

# 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っています。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きています。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%		いいえ : 0.0%	8.0% 7.0%
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%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	6.0%
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%	どちらともいえない : 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%	どちらともいえない : 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%