

## 第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



### ○基本情報

法人名	有限会社おひさま
事業所名	有限会社おひさま
所在地	世田谷区深沢5丁目28番3号
連絡先	03-5758-7077

### ○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) 従業員がやりがいの持てる職場
- 2) 良好なチームワーク
- 3) 地域に密着した事業所
- 4) 安心して在宅生活を送れる支援
- 5) スキルアップ

### ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

#### 【利用者本人の意向を第一にケアプランを作成している】

「ステップを踏みながらサービスを充実させていくことを大切にしている」としており、利用者の意向を一番に捉えて、ケアプランを作成している。ヘルパーが自宅に入ることがどうしても嫌な利用者の場合は、まず住宅改修や福祉用具の利用から始め、プランの無理強いは決して行わない。ヘルパーの必要性を利用者本人が納得して受入れられるようになるまでじっくりと待ち、本人の気持ちに沿ったプランを随時作成している。利用者宅は毎月1回は必ず訪問し、状況確認を行っている。

#### 【基本情報シートによって詳しく本人の状況を把握している】

利用者一人ひとりの詳しい状況を把握することを目的に「基本情報シート」（アセスメントシート）を用いており、本人および本人を囲む環境や人物などについて詳細に記録を取っている。シートには、「主訴」や「生活歴」をはじめ、「課題分析」を行うための健康状態、ADL、IADLなどを詳しく落とし込めるような書式になっている。新規の利用者については、必ず居住先や自宅に訪問して確認することを取り決めている。シートをもとに本人、家族の意向に沿ったサービスを提供することにしている。

#### 【地域のネットワーク力を活かした情報提供に努めている】

主任介護支援専門員2名を含めた5名体制で、利用者数約120名という事業規模により、地域住民を対象とした地域密着型のサービスを展開している。また、訪問介護事業を併設しており、訪問介護を必要とする利用者の約7割のサービス提供を依頼し情報提供においても連携連動体制が取られている。また地域の事業者連絡会や地域ケア会議、地域包括支援センターなどを通じ事業所の情報提供に努めている。問い合わせがあった場合には、いつでも担当者が訪問して、サービス提供に関する説明を丁寧に行うことを心がけている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【モニタリングの質をさらに向上させることが望まれる】

毎月モニタリング訪問を実施しており、「ケアプランに沿ったサービスが提供されているか」については適切な経過観察がなされている。必要に応じてサービス提供事業者と同行し、介護の場면을観察することで達成状況を確認することになっている。また、利用者や家族の希望によってサービス提供事業者を変更した場合には、事業所へ正確な情報を提供することを基本としている。調整業務を円滑に行うことでケアマネジャーの役割を果たしている。ただし、「長期や短期の目標の達成度の確認」については、さらに検証することが望まれる。

### 【アセスメントを「作り込む」スキルを向上させることが期待される】

アセスメントは、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに、加筆、訂正によって更新している。ただし、内容の密度に関しては利用者や職員間の差異も見受けられ、情報収集力をさらに向上させることを検討されたい。また、アセスメントシートを「作り込む」という意識改革も必要とされる書式も見受けられた。アセスメントシートの見直しを早期に着手することに加え、スキルアップを図る取り組みが期待される。

### 【事業所の特長をケアプラン作りにどのように反映させるかを検討されたい】

アセスメント～ケアプランの作成～モニタリング～再アセスメント～ケアプランの見直し、に至るケアマネジメントの適切なサイクルがなされていることがうかがえる。また、ケアプランの画一化も排除されており、利用者一人ひとりの個別支援を達成するためのケアプラン作りに取り組んでいることもうかがえる。さらに、「家族支援の充実」「介護保険制度外の情報提供の充実」などケアプランの質や幅をさらに拡充することが期待される。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【必要に応じて区分変更申請の助言・代行を行っている】

要介護認定の結果に納得できない利用者やその家族には、異議申し立てができることなどを丁寧に説明し、必要に応じて代行申請を行っている。また、独居利用者などの場合は特に注意することにしており、状態が変化した際には通院に同行して医師の所見を把握して、必要に応じて区分変更申請を代行することになっている。必要に応じて家族などのキーパーソンと連絡を取り合い、区分変更の申請の助言や代行を行う流れが定着している。

### 【事業所内外の会議に参画して情報収集に取り組んでいる】

日々の申し送りをはじめ、毎月開催している職員会議において課題や業務内容を検討している。会議では、利用者個々の課題を抽出して協議したり、困難事例を検討したりして、主任介護支援専門員から指導を仰ぐことにしている。困難事例については、地域包括支援センターと連携して対処することも取り決めている。また、地域ケア会議や事業者連絡会、併設する訪問介護事業所との適宜の打ち合わせによって、情報共有を図りながら資質の向上に取り組んでいる。

### 【「できること」と「できないこと」を本人・家族に適宜説明し理解を促している】

ケアプラン作成時には、本人や家族の意向を確認し、プランに反映させることを心がけている。ただし、「できること・できないこと」については、あらかじめきちんと説明し、納得して貰うことを大切にしている。さらに、介護保険外サービスならできることなど基本的なことについても、利用開始時に丁寧に説明し合せて情報も提供している。また、機能訓練等を受けることで元通りの健康な身体に戻るわけではないことなど、相手の気持ちを考えながら丁寧に説明責任を果たすことにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	119人

■ 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	89.0%	6.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:3.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	81.0%	12.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:4.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	81.0%	10.0%	いはい:4.0%	無回答・非該当:3.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当: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%	13.0%	いはい:3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	7.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	9.0%	7.0%	いはい: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	84.0%	9.0%	6.0%	いはい:0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	10.0%	どちらともいえない:1.0%	いはい: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	65.0%	10.0%	10.0%	13.0%