

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成28年度)

2017年 2月 28日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 279-0014

所在地 千葉県浦安市明海3-2-1-1101

評価機関名 ヒューマン・ブラザーズ株式会社

認証評価機関番号

機構 10 - 201

電話番号 047-720-3855

代表者氏名 渡辺 征克



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	横滝公市	経営	H0404093
	②	日野幸子	福祉	H0702028
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	居宅介護支援			
評価対象事業所名称	フェローホームズ富士見相談センター		指定番号	1373001286
事業所連絡先	〒	190-0013		
	所在地	東京都立川市富士見町6丁目15番4号		
	TEL	042-526-1353		
事業所代表者氏名	理事長 森山 善弘			
契約日	2016年 7月 20日			
利用者調査票配付日(実施日)	2016年 8月 9日			
利用者調査結果報告日	2016年 11月 10日			
自己評価の調査票配付日	2016年 8月 9日			
自己評価結果報告日	2016年 11月 10日			
訪問調査日	2016年 11月 11日			
評価合議日	2016年 11月 11日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	事業者の組織価値観に基づいて組織変革を促進し、独自の強みを発揮できる特徴的な組織として認識されるための課題を確認することを目的に、第三者評価制度の実施を位置づけています。本評価では、事業者の事業特性と事業環境、および組織の状態に基づき導出した、事業競争力の強化につながる重要方針すなわち重要成功要因について事業者と評価者とが共有しました。評価者はそれぞれの専門的観点を持って、重要成功要因に基づく評価の視点を明らかにし、全てのカテゴリーにわたる取り組みとその状態について評価しました。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- ◎ 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2017年



事業者代表者氏名 理事長 森山 善弘

No.		特に良いと思う点		
1	タイトル	ケアマネジメントの向上させることを目的に職員間で業務手順や自己評価することでサービス改善が図られています		残り12文字
	内容	居宅支援事業所として利用者の本位のサービス提供の充実を目指したケアマネジメント力の向上に力を入れて取り組んでいます。相談受付から必要な業務について一連のプロセスと目的を明確にした手順書の作成と法令順守に沿った自己評価や必要な知識・情報共有の均質化など盛り込んでいます。法人内の居宅支援事業所と事例検討や帳票類の改善・見直し、合同研修を行っています。ケアマネージャとしての実務・役割について振り返りの仕組みにより、利用者の個々のケースに応じた柔軟で適切な利用者本位のサービス提供がされていると評価できます。		残り2文字
2	タイトル	地域にとって信頼される相談窓口としての役割や地域貢献活動を中心となって企画し地域づくりに努めています		残り14文字
	内容	事業計画に地域貢献活動の目的と具体的な取り組みを位置付け、地域貢献活動を中心となって企画し地域づくりに努めています。一例として、法人全体で取り組んでいる秋祭りや併設の施設での衣類販売会などチラシを作って地域の方でも参加できるような活動したり、地域の福祉サークルと栄養や認知症予防の取り組みや地域の住まいについて講座の開催など地域の特性に沿った課題について福祉関係事業所や様々な団体と連携した取り組みを実施しています。地域のおまつりに相談コーナーを設けて参加するなど、積極的に顔を知ってもらう活動を展開しています。		残り2文字
3	タイトル	事業部のビジョンやコンセプトを管理者とリーダー層が協力して検討・策定を通じて共有し、課題展開を促進しています		残り10文字
	内容	法人の組織価値観の浸透とビジョンを実現するために、全事業部の管理層が研修会等で経営に必要なマネジメントを学びながら、法人のビジョンに基づいて各事業部のビジョンと年度方針を策定し、各事業部の事業計画の振り返りを協働して実施することで価値観の共有化を図っています。事業部内では、毎月の勉強会で職員自身が基本方針から行動目標を考えて行動するように促すとともに、管理層は、職員自らが事業部方針に沿って利用者対応を考え提供できるようにフォローにあたるなど、事業部間と部内で価値観を浸透させ事業課題の展開を促進しています。		残り1文字
No.		さらなる改善が望まれる点		
1	タイトル	業務マニュアルにビジョン・コンセプトの視点を入れ込むとともに、現在のケアマネジメントを相応しい状態にしていく取り組みが望まれます		
	内容	業務マニュアルには詳細に業務手順が明示されていますが、事業所ビジョンの利用者支援の方針やサービスの考え方を業務手順入れ込むことで、実際のケアプラン策定からケアマネジメントをコンセプトの利用者の望む生活を実現するものへの進展が必要と思われます。そのためには、例えば利用者の望む在宅生活に良性的成果を導く計画を策定する重要ポイントをマニュアルに明文化し、実際のケアマネジメントに取り込むようにマニュアルを基に定期的に振り返る機会と、法人内の同一事業部とも目指すケアマネジメントの推進をしていくことが望まれます。		
2	タイトル	事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討することが望まれます		
	内容	利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、事業経営に関する情報は管理層やリーダー層が中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が事業経営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることを共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、事業経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る情報管理を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有することが期待されます。		
3	タイトル	法人の理念とビジョン実現の観点から、ケアプランの質の向上のみならず個々の職員を中長期的に育成する仕組みの構築が期待されます		
	内容	法人の使命に基づいた人材育成を目的に、法人内の目的別研修に参加するとともに、事業経営に必要なマネジメント力向上の研修にも適時職員を参加させています。また、事業課題であるケアマネジメント力向上についても、事業所内外の研修会への参加などで業務能力を高めるように努めています。今後、職員の安定的確保とその人材育成は必要不可欠であり、個々の職員の中長期的育成計画が期待されます。また、事業所内と地域における主任ケアマネの役割と機能は、より一層求められることから、スキルを発揮する体制を強化することが期待されます。		