

【居宅介護支援】福祉協会居宅介護支援事業所

【事業所の概要】

※介護サービス情報公表システム及びとうきょう福祉ナビゲーションに掲載された直近の事業所情報より転載

(1)運営主体

法人名	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
法人所在地	東京都町田市
法人が実施している他のサービス	訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護（いずれも介護予防を含む）、介護老人福祉施設

(2)事業所の理念や運営方針、サービスの特色

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）	・個人の尊厳の保持を旨とし、利用者の基本的人権を擁護し、その有する能力に応じ、自立した生活を営むことができるよう、利用者本位の立場から支援していきます。 ・私達介護支援専門員は正当な理由なしに、その業務に関し知り得た利用者や関係者の秘密を漏らさぬことを厳守します。 ・利用者の利益と権利を擁護していきます。 ・常に専門的知識・技術の向上に努めることにより、サービスの質を高めます。 ・利用者の利益を最優先に活動を行い、所属する事業所・施設の利益に偏ることなく中立・公正な立場を堅持します。
運営方針	利用者の心身の状況、その場におかれている環境等に応じてその利用者が可能な限りその居宅において有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう援助します。
サービスの特色	ご利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な保険医療サービス及び福祉サービスを調整します。

(3)事業所の概要

サービス提供地域	東京都町田市		
事業開始年月	平成 12 年 4 月		
利用者総数	217 名	ケアマネジャー1 人当たり担当利用者数	27 件
職員数	9 名（常勤 7 名、非常勤 2 名）		

(4)従業員情報

内 訳	常勤	非常勤
ケアマネジャー	7 人	1 人
うち主任ケアマネジャー	0 人	0 人
ケアマネジャーのうち看護師の資格を持つ従業員数	1 人	0 人
ケアマネジャーのうち介護福祉士の資格を持つ従業員数	5 人	1 人
経験年数 5 年以上のケアマネジャーの割合	25.0%	
事務員等	0 人	1 人

第三者評価の受審実績	平成 21 年度、平成 24 年度		
取材の対象年度	平成 24 年度	評価手法	標準の第三者評価

【取材メモ】



取材の視点

- ・第三者評価受審の目的、経緯
- ・事業評価(自己評価)のプロセスで得られた気づき
- ・利用者調査、職員の自己評価及び評価機関による評価の結果から得られた気づき
- ・改善に向けた取り組みとその成果、など

■事業所の特色

当法人は、昭和 61 年に設立された町田市在宅福祉サービス公社を前身としています。平成 2 年に市の福祉行政を補完する多様な在宅福祉サービスの実施を目的に財団法人化し、平成 12 年から介護保険サービスに参入、平成 14 年に財団法人を改組して社会福祉法人を設立し、財団の全ての事業を引き継いでいます。



当事業所は、法人が運営する特別養護老人ホームの中に、短期入所生活介護、通所介護、訪問介護、地域包括支援センターの各事業所とともに併設されています。建物 1 階の玄関ロビーに面したワンフロアの広い事務室を他の事業所と共同で使用しています。

管理者のほか 6 人の職員で組織的なケアマネジメント業務を行う体制を整えています。地域の関係機関や在宅サービス事業所等と連携を図りながら、地域で暮らす高齢者と介護者である家族のパートナーとして、利用者の“その人らしい”生き方をともに支えています。

■改善の取り組みとその成果①～利用者の意向把握の取り組みを通じたインテークの改善

第三者評価については市が受審費用を補助する制度があり、3 年に 1 回のペースで補助の申請を行っています。平成 21 年度は補助の対象から漏れたため、評価料金の全額を自己負担して第三者評価を実施しました。昨年度は居宅介護支援事業所の評価を比較的多く実施している評価機関から選定を行い、2 回目の評価を受審しました。

管理者は、第三者評価を受けることにより、準備段階での自主的な書類の点検や必要に応じた見直しに向けた動機づけが働き、それまで滞っていた書類の整理や整備が進む点で、受審のメリットがあると言います。

法人では、毎年、アンケート方式を基本とする独自の満足度調査を実施し、各事業所の利用者の意向把握に努めています。調査票の返送先を法人本部とし、利用者に気兼ねなく回答してもらえよう配慮しています。当事業所では、平成 23 年度にその調査を実施できなかったため、平成 24 年度の評価において、評価機関より、毎年の実施が望ましいとの指摘を受けました。

今年度は全利用者を対象に項目を絞った形での調査を実施し、その結果から、ケアマネジャーの役割が利用者に十分認識されていない部分があるとの問題を切り出し、職員間で共有することができました。その改善策として、ケアプランを作成する際のインテークをよりて

いねいに行うことを申し合わせ、現在、その進め方についてのマニュアルの策定に取り組んでいます。

■改善の取り組みとその成果②～管理者が行っていた間接業務の分担を通じた組織力の強化

前回の第三者評価（標準の第三者評価）では、組織マネジメント項目に関する評価者とのやりとりの中で、事業所としての課題設定のプロセスについて、管理者一人でやるのではなく、全員参加の議論を通じて行うことの重要性を指摘されました。管理者にとって、その指摘はとても新鮮で「ありがたい」ものだったと言います。

管理者は、ケアマネジメント以外の業務はすべて一人で抱え込まないといけなく考えていたそうです。他の職員に余計な負担を掛けてはいけないという思いが、逆に職員の組織に対する帰属意識を阻害していたことに気が付くのはその後のことになります。

管理者はそれまでのやり方を改め、その手始めとして、職員がそれぞれ得意とする領域に合わせて、管理者が行っていた間接業務を分担することを提案しました。その結果、事業所が発行する通信の発行や各種の資料の整理などの業務に対し、職員がそれぞれ工夫を凝らしながら前向きに取り組む、以前よりも仕上がりの質がよくなった面も出てきました。それまでは手伝いたくても手を出すことができなかった職員が、お互いに協力しながら間接業務の負担を分散するとともに、今までは味わうことのなかった達成感を共有する中で、業務全般に対する姿勢や組織との向き合い方を変えていきました。仕事を頼まれてやるのではなく、自主的に取り組む姿勢を発揮することで、自分にできることはないかという目配りができるようになり、チーム内の協力関係がより高まったと言います。管理者は、職員にはもともとそうした力があっても関わらず、それを活かしきれていなかったことに気づいたと語ってくれました。

今では、そこからさらに発展し、職員の中から、事業所として目指すべき姿について意見が出るようになってきたと言います。

■改善の取り組みとその成果③～チームワークの強化を通じたケアマネジメントの質の向上

チームワークの強化は、当然ながらケアマネジメントの質にもよい影響を及ぼします。

担当職員が利用者に関する困難な問題を一人で抱え込むことのないよう、職員同士がお互いにフォローし合い、また管理者が必要な介入を行いながら、職員のストレスのケアを図るとともに、客観的な視点からのサービスのモニタリングを行う体制を強化しています。

利用者に関する情報については、以前より毎朝のミーティング等を通じて緊密なやり取りを行い、担当者が不在の際に利用者・家族から問い合わせの電話が入っても対応できる体制がありました。担当者と変わらないレベルで他の職員が対応する姿を見て、多くの利用者、家族が担当者個人ではなく組織で支えられていることへの安心感を持っています。

■取材後記

第三者評価の中で評価機関が行う利用者調査では、ケアマネジャーに対するというよりも、その利用者が実際に受けている在宅サービスに対する意見が寄せられる傾向があると言います。管理者は、居宅介護支援事業所に対する調査であることを利用者に認識してもらうための工夫が必要と話しており、今後の改善に向けて参考になる意見であると感じました。