

# 評価結果概要版



平成28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<br>2)利用者の視点に立った恵比寿会<br>3)地域に発信する恵比寿会<br>4)豊かな人格形成を育む恵比寿会<br>5)確実な財政基盤に基づく事業推進を目指す恵比寿会 |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジメントの向上させることを目的に職員間で業務手順や自己評価することでサービス改善が図られています

居宅支援事業所として利用者の本位のサービス提供の充実を目指したケアマネジメント力の向上に力を入れて取り組んでいます。相談受付から必要な業務について一連のプロセスと目的を明確にした手順書の作成と法令順守に沿った自己評価や必要な知識・情報共有の均質化など盛り込んでいます。法人内の居宅支援事業所と事例検討や帳票類の改善・見直し、合同研修を行っています。ケアマネージャとしての実務・役割について振り返る仕組みにより、利用者の個々のケースに応じた柔軟で適切な利用者本位のサービス提供がされていると評価できます。

・地域にとって信頼される相談窓口としての役割や地域貢献活動を中心となって企画し地域づくりに努めています

事業計画に地域貢献活動の目的と具体的な取り組みを位置付け、地域貢献活動を中心となって企画し地域づくりに努めています。一例として、法人全体で取り組んでいる秋祭りや併設の施設での衣類販売会などチラシを作って地域の方でも参加できるように活動したり、地域の福祉サークルと栄養や認知症予防の取り組みや地域の住まいについて講座の開催など地域の特性に沿った課題について福祉関係事業所や様々な団体と連携した取り組みを実施しています。地域のおまつりに相談コーナーを設けて参加するなど、積極的に顔を知ってもらう活動を展開しています。

・事業部のビジョンやコンセプトを管理者とリーダー層が協力して検討・策定を通じて共有し、課題展開を促進しています

法人の組織価値観の浸透とビジョンを実現するために、全事業部の管理層が研修会等で経営に必要なマネジメントを学びながら、法人のビジョンに基づいて各事業部のビジョンと年度方針を策定し、各事業部の事業計画の振り返りを協働して実施することで価値観の共有化を図っています。事業部内では、毎月の勉強会で職員自身が基本方針から行動目標を考えて行動するように促すとともに、管理層は、職員自らが事業部方針に沿って利用者対応を考え提供できるようにフォローにあたるなど、事業部間と部内で価値観を浸透させ事業課題の展開を促進しています。

さらなる改善が望まれる点

・業務マニュアルにビジョン・コンセプトの視点を入れ込むとともに、現在のケアマネジメントを相応しい状態にしていく取り組みが望まれます

業務マニュアルには詳細に業務手順が明示されていますが、事業所ビジョンの利用者支援の方針やサービスの考え方を業務手順入れ込むことで、実際のケアプラン策定からケアマネジメントをコンセプトの利用者の望む生活を実現

するものへの進展が必要と思われます。そのためには、例えば利用者の望む在宅生活に良性の成果を導く計画を策定する重要ポイントをマニュアルに明文化し、実際のケアマネジメントに取り込むようにマニュアルを基に定期的に振り返る機会と、法人内の同一事業部とも目指すケアマネジメントの推進をしていくことが望まれます。

・事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討することが望まれます

利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業経営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が事業経営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有することが期待されます。

・法人の理念とビジョン実現の観点から、ケアプランの質の向上のみならず個々の職員を中長期的に育成する仕組みの構築が期待されます

法人の使命に基づいた人材育成を目的に、法人内の目的別研修に参加するとともに、事業経営に必要なマネジメント力向上の研修にも適時職員を参加させています。また、事業課題であるケアマネジメント力向上についても、事業所内外の研修会への参加などで業務能力を高めるように努めています。今後、職員の安定的確保とその人材育成は必要不可欠であり、個々の職員の中長期的育成計画が期待されます。また、事業所内と地域における主任ケアマネの役割と機能は、より一層求められることから、スキルを発揮する体制を強化す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

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

54/87

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 : 3.0% | 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                 | 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% |      |
| 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                     | 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           | 85.0%            |            | 7.0%           |      |
|  |                  | いいえ : 3.0% | 無回答・非該当 : 3.0% |      |
| 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 : 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                    | 88.0%            |            | 7.0%           |      |
|  |                  | 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          | 88.0%            |            | 5.0%           | 5.0% |
|  |                  | いいえ : 0.0% |                |      |
| 9. 利用者の不満や要望は対応されているか                    | 83.0%            |            | 9.0%           | 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%            |            | 22.0%          | 7.0% |
|  |                  | いいえ : 3.0% |                |      |

# 評価結果概要版



平成28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)ひとつは全てのために、全てはひとつのために<br>2)利用者の視点に立った恵比寿会<br>3)地域に発信する恵比寿会<br>4)豊かな人格形成を育む恵比寿会<br>5)確実な財政基盤に基づく事業推進を目指す恵比寿会 |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアプランを達成させるために必要な情報を地域ケア会議で得たり、医療機関に提供するなどの取り組みに力を入れています

ケアプラン作成に当たり、本人・家族から意向を聞き取り、フェイスシート作成やアセスメントを行い、生活上の課題を抽出し、解決に向けたプラン作成をしています。課題に対しパターン化したサービスの提供ではなく、様々な角度からの支援の実現を心がけています。包括支援センターとは常に情報は共有しており、各地域の地域ケア会議には必ず参加して地域の情報収集や提供を行っています。他事業者や医療機関・施設とも連携を取り合い、カンフェレンス参加や情報提供を徹底し、利用者にとって在宅生活を継続できるケアプランの達成に力を入れています。

・地域にとって信頼される相談窓口としての役割を果たすために、地域貢献や難しい生活課題を支援するように努めています

地域包括支援を推進しており、毎月「認知症高齢者を抱える家族の集い」を主催し、170数回の実施をしました。地域ケア会議と2カ月に1回の小地域ケア会議があり、高齢者介護・福祉・医療に関わるあらゆる業種・職種・民生委員・社会福祉協議会・市役所等の担当者との情報交換し、地域住民を支える地域の相談窓口としての役割を担っています。また、地域包括支援センターや市役所、民生委員等の要請により、身寄りのない単身者や身体疾患等で緊急支援を要する人、権利擁護の問題を抱える人等の難しい生活課題の人を受け入れ、地域に貢献しています。

・事業部のビジョンやコンセプトを管理者とリーダー層が協力して検討・策定を通じて共有し、課題展開を促進しています

法人の組織価値観の浸透とビジョンを実現するために、全事業部の管理層が研修会等で経営に必要なマネジメントを学びながら、法人のビジョンに基づいて各事業部のビジョンと年度方針を策定し、各事業部の事業計画の振り返りを協働して実施することで価値観の共有化を図っています。事業部内では、毎月の勉強会で職員自身が基本方針から行動目標を考えて行動するように促すとともに、管理層は、職員自らが事業部方針に沿って利用者対応を考え提供できるようにフォローにあたるなど、事業部間と部内で価値観を浸透させ事業課題の展開を促進しています。

さらなる改善が望まれる点

・業務マニュアルにビジョン・コンセプトの視点を入れ込むとともに、ケアマネジメント情報を適切に管理・運用する仕組みの構築が望まれます

業務マニュアルの改訂によって、詳細に業務手順が明示されていますが、事業所ビジョンの利用者支援の方針やサ

ービスの考え方を業務手順入れ込むことで、実際のケアプラン策定からケアマネジメントをコンセプトの利用者のライフストーリーを実現するものに進展させることが必要と思われます。そのためには、例えば利用者の在宅生活が良性的成果に結びつける計画を策定する重要ポイントをマニュアル内に明文化するとともに、実際のケアマネジメント情報を分野ごとにファイリング管理し、全職員で目指すケアマネジメントの推進をしていくことが望まれます。

**・ビジョン・コンセプトの観点からケアプランの質の向上を図るためには、各職員のスキルを高める育成の仕組みづくりが必要と思われます**

思いを受け止める・ライフストーリーのお手伝いを実践するために、アセスメント能力を向上させる能力要件として、問いかげの仕方や利用者の思いを引き出す力、気づきなどを高めることが求められます。事例検討を通じて、個々の職員がもっている成功事例や法人内の事業所や専門職の事例等を共有することでアセスメント方法や課題の抽出、コミュニケーション力の向上につながると思います。例えば業務マニュアルのポイントづくりとケアマネジメントに必要な情報収集と管理方法等を全員で検討するなど、基本的スキルアップの仕組み作りが期待されます。

**・事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を見る情報管理を現場視点も考慮して検討することが望まれます**

利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業経営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が事業経営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有す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

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

58/94

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        | 93.0%          |              |              |       |
|  | どちらともいえない：3.0% | 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                 | 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% |       |
| 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%          |              | 5.0%         |       |
|  | 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                     | 96.0%          |              |              |       |
|  | どちらともいえない：1.0% | 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           | 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                 | 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% |       |
| 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：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          | 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 | 68.0%          |              | 8.0%         | 5.0%  |
|  |                |              |              | 17.0% |