

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：株式会社 マスネットワーク	所在地：長野県松本市巾上 9-9
評価実施期間：平成 30 年 7 月 1 日～平成 30 年 11 月 21 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050192 060773 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成 30 年 12 月現在）

事業所名： （施設名） 相澤居宅介護支援事業所	種別： 居宅介護支援
代表者氏名：理事長 相澤 孝夫 （管理者氏名） 齊藤 京子	定員（利用人数）： 627 名
設置主体：社会医療法人財団慈泉会 経営主体：地域在宅医療支援センター	開設（指定）年月日： 昭和（平成）11 年 8 月 31 日
所在地：〒390-0814 長野県松本市本庄 2 丁目 10 番 21 号	
電話番号： 0263-38-7120	FAX 番号： 0263-38-7121
ホームページアドレス： http://www.ai-hosp.or.jp	
職員数	常勤職員： 16 名 非常勤職員 2 名
専門職員	（専門職の名称） 介護支援専員 16 名 介護支援専門員 2 名
施設・設備 の概要	（居室数） 事務室 相談室 （設備等） 事務用機器 訪問車両

3 理念・基本方針

理念
<ul style="list-style-type: none">・在宅で療養する人々の尊厳と自立を尊重し、良質な医療・介護福祉サービスを提供する・かかりつけ医や関連機関と密接な連携を図り、持てる力を活かし在宅療養を支援することで住み慣れた場所で安心して暮らせる地域創りをする・医療・介護・福祉の専門家として質向上と人材育成に真摯に取り組み地域の皆様へ安全で信頼出来るサービスを提供する
基本方針
<ul style="list-style-type: none">・地域包括支援センターや地域の主任ケアマネジャーと協働し、介護に関する悩みを一人で抱え込まずに遠慮無く相談してもらえる事業所になり、共に問題可決の指針を考えさせていただきます・地域に住まわれている方が安心して在宅での医療・介護を継続出来るよう、地域の社会資源との調整をします・地域に欠かす事の出来ない事業所になるために、事業所内スタッフ全体の質向上に取り組み続けます

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- ・介護支援専門員として、公平・中立な立場で最も利用者様の自立支援に役立つ事業所の選定を行い、地域在宅医療支援センターに併設されている各事業所とも常に緊密な連携を図りながら、最後までその人らしく暮らし続けていただけるよう支援している
- ・管理者を除き全て専従の介護支援専門員を配置、そのうち7名が主任介護支援専門員であり、地域包括ケアシステム構築を念頭においたケアマネジメントを行っている
- ・地域活動として公民館や学校、企業に出向いての講演（出前講座）や勉強会の開催や職業団体への協力、学会活動にも力を入れている
- ・県の主催する介護支援専門員実務研修受講者、地域同行型研修受講者の実習受入や研修企画を行い地域の人材育成に取り組んでいる
- ・他法人の居宅介護支援事業所との学習会を企画、実施し地域における事業所の質の向上に取り組んでいる
- ・初任者を含めそれぞれの経験年数に応じ活用できるよう、自己診断可能な業務マニュアルを見直し作成し運用することで、質の統一、向上への取り組みを行っている

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む）

◇特に良いと思う点

①将来の姿を描ける人事制度

法人のミッション・ビジョンにもとづく「期待される職員像」は「共通職能要件書」「部署別職能要件書」で示され、職員はその職員像を目指して日々の業務に取り組んでいる。「職能要件書」により直属の役職者等によって育成・面接を含めて個々の能力及び行動を職能評価される。結果は能力開発・人材育成に繋がり昇格時の昇格根拠になり適正な評価は処遇に結び付けられている。

一般職員の評価は業務内容の習得状況を6段階に分け「援」は上司等から援助を受ける状態、「独」は一人で業務を遂行できる状態、「完」は部下・後輩に教育・指導を行う状態と定めている。「完」を目指すことにより質の高い処遇への期待もできる。この人事制度を補完するために段階別に必要なスキルを獲得するための研修等の機会が設けられ、参考図書を紹介もある。職員にとって目標を達成していくことで自らの将来の姿を描くことが出来る人事制度となっている。

②標準的な実施方法の確立

「部署別職能要件書」の“業務の流れ”や“ケアマネジャー業務”の記載と合わせて「ケアマネジャー業務マニュアル」が整備され標準的な実施方法が確立している。「業務マニュアル」は、“ケアマネジャー業務の基本概念”で、基本理念・基本姿勢・業務の視点を明示し、業務について統一した捉え方を始めに述べている。次に、1か月の動きと業務内容をわかりやすく表にまとめ、業務のポイントとして、相談・アセスメント要介護認定・契約・サービス担当者会議等項目毎に、やるべきことやポイン

トなど細かい点まで明記してあり、ケアマネジャーとして遂行すべき業務内容が明確になっている。また、その他の業務として苦情対応や緊急時の対応・地域包括支援センターとの連携方法等も上げられている。さらに、業務内容ができていないか自己診断カルテがあり、一人ひとりがケアマネジャーとして振り返り業務の質の向上に繋がっている。

◇特に改善する必要があると思う点

特にありませんでした。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目（別添 1）

8 利用者調査の結果

アンケート方式の場合（別添 3-1）

9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント（別添 4）

（平成 30 年 12 月 1 日記載）

相澤居宅介護支援事業所は開設以来 18 年経過しました。私達は「介護・福祉の専門家として質向上と人材育成に真摯に取り組み、地域の皆様へ安全で信頼できるサービスを提供する」といったビジョンを持ち、日頃の業務に取り組んで参りました。私達の提供するサービスが安全に信頼できるサービスなのか今回、第三者評価を受審することにより客観的観点かつ専門的な視点から評価をしていただきました。総評において将来の姿を描ける人事制度・標準的なケアマネジャー業務の実施方法の確立という点について高く評価していただいたことは、これまでの取り組みに対する成果であり、私達の自信につながりました。受審過程において改善すべき課題やサービス事業所としてのあり方について再確認することができました。この結果に慢心することなく、今後も継続して利用者のニーズや満足度の把握に努め、更に質の高いサービスを提供できるように組織的な体制作りを努めて参ります。

このたびの、第三者評価受審にあたり、調査員の皆様には、大変な作業を実施していただき、親切・丁寧にご指導くださり心より感謝申し上げます。