

評価結果概要版



令和4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 | 公益財団法人武蔵野市福祉公社 |
| 事業所名称 | 公益財団法人武蔵野市福祉公社 |
| 事業所所在地 | 東京都武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号 |
| 事業所電話番号 | 0422-23-1165 |

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)市民が住み慣れたところでいつまでも安心して生活できるようにお手伝いします。 2)武蔵野市の福祉全体のレベルアップを図り市民福祉の増進に寄与します。 3)公益財団法人が運営する居宅介護支援事業所として権利擁護センター等と協力し、市民のセーフティネットの役割を果たします。 4)特定事業所加算算定事業所として質の高いケアプランを提供します。 5)ICT機器等を活用し、業務の効率化を推進します。 |

全体の評価講評

| |
|---|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・メディカルケアステーションの活用により、タイムリーに心身状況の把握が行えるようになっている 利用者が利用している訪問診療や訪問看護はメディカルケアステーションを活用している事業所が多く、タイムリーな利用者の医療情報の報告を受け、利用者の心身状況の把握が行えるようになっている。また、メディカルケアステーションを活用していない事業所においても、電話やメール、ファックスなどでの報告を受け連携しながら、利用者の心身状況の把握を行っている。施設入所の希望がある場合には主治医の意見や利用者の心身状況を踏まえて利用者一人ひとりに合った施設を利用者や家族に提案している。・新型コロナ感染対策を図りながら、出席者を限定してサービス担当者会議を開催している ケアプランや介護保険更新時、利用者の心身状況の変化があった場合にはサービス担当者会議を開催して利用者や家族、各介護保険サービス事業所の参加を促し、意見を聞いて今後のケアプランに反映させている。コロナ禍においては、ケアプラン変更内容に関係のある介護保険サービス事業所のみならずサービス担当者会議の出席を促し、ほか介護保険サービス事業所はサービス担当に対する照会を提出することによって出席を控えてもらうなどの工夫をして、コロナ禍でもサービス担当者会議の開催を行っている。・市民のセーフティネットの重責を担いながら事業推進に取り組んでいる 福祉公社全体として策定している中長期計画では、本部機能や複数のサービス事業所が入居している「事務所の建替工事」を掲げている。また、単年度事業計画には人材の定着や育成につながる「働きやすい職場環境作り」を明示し、「情報共有」「業務の見える化」「ワークライフバランス」などをキーワードに具体的な施策を推進している。さらに、サービス提供に関しては、福祉公社が運営する居宅介護支援事業所であることを踏まえ、地域包括支援センターや権利擁護センターと連携を図りながら困難事例などにも積極的に取り組んでいる。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用希望者などへの各種の情報媒体の内容を、さらに充実させることを目指して 事業所の情報を提供するホームページは、併設する福祉公社の事業所の内容も掲載されており、それぞれをクリックすると確認が行えるようになっている。居宅介護支援事業所のページでは、初めて介護保険を利用者でも分かりやすいよう利用の流れなどをフローチャートにして説明しているが、写真やイラストなどの掲載はない。また、福祉公社の総合パンフレットでは、ほかの事業所との兼ね合いもあり、情報量が少ないものとなっている。事業所としても |
|---|

課題としており、ホームページなどは福祉公社全体で見直しに取り組んでいる。

・ケアプラン作成時の独自の手順書としての整備の検討も望まれる

利用者本位での支援を進めていく考え方を基本方針とし、ケアプラン作成時に反映させている。ケアプラン作成の流れとしては行政で作成したケアマネジャーガイドラインを基本として行い、各ケアマネジャーも作成方法を共有して把握するように努めている。また、毎週でのミーティングでは、各ケアマネジャーからの意見を出し合い、必要に応じて作成方法の検討などに取り組んでいる。ただし、手順書としては、行政が作成したケアマネジャーガイドラインのみでの方法となっているため、事業所独自の手順書などの整備の検討が望まれる。

・若手職員への資格取得を促し、後進の育成を目指している

現在4名の常勤職員体制によって、約130名の利用者に対してケアプランを作成しており、職員1名が32.25名の利用者を担当している。また福祉公社が運営している事業所であることや、地域の居宅介護支援事業所数が減っていることなどによって、利用者の増加傾向も否めない。平均年齢55歳、平均在籍期間6年のベテラン職員による安定したサービス提供は、利用者からも高い評価を得られているが、若手職員への資格取得を促し、後進の育成も重要な課題としている。さらに福祉公社内で連携を図りながら、早期に改善計画を策定することが望まれる

事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層は「中立公正」「利用者本位」などを基本とし、事業所運営をリードしている

福祉公社として5年単位で中長期事業計画を作成しており、現在は3期目となっている。中長期事業計画書や定款が更新・変更される場合などは、各部署の定例会にて報告するとともに全ての職員に配付して周知に努めている。また、年度初めの事業所内会議では組織目標を皆で立案し、年間を通じて定期的に振り返りながら達成に取り組んでいる。経営層は事業推進にあたって、事業の方向性を示唆するとともに、「中立公正」「利用者本位」などを事業推進の基本とし、福祉公社としての役割りを果たすことを目指して、事業所運営をリードしている。

・利用者一人ひとりの特性に合わせて、意向に沿えるような事業所の提案を行っている

利用者がほかの介護保険サービス事業所を新たに追加したり変更を希望する場合には、利用者や家族の意向を確認しつつ、利用者一人ひとりの心身状態やアセスメントで得た利用者の生活歴などのパーソナリティに関わる内容を把握して、利用者の特性を踏まえたうえで、複数の事業所の提案をしている。メリット、デメリットの説明も行い、利用者や家族と一緒に決定をしている。決定の際には新たな介護保険サービス事業所に情報を提供して連携しながら、利用者の支援が行えるように努めている。

・虐待ケースやトラブルなどの発生時には、地域包括支援センターに報告し相談している

地域包括支援センターからは新規利用者の依頼などがあり、連携しながらサービスを進めていくようにしている。虐待に関するケースの場合には、虐待の可能性が分かった時点で、地域包括支援センターへの報告を行い、一緒に自宅への訪問をするなどの仕組みを設け、連携をしながらの対応に努めている。また、居宅介護支援事業所や各介護保険サービス事業所と利用者間でのトラブルなどがあつた際には、地域包括支援センターへの相談を行っている。成年後見人制度を必要とする利用者の場合にも連絡をしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/127

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 | 91.0% | 8.0% | | |
| | 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 | 83.0% | 12.0% | | |
| | いいえ：3.0% 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 | 77.0% | 19.0% | | |
| | 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 | 93.0% | | | |
| | どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0% | | | |
| 5. 病气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% | 11.0% | | |
| | いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0% | | | |
| 6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 90.0% | 8.0% | | |
| | 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 | 79.0% | 14.0% | | |
| | いいえ：3.0% 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 | 75.0% | 20.0% | | |
| | 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 | 77.0% | 12.0% | 8.0% | |
| | 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 | 62.0% | 20.0% | 6.0% | 9.0% |