

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できています。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%	2.0%	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%	4.0%	1.0%	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%	0.0%	4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%	1.0%	0.0%	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%	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%	4.0%	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%	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%	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%	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%