

# 評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番地6鳳仙寮
事業所電話番号	042-360-1316

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1)法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸とし、地域社会との交流を重視し、地域の高齢者福祉の拠点となる。</li><li>2)ボランティアや地域の方々にかかれた透明性のある運営と法令を遵守する。</li><li>3)利用者の人権と自己決定を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。</li><li>4)職員間の相互理解と連携の精神を大切にする。</li><li>5)真摯で誠実なサービスマナーを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・他法人と協働して事例検討会を開催するなど、地域の関係機関との連携強化を図っています

事業所では主任ケアマネジャーを4名配置しており、中核の居宅介護支援事業所としての役割が求められています。このことから地域職能団体である府中居宅連絡会や主任ケアマネジャー会議、市内の地域包括支援センターとの連携を図り、各包括が主催するサロンへの参加を行うなど、地域関係機関との連携の強化を図っています。また、地域ネットワーク内での共通課題として、他法人と協働して合同勉強会を開催し、事例について学ぶ機会を作っています。その結果、事業所内の4名の主任ケアマネジャーを中心に困難ケースに対応できる機動力となっています。

### ・独自のアセスメントが利用者の生活全体を守るための計画の立案につなげています

事業所では、利用者の分析が的確に行えるように独自のアセスメント様式を作成しました。長年使用していたアセスメントシートは、作成年月日も含めて経過が明確になるものでしたが、身体状況や生活状況など利用者個々に生じる課題は異なるため、より詳細に利用者の状態を分析できるアセスメントが必要になりました。時には、アセスメントをもとに職員間で討議を重ねた結果、職員が分析をもとに作成した計画書は多角的に支援が行えるものとなり、利用者の生活全体を守ることができている計画書の立案につなげることができました。

### ・サービス担当者会議が利用者にとって有効な場であることを示しています

介護保険の有効認定期間に応じて適時関係者を招集しサービス担当者会議を開催しています。サービス担当者会議は各事業所や関係者が集まり、利用者の目標を共有することができます。会議を開催したのちに議事録を作成し、関係者に交付することにより、利用者の自立支援を目指し、在宅生活が継続できるよう各事業所では目的をもって支援にあたることができます。あわせて毎月、支援状況の報告を収集し、現状に即した計画書となっているか確認を行っています。関係者間で顔の見える関係をサービス担当者会議の場を活用し利用者支援につなげています。

さらなる改善が望まれる点

### ・居宅介護支援事業としての中・長期計画の策定と単年度計画との連動性が求められます

法人において第2期中長期計画（令和4～令和6年度）が策定されており、事業運営方針、法人経営方針、設備整備・修繕方針が立てられ、3か年の年度別計画が作成されています。しかし、3か年の年度別計画は定性的で、それを実現するための具体的な目標や計画、役割などが示されていないため中・長期計画の実効性に欠ける内容

となっています。また、単年度計画においても中長期計画との連動性が確認できないため、今後は居宅介護支援事業所としての中・長期計画の策定と単年度計画が中・長期計画と連動した計画の策定が求められます。

**・職員への理念の浸透を図り、地域の高齢福祉の拠点となる事業運営が行われることが期待されます**

理念や基本方針は、新入職員入職時のオリエンテーションにおいて周知しているほか、各部署ミーティング開催ごとに理念について話し合いを深めています。また、施設内のエントランスや当事業所内に理念等を掲示しており、職員がいつでも振り返りができる環境を整えています。しかしながら、当事業所では職員の入退職が続いており、リーダーを軸に新体制を構築していくことから、理念や基本方針に立ち戻り、法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸として地域社会との交流を重視し、地域の高齢福祉の拠点となる事業運営が行われることを期待します。

**・必要書類の見直しを行い、業務のスリム化への取り組みが期待されます**

介護保険法に則った書類の整備や運用を行うことができるようにしています。現在使用しているシステムですべてを完結することができず、エクセルで作成した書類もあります。システムで一括に管理できることで、より業務が円滑に進めることができますが、長年の手順を進めています。システムで使用できる書式について見直しをして、確認をすることで業務のスリム化につながる可能性も秘めています。職員一人ひとりが書類の意味を理解し、活用できているからこそ、書類を各々で管理するのではなく、一括で管理ができる仕組み作りが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・個人別の研修計画が策定されており、実効性の高い取り組みが行われています**

法人や事業所では職員の人材育成に力を入れており、事業所が作成する年間研修計画が職員別に立てる個人別年間研修計画の個人目標と連動しており、研修の計画が体系的に行われていることが見て取れます。また、個人別の研修計画は4半期毎に研修内容が決められており、達成状況を具体的に記録し、上司が評価を行うことから計画の実効性が高い取り組みとなっています。さらに、新人職員研修においても、オリエンテーション 33項目、11項目、15項目、9項目と具体的な業務習得チェックリストが作成され、充実した研修が実施されています。

**・職員間の情報共有で利用者の生活を守るための環境を整えています**

事業所内のケアマネジャーは7名在籍しています。土日も対応しており、いつでも相談ができる環境を整えています。担当者が不在でも対応できるよう、毎週居宅ミーティングの機会を設け、職員間で情報共有を行っています。ミーティングの他にもシステムを確認することで利用者状況を確認できるようにしています。また、併設する事業所の相談員が同じ建物内で勤務していることもあり、担当する利用者のサービス利用について即座に把握することができます。利用者支援に欠かすことができない関係職員との情報共有も含めたシステムが整えられています。

**・利用者の想いを実現できる知識と技術の振り返りを行います**

ケアマネジャーの仕事は個別で対応することが多いため、面接技術を熟知し介護保険法に精通する必要があります。介護保険法が改定になるたびに、情報を収集し正しい理解ができるようにしています。面接技術においては、毎年法人が行う職員アンケートで自己の振り返りが行えるようにしています。利用者が気兼ねなく相談できる存在であり、信頼関係を構築するためにも接遇の振り返りを欠かすことはできません。面接技術を磨き、言葉使いなどに注意することで節度ある対応ができるのも定期的に振り返りを行う環境が整えられている現れです。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

95/175

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	90.0%	5.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%	5.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	86.0%	7.0%	6.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%		どちらともいえない：1.0%	いいえ：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%	6.0%	10.0%	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	93.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	5.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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	87.0%	9.0%	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	84.0%	8.0%	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%	20.0%	11.0%	いいえ：2.0%