約時に利用者・家族に対して契約書・重要事項説明書を基に説明し、理解・同意を促している。契約時にはできるだけケアマネジャー2人1組で対応することを心がけており、担当者以外の職員も面識をもつと共に、内容説明についても漏れなく適切に伝わるようにダブルチェックを行うなど、担当に任せきりにせず、事業所として総合的な対応を行うことを心がけている。

・ケアプラン点検時にアセスメント表の確認を行い、アセスメント力向上に努めている

月に1回以上は利用者宅を訪問し、利用者・家族と面会を行っている。利用者の言動や家族からの情報のみではなく、様子や住環境にも気を配って状況の把握に努めている。情報を整理し、課題を抽出・分析の上、利用者と家族の意向に沿った計画策定につなげている。事業所では月に1回ケアプラン点検を実施しており、職員間で互いにアセスメント表の確認を行っている。不足な点を補い合い、互いに助言をしながらアセスメント力の向上を図ろうと努力している。

・

さらなる改善が望まれる点

・職員の欠員状況を改善し、新規の依頼に対応できる体制の構築が望まれる

現在、主任ケアマネジャー1名、ケアマネジャー3名の4名体制で運営を行っている。月1回ケアプラン点検を行って根拠に基づいたケアプラン作成に努め、週1回の職員会議にて情報共有を図り、担当者不在時でも支障なく業務が進むように取り組んでいるが、欠員のために中々新規の依頼を受けられていない現状がある。地域は福祉ニーズに溢れており、ケアマネジャーの必要性は高まっていることから、早期の欠員補充と新規の受諾体制構築が期待される。

・支援困難ケースにも対応できるように、職員個々の更なるスキルアップが期待される

各ケアマネジャーは定められた手法に則って、適切なケアマネジメントの提供に努めている。定期的なケアプラン点検やプロセス確認なども実践し、事業所としての一定水準での実務提供は行えているが、更なるスキルアップを課題と捉えている。豊富な研修体系や他事業所との合同ケース検討会など、学ぶ機会を有効に活かして知識と技術を獲

得し、様々な支援困難ケースにも対応できるように、更なる研鑽と支援の提供が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人全体の横断委員会に参加し、業務改善・行政の情報・制度の動向把握に努めている

研修委員会や安全衛生委員会、サービスマナー委員会や地域連携推進委員会など、複数の施設内委員会が活動している。居宅介護支援事業所からも担当者が委員会に参加しており、事業所全体としての様々な取り組みに加わっている。また、法人全体としても法人情報セキュリティ委員会や法人ケアマネ委員会など、複数の横断委員会が組織されており、参加することで事業所としての業務改善及び行政機関の情報把握や制度改正に向けた取り組みなどに役立つように努力している。

・毎月1回ケアプラン点検を行い、根拠のあるサービス計画の作成に努力している

特定事業所加算を算定しており、日頃から定期的なミーティングによる情報共有を行っている。担当者不在時でも対応ができるように必要な事柄を把握し、各職員が連携できるように努めている。職員ごとに計画的な研修に参加して、職員個々の技術や知識の向上を図っているほか、毎月ケアプラン点検を行うことで、法令を遵守し、根拠に基づくサービス計画の作成につながるように、高い意識をもって取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/127

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	90.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	75.0%	15.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	78.0%	10.0%	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	87.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 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	89.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	81.0%	10.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	15.0%	6.0%	
	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	65.0%	25.0%	6.0%	
	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	社会医療法人社団慈生会
事業所名称	居宅介護支援事業所等潤
事業所所在地	東京都足立区一ツ家4丁目2番15号1階
事業所電話番号	03-3850-0361

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）	慈生会理念 地域と共に生きる 慈しみのトータルヘルスケア 慈生会方針 1.高度最新の医療から安心・信頼の在宅介護、健康増進までを幅広く提供します 2.全ての職員はご利用者様、同僚と職場、地域、地球環境に愛と慈しみの心を尽くします 3.地域に密着し公益性を重視する社会医療法人の使命を果たします

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジャーの日々の丁寧な対応により利用者の安心感が高まっており、事業所への満足度も高い結果となっています

ご利用者本人の意向の尊重、自立した生活、利用者の立場に立ち居宅サービス計画作成にあたることを大切な考えに置き、利用者意向や要望を尊重して利用者と日々丁寧に接しています。居宅サービス計画書の作成にあたっては利用者の希望を大切に、居宅サービス計画書に出来る限り反映させています。利用者アンケートの「事業所を総合的に見て」の質問では約9割の利用者が「大変満足」、「満足」に回答しており、ケアマネジャーへの信頼の高さがうかがえます。ケアマネジャーの日々の丁寧な対応により利用者の安心感を高めています。

・医療ニーズに対してもスムーズな対応が可能であることは事業所の強みの一つであり、利用者や家族にとって大きな安心感につながっています

法人内には、居宅介護支援事業所のほか、病院、診療所、訪問看護ステーション、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、認知症デイサービス、地域包括支援センターなど居宅サービスの中核となる事業所が併設されています。そうした利点を生かして各事業所と必要時には迅速な対応が図れることを強みとしています。特に医療機関が併設されていることで、医療ニーズに対してもスムーズな対応が可能であることは事業所の強みの一つであり、介護と医療との連携が日常的に取れていることは利用者や家族にとって大きな安心感につながっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・災害マニュアルやBCPの整備により、災害発生後のサービスがどの程度提供できるかなども具体的に示せると良いと思います

「居宅介護支援マニュアル」ファイルの中に、居宅介護支援事業所等潤の業務紹介、勤怠管理システム使用マニュアル、介護保険外高齢者サービス、契約書ひな形、利用者基本情報ひな形、居宅サービス計画書等のひな形を綴じています。ファイルの中身は適宜見直しを図っています。今後に向けては感染症や地震や火災、水害に関する対応マニュアルなどの整備や居宅介護支援事業所として実用性の高い事業継続計画（BCP）の作成を期待します。災害発生後のサービスがどの程度提供できるかなどもより具体的に示していけるとよいと思います。

・例えばチェックリストなどを活用して、事業所内でも各ケアマネジャーの言動や行動などを定期的に振り返る仕組みができるとよいと思います

利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動や放任、虐待、無視等が無いように、ケアマネジャー一人一人が注意を払い利用者と接することを大切にしています。利用者アンケートの「ケアマネジャーの接遇・態度は適切か」の質問では回答者の96%以上が「はい」と回答しています。利用者からの評価は高い傾向にありますが、事業所内でも各ケアマネジャーの言動や行動などを定期的に確認できる仕組みができるとよいと思います。例えばチェックリストなどを活用してのセルフチェックなども有効だと考えます。今後の取り組みを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・専用の介護ソフトや定例会を通してケアマネジメント等に必要な情報を共有しています

利用者のケアプランや担当者会議の記録、支援経過記録などは個人ファイルに綴じ保管するとともに、専用の介護ソフトにおいて全利用者の情報を一括管理しています。担当のケアマネジャーが不在でも介護ソフト内で情報を管理していることで担当外のケアマネジャーでも対応できるようにしています。また毎週定例会を開き、困難ケースに対しての具体的処遇方針、過去のケースの問題点や改善点、地域における事業所や活用できる社会資源の状況、利用者からの苦情内容などについても全体で共有できる時間を作り、日々のケアマネジメントに生かしています。

・内外の研修を通して、ケアマネジメントのスキル、多職種との連携強化を図っています

事業所内外の研修を通して知識やスキルを高めています。事業所内では認知症夫婦への介入についての事例検討、ケアマネジャーのメンタルヘルスや利用者の尊厳の尊重やプライバシー保護について、毎週の定例会ではケアマネジメントに関する技術や介護保険最新情報などを共有しています。外部の研修にも積極的に参加しており居宅介護支援部会や地域ネットワーク事業の勉強会、主任介護支援専門員の研修会などにも参加して多くの情報を収集しケアマネジメントのスキル、多職種との連携強化につなげ、限られた時間を効果的に活用し専門性を高めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

83/150

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	96.0%	3.0%	0.0%	0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%	7.0%	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	93.0%	3.0%	1.0%	1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%	2.0%	1.0%	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	85.0%	9.0%	0.0%	4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	4.0%	1.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	6.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	8.0%	0.0%	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	68.0%	22.0%	6.0%	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	株式会社有絵
事業所名称	ケアマネジメントあるえ
事業所所在地	東京都足立区保塚町15番19号
事業所電話番号	03-5851-6203

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)「愛のある、真心のある、誠意のある、えがお」 私たちはこの言葉をモットーに、ご利用者の良き支援者として、権利を尊重した適切なケアプランを誠実にマネジメントして参ります 2)足立区に根ざし、全ての方のために、「医療・介護と福祉の街づくり」を目指します 3)一人一人に合った介護プランを迅速・丁寧に提案します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービスの質の向上のために、積極的に会議や研修を行なっている

法人内の定期研修に加えて、自治体や各種団体主催のさまざまな研修に参加しスキルアップを図っている。虐待防止対策や認知症ケアについての内容や、地域におけるがん看護と緩和ケアや意思決定支援などについて理解を深めていきながら、法人内だけでなく地域の事業所とも意見交換を積極的に行なっている。また事業所内でも年間研修計画を立案し、毎週の定期会議において研修を実施している。

・利用者の状況の変化に対応できるよう関係者との連携を強化している

母体が医療法人であるため医療依存度の高い利用者からの居宅介護支援の依頼が多く、法人内の医療機関等と緊密に連携することができる体制をとっている。また、利用希望者が病院からの退院、老人保健施設等から退所する前に、実態調査として利用者の状態を確認するために訪問したり、退院前カンファレンスに出席をしたりすることで、より実効性のある居宅サービス計画書を作成することが出来るように取り組んでいる。

・利用者と家族の意向が異なる場合の調整について、細心の注意を払いながら対応している

介護を受ける立場の利用者と介護依頼することにたいする家族の意向にずれが生じた際は、それぞれの思いや事情を汲み取りながら、双方の話をそれぞれから聞けるように取り組んでいる。また利用者自身は気づかない課題点についても、主治医や家族、支援者といった方が、利用者を出来るだけ客観的な位置で見た感想や意見として取り入れることによって、居宅介護支援計画の支援の方向性が一致するよう、ファシリテーターとしての役割を果たしている。

さらなる改善が望まれる点

・介護支援専門員の人員確保により、業務の拡大が期待される

圏域の高齢化に伴い地域包括支援センターなどからの新規の相談数が増加しており、現在は早急に応じられず断るケースもある状況である。8050問題や虐待、セルフネグレクトなど支援に緊急性を要する高齢者に対しても、介護支援専門員が一人で抱え込むのではなく、チームとして効果的な支援体制が構築できるようにする必要がある。適正な人数の介護支援専門員を配置して連携を図り、利用者支援を行う体制作りを期待したい。

・ワークライフバランスを考えた職場環境を作ることに期待したい

介護支援専門員は、在宅や施設で生活している方の相談に応じ、介護サービスの利用調整や関係者間の連絡などをすることで、利用者が心身の状況にあわせて日常生活を営めるよう支援をしている。一方、支援内容も多岐にわたり、家族や他の関係者との調整を慎重に行なう必要などがあるだけに、職員一人ひとりにストレスが溜まらないよう事

業所として対策を講じる必要がある。より相談しやすい環境を作り、業務改善に取り組むなど、働きやすさを意識した取り組みが期待される。

・ **リスクに対する洗い出しと対策、事業継続計画（BCP）の策定・周知の必要があろう**

利用者・家族・訪問介護事業所等から事故、利用者の容態の変化の報告があった場合の対応や新型コロナウイルスなどの感染症情報に関しては周知している。しかし、利用者が地震等の大規模災害や火災に遭遇した場合、事業所がさまざまな相談を受けられるので、想定できる災害状況の洗い出しとどんな対策を講じるか計画することが重要と思われる。また、法人内で統一した事業継続計画（BCP）を策定し、事業再開に向けた計画を職員、利用者、関係機関などに周知し、理解してもらう必要がある。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者情報のデータ化を進め職員間のスムーズな情報共有が行われている**

相談内容の聞き取り、アセスメント、居宅サービス計画書の作成、サービス担当者会議、モニタリング、居宅サービス計画書の見直しを繰り返し行うことが業務の流れであり、毎週の定期会議にて、各ケアマネが担当する利用者へのサービス内容等を持ち寄り、相談や情報共有をしている。介護支援ソフトの導入で、従来紙媒体に記録していた情報をデータ化して記録することに取り組んでおり、利用者の個人ファイル及びサービス関連情報をパソコンでいつでも見ることができる環境を整えて、職員間の情報共有がよりスムーズに行われている。

・ **医療と介護のパイプ役として利用者の生活をバックアップする体制がある**

母体が医療法人であることの強みを生かし、法人内の訪問診療医と緊密に連携することができている。したがって医療依存度の高い利用者の居宅介護支援の依頼が多く、サービス提供事業者等と医療機関との間に立ち調整を行なっている。特に利用者や家族が安心して支援を受けることができるよう、主治医に対して情報収集や課題の解決策についての相談をしている。また、いつでも相談ができるという安心感と緊急時の対応ができる体制がある。

・ **介護支援専門員として専門性を高める為の個人別育成計画**

居宅介護支援事業所として介護支援専門員の更なる専門性の向上を目指し、個人別の育成計画を策定している。経験年数や資格に応じ、受けなければならない研修を年度単位で計画している。法人の職員育成計画として実施する内部研修や外部研修等と合わせ、様々な研修への参加があり、職員一人ひとりの能力の向上が図られている。介護支援専門員として利用者に対して、必要性のあるきめ細やかな内容での居宅サービス計画が立案出来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

49/60

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	91.0%	8.0%	いはいえ：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	85.0%	14.0%	いはいえ：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	83.0%	14.0%	いはいえ：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	93.0%	6.0%	いはいえ：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	77.0%	14.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	12.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	10.0%	いはいえ：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	89.0%	8.0%	いはいえ：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	79.0%	14.0%	6.0%	いはいえ：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	71.0%	16.0%	12.0%	いはいえ：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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	入谷居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区入谷9丁目15番18号特別養護老人ホーム足立翔裕園1階事務室
事業所電話番号	03-3855-6396

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。 2) 利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。 3) 利用者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。 4) 常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めます。 5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のやりたい事・できたらいいなという思いを聞き取り、実現に向けて個別的・具体的な計画作成が行われています

居宅サービス計画の作成に当たっての基本的な考え方として、利用者のやりたい事・できたらいいなという思いを聞き取り、実現に向けてどのように支援していくか、個別性のある具体的な計画書の作成を心がけています。例えば歩行が困難な方の映画館に自分で行きたいという思いを実現するために、電動車椅子貸与と歩行の為のリハビリを主体としたデイサービスを位置付けるなど、利用者の自己実現を見据えた計画作成をしています。こうした基本的な考え方を利用者・家族・関係するサービス事業所にも理解を求め、これまでの生活の継続性を支援しています。

・利用者の心身状態に合わせた情報を提供し、サービスを調整しています

アセスメントにて利用者の心身の状態や生活リズム、意向などを把握しています。把握した情報から利用者が望むと思われるサービス事業所を複数紹介し、選ぶ事ができるように配慮しています。例えば、朝起きるのが苦手な利用者には送迎時間が遅めのデイサービスを紹介し、帰宅後に食事の準備が難しい利用者には弁当を持ち帰ることができるデイサービスを紹介するなど近隣の事業所の情報を適切に伝えています。また、同性介助を希望する利用者には事業所に利用者の希望を伝えて配慮を求めている、サービス利用後も継続して調整しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・計画作成に当たって把握したアセスメント等利用者に関する情報をサービス提供事業者と丁寧に共有していくことを期待します

計画作成に当たっては定められた書式で、利用者のADLや認知症状等の精神状態、家族の状況、生活歴、社会生活への適応力等、多岐にわたってアセスメントシートで把握しています。また状態の変化やサービスの変更、居宅サービス計画更新時にはアセスメントの見直しを行っています。今後初回のアセスメント内容をサービス提供事業所に情

報提供し、サービス事業所はサービス提供に必要な情報のみ聞き取ることで、利用者が重複して個人情報を聞かれることの負担を軽減すると共に、サービス提供事業者との情報共有が図れるものと思われます。

・適切なサービス計画書を作成するために、明確なマニュアル作りが期待されます

業務確認を行えるケアプラン・アセスメント作成マニュアルを整備しています。アセスメント実施時やアプラン作成時の注意点、留意点が記載され、基本に立ち返ることができますが日常的にマニュアルを活用することは課題と思われます。理由として経験年数の長いケアマネジャーが業務を行っているので、一連のケアプラン業務の把握ができているからと考えられます。しかし今後新人のケアマネジャーが業務を行うためには、例えば業務確認に追加して利用者や家族、職員間、事業所との連携方法などの業務方法も記載されたマニュアル作りが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/57

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	82.0%	13.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	72.0%	20.0%	6.0%	
	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%	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%	6.0%		
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	79.0%	10.0%	10.0%	
	いいえ : 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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	元気ケアプランニングセンター T o k y o
事業所所在地	東京都足立区竹の塚7丁目19番14号
事業所電話番号	03-5851-6051

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。 2) 利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。 3) 利用者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。 4) 常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めます。 5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人が進める認知症ケアプログラム等に取り組み、利用者・家族との円滑なコミュニケーションにより信頼関係を築いています

アセスメント表により利用者の生活歴や基本動作、社会生活への適応力、家族状況などを丁寧に聞き取っていますが、プライバシーに関する情報を無理に聞き出すのではなく、時間をかけて信頼関係を築きながら状況の把握に努めています。利用者・家族が困っている事を聞き取り、出来なくなったことも出来るようになったらどうしたいかなど肯定的な感情を持てるような要望の聞き取りを心がけています。法人が進める認知症ケアプログラムの学びから基本的なコミュニケーションスキルの向上につながり、利用者との信頼関係を築いた支援が行われています。

・利用者の自立した生活を支えることを支援の基本にすえ、個別性のある自立支援の視点に立った計画作成が行われています

居宅サービス計画の作成に当たっての事業所の基本的な考え方として、利用者の自立した生活を支えることをあげており、利用者の望む生活像を実現するために要望を最大限取り入れ個別性のある計画書の作成を心がけています。例えばかつて将棋を教えるボランティアをされていた方について、認知症状があっても能力が発揮出来るように将棋を教えることを計画に位置付けるなど、今出来る事を伸ばせる計画作成をしています。こうした基本的な考え方を利用者・家族・関係するサービス事業所にも理解を求め、これまでの生活の継続性を支援しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・法人内の他部署にケアマネジメント業務の理解浸透を図り、多様なニーズに対応するケアマネジメントの質の向上を期待します

介護支援専門員として、相手の立場に立って現在の生活上の課題や困っている事について理解を深めながら解決に向けて、福祉制度の利用提案や地域包括、行政に働き掛けるなど幅広く支援しています。法令遵守に基づき各種帳票

類の整備や施設入所の相談対応、医療連携、地域情報の収集やサービス事業者と情報共有・調整を平行して行っています。利用者固有の支援体制を作って支援している事例を法人内の他部署に情報提供することでケアマネジメント業務の理解浸透を図ると共に多様なニーズに対応するケアマネジメントの質の向上を期待します。

・ **利用者・職員の安全面や運営業務に必要な事柄から計画的に各マニュアルの見直しを進めて行く事を期待します**

業務の標準レベルを見直す仕組みや職員や利用者等の意見を反映した業務マニュアルの見直しについて、通常業務量の負担があり、難しい状況となっています。管轄区の生活保護制度の申請方法の変更や介護保険制度の改定に伴って、追加や再度点検と見直しが必要と考えています。直近では、事業継続計画（ＢＣＰ）を策定に向けて区の指針に基づいて作成をしていますが、感染対策（ＢＣＰ）については、併設施設との調整を図って進めています。利用者・職員の安全面や運営業務に必要な事柄から計画的に各マニュアルの見直しを進めて行く事を期待します。

・

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

34/67

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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 : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	85.0%		8.0%	5.0%
		いいえ : 0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%		5.0%	
	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	91.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	91.0%		5.0%	
	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	88.0%		8.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	73.0%		11.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	日の出指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区日ノ出町27番4号112号室
事業所電話番号	03-5813-0037

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)人生の支援者として社会や地域貢献に誇りをもち、安定した経営と夢のある職場を目指す。 2)お客様一人ひとりの歩まれた人生を理解し、その方が充実した人生を送れるようサービスを創造し、提供することを最重要課題として取り組む。 3)社会福祉法人の職員として、中立性・公益性を重んじ地域への貢献等に努め、誇りを持って従事する。 4)職員間の対話を重視し、働きやすく、いきいきと夢が語れる、安定した施設経営を目指す。 5)職員はサービスにおいてお客様の人権・権利を守り、地域社会、家庭においても侵害されることがないように支援する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向を聞き取り、利用者の望む生活の実現に努めており、利用者の高い満足度につながっている

利用者の生活状況を把握し、どのような生活をしたのが希望を聞き取り、その生活の実現のために必要と思われるサービスを提案し、利用者の選択で日常生活を送ることができている。事業所見学に同行する等、常に利用者に寄り添った対応で、理解や納得を得て、サービスにつなげている。利用者調査でも、「ケアマネジャーはよく話を聞いてくれるか」や、「説明は分かりやすいか」の問いへの満足度がとても高い結果になっている。利用者・家族と、良好な関係が構築されているのがわかる。利用者の高い満足度につながる対応をしている。

・計画書作成の基になる利用者状況を、多方面から把握をするアセスメント表を見直し、課題分析標準項目の改正に沿ったものを作成している

利用者状況を一覧表にしたアセスメント表を、課題分析標準項目の改正に合わせて見直している。利用者・家族の意向や希望は勿論であるが、ADL項目も起居動作など詳細になり、コミュニケーション能力や社会との関わりも具体的に捉えて記載できるようになっている。利用者の性格や意欲も判断し、多面的に捉えることができるようになっていく。口腔衛生に関しても、歯磨きや嚥下だけでなく、義歯を毎晩洗浄液につけているか等、具体性を持った行動を把握している、利用者の自立度、生活力を踏まえ、全体像を把握しやすくなっている。

・歴史ある事業所として地域に根差した活動を実践しており、地域包括支援システムの一翼を担っている

30年近くの歴史ある事業所として、地域に根差した活動を実践している。絆の安心連絡会では、自治会・民生委員・見守り協力員等の地域の協力員が2か月に一度集まり、認知症高齢者の見守り等、様々な課題を協議している。居宅介護支援部会の役員でもあり、研修委員として企画運営の役割を担っている。また、地域包括システムの構築に向けた取り組みの一つとして、（コロナ禍の影響でリモートでの会議が主体にはなっているが、）事例の共有や医療と福祉の連携を進めている。地域包括支援センターとも日常的に連携を図ることができている。

さらなる改善が望まれる点

・当事業所として求めるケアマネジャー像を明確にするマニュアルについて、検討していくことが期待される

事業所業務の基本に関しては、行政が作成する介護保険に関する資料やマニュアルを都度確認している。職員各自が、業務上必要な知識を確実に習得できるようにしている。介護保険法等に関するマニュアルは整備されているが、利用者へのサービス向上や、事業所が大切にしている利用者対応のポイント等をまとめたマニュアルを検討していくことも必要と思われる。ケアマネジャーの新規採用時等に備え、当事業所として求めるケアマネジャー像を明示しておき、業務水準を保つことに期待したい。

・**地域のニーズにより応えていくために、ケアマネジャーの増員を検討していくことが期待される**

事業所には、特に相談があるわけではないにもかかわらず、利用者が頻繁に訪問するなど、地域に親しまれた存在となっている。買い物等で外出した際、ふらっと立ち寄り地域の交流の場のようにもなっている。利用者のみならず、地域の協力員も気軽に立ち寄っている。相談を受けることも多く、地域のニーズとしてはケアマネジャーの増員を望んでいることが推察される。事業所のスペースの問題等、様々な制限もあると思われるが、今後、地域福祉の向上のため、ケアマネジャーの増員を検討していくことに期待したい。

・**事業所の実績等を踏まえ、特定事業所加算の取得を検討していくことが期待される**

事業所への地域からの信頼や、事業所のこれまでの実績を見ると、特定事業所加算を取得していないことが不思議でもある。特定事業所加算の取得は急務と思われる。取得できる加算はなるべく早期に取得し、その収入を更なるサービス向上や職員の処遇向上に活かすことが期待される。今後、加算取得のための検討を進めていくことに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**在宅生活を継続する、多方面からサービスを取り入れて、利用者の自立を支援している**

入院、入所期間中もケアマネジャーは、入院先等の相談員、看護師等と常に連携を図り、利用者の状況把握に努めている。また、医療機関の窓口である相談員らの協力を得て、主治医の意見や医療情報を収集し、計画に反映させている。退院・退所などで在宅生活に戻る際にはカンファレンスに参加し、利用者の在宅生活継続のために必要なサービスを検討し、利用者の意向を聞きながら万全の態勢で利用者の生活を支えるようにしている。在宅生活移行後も利用者の状況をみながら、利用者の自立した生活を支援するために関係機関と連携している。

・**災害時の避難に向け、リスクに対応するため利用者の状況を把握している**

四方を河川に囲まれた地域のため、区では、誰一人取り残さないために「水害時個別避難計画書」を作成し、自宅浸水リスクを考慮している。避難行動要支援者を5段階に分け、提示している。事業所でも、区方式にならって災害のBCP作成後に利用者一人ひとりの身体状況、障害程度、家族関係、親族が近くにいるのか等を詳細に把握し、A、B、Cと区分を分け、リスクの優先順位を作成している。災害が起きた時に利用者をどのように守るのか、どのような避難行動がとれるのか等、事業所では常に利用者の安全確保を意識している。

・**モニタリングでは、サービス提供状況を直接確認し、利用者の利益の実現に努めている**

毎月必ず利用者宅を訪問し、生活環境の変化、目標の達成のために実施している各サービスの提供状況と到達状況、新たに発掘した利用者や家族のニーズ等を確認し、モニタリングを行っている。サービスの実施状況は、報告書の確認のみに頼らず、実際にサービスの提供場面を訪問し、直接ケアマネジャーの視点で実施状況を確認している。訪問が難しいサービスに関しては、利用者や家族の声から気になる点を確認し、サービス提供事業者に納得のいくまで説明を求めている。居宅サービス計画が、利用者のその人らしさの実現に近づくように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

97/130

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	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%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	95.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	92.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	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	89.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	8.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	96.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	5.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	72.0%	13.0%	10.0%	いいえ : 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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	居宅介護支援センター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号（在宅介護支援センター中央本町）
事業所電話番号	03-3880-0008

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)利用者様一人ひとりを大切にします。 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します。 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします。 4)利用者様の尊厳を重視します。 5)どのようなサービスを利用したいか、利用者様の身になって考えサービス提供を行います。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のアセスメントを深め、個別の事情に応じた相談支援を展開しています

介護支援専門員は、初回担当時からリ・アセスメント支援シートを活用し、モニタリング訪問時に情報を深めています。個別により家族の支援力や住環境が違うため、災害時に対応できるように優先順位を定め、対応できるようにリストアップしています。介護支援専門員での対応が難しい場合は、各医療の専門職や後見人などの社会資源を活用し、利用者に有益な支援が展開できるように努めています。また、他事業所と協同で支援ができるようにサービス担当者会議で課題を共有しています。さらに良い支援に繋がるように継続的なアセスメントに努めています。

・介護支援専門員は、経過記録や会議記録には、参加者の発言を括弧を使用して、リアルに残すことで、経過がわかるように表しています

サービスの提供方法については、サービス担当者会議で利用者と関係者が相互に意見を伝えられるように配慮しています。「4点杖を使用して歩く」の提案に対し、本人が「慣れていないのでじっくりしない」との発言を受け、リハビリが「リハビリ時に杖を使って歩くこと」を提案。歩けるようになったらレンタルを終了するなどの説明をしています。また、夫から「通院時も歩行が心配」などの意見もあり、リハビリの時間を40分に延長しています。サービス担当者会議の要点には、このように発言内容をリアルに記載することで経過がわかるようにしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・職場内のICT化を促進し、各介護支援専門員が働きやすい環境作りに努めることを期待します

事業所では、ケアマネジメントの実務書や参加している部会から最新の情報を得ています。変わりゆく介護保険の内容や、利用者支援の最新の動向を把握して、丁寧なケアマネジメントを行っています。一方、リスクマネジメントの観点から、職員一人ひとりのパソコンからは情報のアクセス制限がされています。最近では、利用者家族や医療機関等とメールなどでやりとりする事例も見られます。さらにケアブランドデータ連携システムの活用が推進され、ICT化を進める事業所も増えています。業務効率化、外部事業所との連携の促進のための施策が期待されます。

・居宅介護支援で難しいと感じるときは、地域包括支援センターとも情報を共有するなどの手立てを講じることに期

待します

介護支援専門員は、利用者と家族の意向が異なることは当然のこととして捉え、丁寧な相談援助を展開しています。ただ、家族からしてみれば、自分の欲求がなかなか受け入れられないと捉えている家族もあり、自分の欲求が通らないと、時には苦情となる場合もあります。介護支援専門員は、すでに虐待が疑われる場合などでは、必要に応じ地域包括支援センターに相談しています。そこで、居宅介護支援で利用者と家族の意向がすれ違う場合も含めて、支援に悩む場合には、地域包括支援センターとも情報を共有するなど、新たな手立てを講じることに期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・インテークからケアマネジメントのプロセスの中で、信頼関係の構築に努めています

介護支援専門員は、最初から聞き取ることは難しい、利用者の金銭状況や個別の嗜好など、関係性を構築していく中で、徐々に引き出しています。特に初回訪問時には、アセスメント情報の聞き取りだけでなく、契約も実施しています。そのため、伝える情報が多いため、要点を絞り、大切な点が伝わるように配慮しています。さらに、苦情解決窓口を必ず説明し、利用者へいつでも申し出ができる旨を伝えています。内容は支援経過記録に残し、言った、言わないとならないように努めています。丁寧なプロセスをふむことで、利用者への説明責任を果たしています。

・利用者と家族が、お互いに歩み寄れるように、相談援助には時間をかけています

利用者と家族の意向は、時間をかけてすり合わせるように努めています。家族が介護に疲れて、短期入所生活介護の利用を考えたとしても、本人が拒否する場合があります。そのような場合には、家族が本人に伏せている（家族自身の入院など）ことを、たとえ話として提示し、そのようなことがあったときの練習として、利用してみるのも良いのではないかと提案しています。それでも本人の同意が得られない場合は、見学を提案するなど、サービス事業所の協力を得ながら、本人と家族が一緒に見学できるように支援し、まずは1泊2日のお試しを推奨しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/54

■ 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	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	15.0%	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	70.0%	20.0%	5.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	85.0%	10.0%	5.0%	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	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	15.0%	5.0%	5.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	20.0%	5.0%	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	70.0%	20.0%	5.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	15.0%	5.0%	5.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	70.0%	15.0%	5.0%	10.0%

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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズ富士見相談センター
事業所所在地	東京都立川市富士見町6丁目15番4号
事業所電話番号	042-526-1353

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)ひとつは全てのために、全てはひとつのために。 2)恵比寿会でしかできない、サービスがある。 3)心・技・体それぞれの、幸福度を追求する。 4)行動の基本原則「7つの credo」 5)高齢者事業における7つの援助方針

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・【現状】富士見町団地に根差している事業所です。

フェローホームズ富士見相談センターは「郵便局の隣の相談所」と団地の皆様から親しみを込めて呼ばれています。ケアプラン作成の依頼だけでなく、団地の方は困りごとを気軽に相談に来られていると管理者は話します。コロナ禍の前には介護予防教室の開催やお祭り参加など、団地の皆様と近い距離でのお付き合いがありました。コロナ禍も峠を超え徐々に日常生活に戻りつつありますので、今後は以前の様に団地の皆様とのお付き合いがまた始まるでしょう。

- ・【現状】利用者個々に合わせた支援が行えるよう事業所全体で取り組んでいます。

自立支援等の視点をガイドラインに定めることで、利用者や家族、職員にとっても自立支援への理解や方向性が共有しやすい状況だと感じます。また、研修会や勉強会の機会も多く、2か月に1度自己評価も含めた業務の振り返りを実施することで、職員や事業所全体の質の維持・向上に取り組むことが出来ています。自己研鑽の機会が多いことで、実際の業務に取り組む際に自信を持って行えると共に、利用者や家族にとっても安心して要望などを伝えることが出来る良い関係性が築けているのではないかと思います。

・

さらなる改善が望まれる点

- ・【目標】適切な業務水準はどこなのか話し合ってみましょう。

事業所がより良い支援ができるよう多くの取り組みをされていることが確認でき、職員アンケートからは情報共有の良さ、知識・技術の研鑽、地域に根ざしていることなど誇りを持って働かれていることが窺えます。一方、慢性的な人手不足、業務過多のため職場環境の見直し・改善の必要等の意見も上がっています。評価者は事業所の頑張りを評価しながらも職場環境の見直しに賛同します。職員が定着し働きやすくその上で質の高い支援をするために、現状行っていることで中止しても良いこと、継続すべきことを職員全員で見直し話し合っては如何でしょうか。

- ・【課題】ICT化と業務内容の見直しに取り組ましましょう。

例えばモニタリングを例に取り上げると 訪問し聞き取り、事業所の書式「モニタリング票」に記入し、事業所に戻りパソコンに入力するという二手間三手間がかかりますが、タブレットを使用すると、その場で聞き取り入力しモニタリングは終了します。ICT化によりすべき業務を簡素化することができます。また、現在行っている業務も見直

しすることで省ける業務も見つかるかもしれません。富士見町団地にお住まいの高齢者のご要望、ご期待に応えられるよう、職員が健康で子育て中でも働き続けられる職場となるよう業務改善を提案します。

・

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

81/138

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	88.0%	8.0%	どちらともいえない：2.0%	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	88.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0% 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	83.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	77.0%	6.0%	16.0%	いいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	7.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	13.0%	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	77.0%	9.0%	12.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	9.0%	14.0%	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	55.0%	8.0%	24.0%	11.0%

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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズ羽衣相談センター
事業所所在地	東京都立川市羽衣町1丁目12番18号
事業所電話番号	042-523-5612

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) あなたの想いを受け止め、最後まで責任を持ち「あーよかった」と思える人生作りにお供致します 2) 安定した支援で地域から信頼される事業所 3) ご利用者やご家族が「あーよかった」と思える在宅生活を支えるための寄り添った支援 4) 他職種連携から生まれる地域との相利共生 5) 地域から選ばれる法人

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・【現状】管理者が職員を信頼し、メリハリのある業務が行われています。

利用者の状態や環境変化に応じた支援が継続的に行えています。ケアマネジメントプロセスはどこをポイントに支援していくか、利用者の状態把握のための視点など、管理者は任せる部分は各職員に任せているとのことですが、ポイントを押さえた指導や、変化があった際の必要な報告や共有が出来ており、信頼関係を基に自由な風土と管理者としての管理がバランスよく行われていると感じます。管理者からの信頼は職員のモチベーションの維持・向上にも繋がっていると思われます。

- ・【現状】認知症高齢者を抱える家族の集いを事業所主催で開催しています。

事業所は長年にわたり「認知症高齢者を抱える家族の集い」を開催しています。居宅介護支援事業所が主催となって認知症高齢者の家族の集いを開催していることは珍しく、在宅現場を良く知るケアマネージャーと話ができる機会があることはご家族にとって心強いと思われます。今回の家族アンケートでは関心度は42%にとどまりましたが、地域を限定せず開催していることもあり、地域を跨いで馴染みの顔ぶれが見られるようになっています。天候に左右されることもありますが、毎回6名前後の参加者がおり、話をするには丁度良い人数だとの管理者の話です。

・

さらなる改善が望まれる点

- ・【目標】さらに地域に溶け込む法人・事業所を目指していきましょう。

今年度は法人内の他部署との連携を深めたい、法人内の各サービスの連携率をアップしたいと管理者は話します。他部署との連携と「認知症高齢者を抱える家族の集い」のような身近な活動で、地域に溶け込み親しまれ利用者の安心や生活の質が向上できるように今の道を進んで頂きたいと評価者は考えます。また今年職員から「法人内だけでなく他法人、他事業所、他機関と良い関係が築ける、もっと良い支援ができると思います」という更に飛躍に繋がる意見が挙がり、他法人の情報を法人内で吸収し、より良くしていきたいと前向きな回答をされています。

- ・【目標】多角的な視点をもったケアプランの作成を引き続き目指しましょう。

利用者の生活を支えるためのケアプランの作成は、一人ひとり状況に応じて作られるものと思います。ただ、サー

ピスはある程度決められた範囲のものであり、そのため内容が固定化や標準化されやすいことも想定できます。しかし、その上でケアプランを見た時に利用者の目指したい生活が伝わって来るような、厚みのある内容をケアプランに反映していけるようにと管理者は指導しています。忙しい日々ではありますが、アセスメントの重要性は周知されているので、それを活用した多角的な視点をもったケアプランの作成を今後も目指していただきたいです。

・

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

115/150

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	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%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	99.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	83.0%	8.0%	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	96.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	6.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	91.0%	4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	3.0%	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	60.0%	6.0%	25.0%	6.0%

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れ、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。」「事あるごとに丁寧に対応していただいている」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に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に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か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がっています

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ている計画書の立案につなが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%			

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)ゆとりと安心を笑顔で 2)地域貢献をし、地域に根付く支援体制 3)地域貢献をし、地域に根付く支援体制 4)健全経営を目指し、一人でも多くの方に心のこもったサービスを提供する 5)専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

全体の評価講評

特に良いと思う点

・リ・アセスメントシートを活用することで、詳細な課題分析につなげている

利用者や家族から聞き取った情報、観察した内容などは一つひとつ丁寧に記録している。情報を整理・分析するために当事業所ではリ・アセスメントシートを用いており、利用者の状態を「コミュニケーション」「認知と行動」「家族・知人等の介護力」「健康状態」「ADL」「IADL」「社会交流」「特別な状況」と整理し、困りごとの抽出から課題分析につなげている。利用者と家族の意向も踏まえ、必要性和根拠を明らかにした計画作成となるように努力している。

・利用者個々の生活状況に応じて、自治体施策のサービスを取り入れている

利用者や家族の意向は一つひとつ丁寧に聞き取りを行っている。両者の意向が異なる際には、傾聴した上で幾つかの解決策・妥協点などを提案し、調整を図るように努めている。サービスを計画に組み入れる際には、介護保険サービスのみでなく、傾聴ボランティアや電話訪問、安否確認などの保険外サービスやふれあい（ゴミ）収集、緊急通報システムなどの自治体施策のサービスも取り入れて、幅広く利用者の生活が支援できる体制構築に努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自の業務マニュアルの作成と活用が期待される

居宅介護支援の一連の手順について自己点検表を準備している。契約締結時に関することから、アセスメント・ケアプラン作成・モニタリングなど、多岐に渡り自己点検ができるようになっている。各ケアマネジャーがそれぞれの責任の下に自己点検を行い、適切な支援提供に取り組んでいるが、事業所として統一した考え方、手順の実践のためにも事業所独自の業務マニュアル作成と活用が期待される。

・業務の効率化を図るために、ICT化の更なる促進が期待される

自己点検表を活用して、ケアマネジャー一人ひとりが適時確認を行いながら一連のケアマネジメントを実践している。アセスメント・ケアプラン作成・モニタリング・支援経過記録など、業務内容は幅広く多岐に渡り、負担は少ないのが現状である。今自己評価に於いても「ICT化が遅れている」「書類が多すぎる」などの意見が見られている状況から、今後は更なるICT化の促進を図り、業務負担軽減への取り組みがなされていくことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・他事業者との合同事例検討や研修参加を通して、ケアマネジメントの質向上を図っている

介護支援専門員調布連絡協議会や調布市医師会地域包括ケア研究会、調布市高齢者支援室など、各団体が主催する研修に参加している。医療連携や虐待・ネグレクト対応、感染症に関することなど、様々なテーマを学んで知見を深めている。また、近隣他事業者と合同での事例検討会にも参加しており、一つの事例に対して色々な視点で見つめ、意見を交わすことでケアマネジャー自身の考え方に向き合い、提供するケアマネジメントの質の向上につなげようと努力している。

・地域との関わりを大切にし、利用者の意向に沿った支援の提供に取り組んでいる

利用者が可能な限り住み慣れた地域で過ごせるように、日頃から地域情報の収集や関係構築に腐心している。地域包括支援センターや社会福祉協議会、行政と連携を図り、地域の独居高齢者、老々介護世帯、認知症利用者など、様々な課題のある事例に積極的に対応している。特養を始めとした様々な併設事業所をもつ総合福祉施設として、地域共生社会の構築に貢献すると共に、居宅として利用者の立場に立った支援の提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/83

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	79.0%	17.0%		
	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	82.0%	10.0%	5.0%	
	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	64.0%	28.0%	5.0%	
	いいえ：2.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%		
	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	84.0%	10.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	5.0%	7.0%	
	いいえ：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	76.0%	23.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	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	58.0%	25.0%	5.0%	10.0%

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%

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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本人・家族それぞれの気持ちを尊重しながら丁寧な調整をおこない、利用者家族の安心安全な生活を支援している

退院後に、利用者本人は「家に帰りたい」、家族は「自宅でみる自信がない」、また、「デイサービスやショートステイに行かせたい」（家族）、「行きたくない」（本人）と、本人と家族それぞれの意向が異なる場合もある。本人は在宅生活を望むが、家族の介護負担が限界を越えている場合もある。本人の希望や意思を尊重することが前提であるものの、在宅生活を続けていくための折り合いをどのようにしていくのか、本人・家族それぞれの気持ちを尊重しながら丁寧な調整をおこなっている。

・利用者に関わる家族や各在宅サービス事業者に対して、必要な情報を提供・共有し、チームアプローチで利用者の生活を支えている

独居により、運動機能の低下だけでなく、認知症の進行についても心配がある場合は、外出の機会、運動の機会、他社との交流などの必要性を感じ、その旨を離れて暮らす家族にも伝えている。家族もそれを受け、関わりを増やそう本人のもとに訪問する頻度を増やし、関わりを増やしている。また、本人にサービスを提供している在宅サービス事業所には直接電話などで本人の状態を伝えとともに情報交換をおこない、本人の在宅生活を支えるケアチームでの共通認識を一つにする努力をしている。

・居宅業務手順書を作成し、新人職員が配置されたとき、短期間で業務が円滑におこなわれるようにしている

新人職員が配置されたときに短期間で業務が円滑におこなわれるよう「居宅業務手順書」を作成している。マニュアルには、〔サービスの受付〕〔サービスの契約〕〔サービスの実施〕〔記録の管理〕についてまとめ、必要に応じて見直すことにしている。サービスの実施では、申請代行や計画作成の流れ、サービス担当者会議の開催方法、モニタリング方法などを、フローチャートと解説文で分かりやすくまとめ、必要な業務内容が理解しやすく作成されている。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャーが働きやすい環境を整え、ケアマネジャーの確保が解決できることを期待する

ケアマネジャー一人体制であったが、今年度、退職希望が出され、休止の予定となっている。社会全体でも、ケアマネジャー不足が進んでおり、その職務に就こうとする人が減っている。また、ケアマネジャーの仕事特性により、一人で問題を抱え込みやすいという傾向がある。ケアマネジャーが働きやすい環境を整え、ケアマネジャーの確保が

解決できることを期待する。

・ **インフォーマルな地域の情報収集を増やし、冊子などにして、利用者家族に提案しやすくしておくことを期待する**

利用者の自立支援や、地域での生活を継続していくためには、介護保険サービスに加え、行政や民間事業所の介護保険外サービスの必要がある。そのため、事業所でも、当事業所でも、各種サービス事業所のパンフレットなどを集め、利用者家族に地域の社会資源の活用を提案し、インフォーマルなサービスを組み込んだ計画を策定している。今後も引き続き、インフォーマルな地域の情報収集を増やし、冊子などにして、利用者家族に提案しやすくしておくことを期待する。

・ **施設内に不審者が侵入したケースに備えた防犯対策の強化を期待したい**

トータルリスクマネジメント会議を毎月開催し、リスクを洗い出した上で優先すべきリスクを決定し、必要な対策を講じている。防災訓練や自然災害発生時におけるBCP研修は充実しており、年度計画に組み入れて計画的に実施している。一方で、まりもビルには特養、ディサービス、居宅介護支援事業所が入居し、来訪者の出入りも多く不審者が侵入する可能性もゼロではない。ついては、設備面での防犯対策に加えて、施設内に不審者が侵入したケースに備え、ルール整備や役割分担など緊急時の体制を整えることで防犯対策の強化を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **オレンジカフェを開催し、地域に根差した事業所づくりに取り組んでいる**

認知症を抱えた人やその家族が地域の人や専門職と相互に情報を共有し、互いを理解し合う場として、オレンジカフェ（喫茶まりもノスタルジア）を毎月開催している。地域で暮らす方々が一人にならず、住み慣れた地域で楽しみを見つけられる場所を目指し、手作りのおやつや飲み物を提供する茶話会、機能訓練指導員による体操教室（介護予防体操）、看護師・言語聴覚士・栄養士などの各専門職との相談会、バザーなどを実施し、地域社会や地域住民から信頼され必要とされる運営を目指している。

・ **事業計画の重点目標に「人材育成」を掲げ、研修計画を策定し必要な研修を実施している**

事業計画の重点目標の一つに「人材育成」を掲げており、年間の研修計画を策定し、支援力の向上に向けて研修を実施している。シフト勤務によって研修に参加できない職員には、研修を録画し視聴講義の仕組みを構築している。毎月、各部署が講師となって、各々の業務内容や抱えている課題などを発表し合う「チームケア研修」を実施しており、他部署の業務を理解することで、職員間で連携し合える信頼関係の構築とともに、風通し良い組織風土の実現を目指している。さらに、「まりも園職種体験」を通じて他部署の業務を実際に体験する機会も設けている。

・ **利用者家族の思いに応え、必要なサービスや社会資源につないでいる**

ターミナルケアの利用者も受け入れている。その際は、自宅内の環境を整えるため、各種手すりなどの設置や屋外への気分転換のため、車いすが必要と考え、家族にも確認し、福祉用具貸与の事業所に連絡を入れている。また、訪問診療・訪問看護との密な連携を図ることも重要であり、すでに導入されている場合は、訪問看護事業所へ連絡し、現状を聴いてる。いよいよとなったとき、本人・家族がホスピスを望んだ場合は、家族と一緒にホスピスを探す手伝いもしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/34

■ 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%	14.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いはいえ : 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	71.0%	21.0%	7.0%	いはいえ : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	14.0%	いはいえ : 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	21.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	64.0%	7.0%	14.0%	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	社会医療法人河北医療財団
事業所名称	ケアプランセンターあいクリニック
事業所所在地	東京都多摩市貝取1431番3号
事業所電話番号	042-375-9598

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)法令遵守・質の向上 2)連携強化 3)業務効率化 4)安定経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所内外での多職種連携により、利用者本位の支援が実現できるようにしている

当事業所の介護支援専門員は多様な資格や経歴を持っており、互いに協力し合って利用者支援に臨んでいる。担当する利用者への対応に迷う時は専門知見や経験を持つ介護支援専門員に相談したり同行訪問することにより、専門性に基いたアドバイスを受けることができています。また、外部機関である地域包括支援センターを始めとする関係機関とも日常的に連携、情報共有しており、深刻な問題を複数抱えているケースや、介入が困難なケースへの対応にも積極的に対応している。

・法令遵守の体制を作り、職員の質の向上にも前向きに取り組んでいる

内部監査プロジェクトメンバーにより、月に1度法令遵守の視点から監査を実施している。改善点がある場合には、当月中に改善をするようにしている。これにより職員の意識が高く保たれている。また、国保連請求の前には介護支援専門員だけではなく請求担当事務およびクリニック事務長による書類チェックを実施している。請求前に書類を整えることで不当請求防止に取り組んでいる。さらに勉強会プロジェクトメンバーにより月に1度勉強会を開催しており、法人内外から講師を招いて職員の質の向上にも前向きに取り組んでいる。

・ICT（情報通信技術）の活用により、業務効率化が進んでおり、有事の際にも事業所を止めることなく運営することができる

当事業所ではクラウド型の業務用ソフトを活用しており、タブレット型端末が介護支援専門員に一人1台貸与されている。これにより事業所以外の場所でも連絡調整ができ、在宅ワークも可能な環境になっている。結果として有事の際にも事業所を止めることなく運営することができる。地域の情報やインフォーマルサービスなどについても、クラウドアプリの活用により訪問先でも在宅ワークの際にも介護支援専門員が常に確認することができる。いつでもサービス提案や調整が可能になっている。

さらなる改善が望まれる点

・支援の基本理念である「利用者ファースト」のアピールに力を入れたい

当業所では居宅介護支援における基本的な考えを「利用者ファースト」とし、利用者の意向の尊重に重点を置いている。利用者や家族の意向の把握に力を入れていること、サービス提供に当たり複数の事業所を提示し利用者による

選択を尊重していること、サービス提供開始後は利用者や家族と相談や提案を重ね理解と同意に基づいた支援を実践していることなど、理念に沿った実践が浸透していると考えられる。利用者や今後利用を希望する地域住民に向け、パンフレットや重要事項説明書等にも基本的な考え方を明記し、一層の周知を図っていきたい。

・**居宅介護支援におけるアドバンス・ケア・プランニング（ACP）の推進に期待する**

事業所が所属する法人ではアドバンス・ケア・プランニング（ACP）をテーマに勉強会を開催している。ACPは人生の最期にどのような医療やケアを望むか周囲と共有しておくものだが、事業所では医療の範囲に留まらない自己決定支援を進めていくことを目指し、所内で毎月開催する勉強会のテーマに取り上げている。日常生活、社会生活の場面での意思決定の支援は範囲が広く、介護支援専門員が果たす役割に対しても様々な意見が生じると推察される。医療行為を含めその人らしい人生の過ごし方の実現に向け検討を重ね、支援を進めていくことに期待する。

・**策定した事業継続計画（BCP）に適宜、手を入れていき必要とされた時に機能するBCPへとブラッシュアップさせていきたい**

災害発生時と感染症に対応した事業継続計画（BCP）を策定している。策定の際には複合施設であるため同一建物内の他事業所と相談し、さらに市の介護保険課とも相談しながら地域性も考慮した。BCPは策定したばかりであるため、今後も必要に応じて内容を変更して職員に周知していく必要がある。実際の訓練等の結果を通じて改変を重ねながら、有事の際に本当に機能するBCPにブラッシュアップさせていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**業務の標準化を図る様々な取り組みを実践している**

業務マニュアルなどでサービスの基本事項や手順等が明確になっている。マニュアル類はグループウェアで共有されている。マニュアルの内容は定期的に見直しをしている。また、事業所内で内部監査プロジェクトがあり、提供しているサービスが定められた基準等に沿っているかを定期的に点検をしている。その結果、職員間の意識が高く保たれている。国保連請求の前には法令遵守の視点から、介護支援専門員だけではなく請求担当事務およびクリニック事務長による書類チェックを必ず実施している。請求内容や書類記載事項などに漏れないようにしている。

・**地域包括支援センターなど関係機関との日常的な協働、連携に力を入れている**

地域包括支援センターや自治体担当課、近隣の医療機関とは利用者に関する相談や意見交換、地域ケア会議・事例検討会に互いに参加しあうなど日常的に交流し顔の見える関係を築いている。高齢者の経済問題については社会福祉協議会と協働し、成年後見制度の申し立てを支援するケースもある。関係機関と連携を強めていく中で異なる視点や専門的な知識を学ぶ機会を持ち、介護保険等公的制度以外のサービスの活用も進めている。単身、認知症、経済問題等を複合的に抱えていたり、対応が難しいとされる高齢者の支援にも積極的に取り組むことができている。

・**利用者の体調や生活環境の変化を早めに察知し、迅速なサービス調整を行っている**

モニタリングでは会話から得る情報のほか、顔色や痩せていないかなども注意して面接している。サービス提供事業所や利用者のかかりつけ医療機関と連携し、利用者の状態や家族を含めた生活環境の変化を早めに察知することに注力している。担当の介護支援専門員が不在でも状況を確認できる記録システムがあり、事業所として迅速に対応する態勢を整えている。変化の状況を確認後、事業所内の職員間で意見交換をしたり、必要に応じてサービス担当者会議を開催して専門職から助言を得るなどして、利用者の状況に応じた迅速なサービス調整に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

225/302

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%	5.0%		
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%	7.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
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	79.0%	8.0%	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%	5.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	90.0%	7.0%		
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	5.0%		
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	71.0%	16.0%	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、今後もこのよう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います。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、一人のケアマネジャーが抱えこまない様な姿勢がある。今後もケアマネ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%