

評価結果概要版



平成30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	有限会社おひさま
事業所名称	有限会社おひさま
事業所所在地	東京都世田谷区深沢5丁目28番3号
事業所電話番号	03-5758-7077

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">1) 従業員がやりがいを持てる職場環境づくり2) 地域に密着した事業所であること3) 従業員の良好なチームワーク4) 安心して在宅生活を送ることを最大限支援すること5) 常日頃スキルアップに努めること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向を尊重したケアプラン作りに取り組んでいる

各サービス提供事業所には、実際のサービスの現況をしっかりと把握してもらうことで、正しい情報を得られるようにしている。毎月、ケアプランの第2表の短期目標に対して、どうであったかの状況を報告してもらっている。アセスメントやその後のモニタリング、関係者からの情報提供により、随時サービスの過不足や新しいサービス導入の必要性などの課題を見直している。また、「利用者自身がどうなりたいか」という主訴を大事にして確認し、ケアプラン第1表に記載している。

・地域での中核的な存在として、他事業所から信頼を得ている

主任介護支援専門員2名を含めた4名体制で、利用者約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。他2名の職員も主任介護支援専門員を取得するために研修に取り組む等、スキルアップに努めている。また、訪問介護事業所が併設されており、訪問介護サービスを必要とする利用者の情報提供においても、連携体制が取られている。一方で地区活動を積極的に行ったことで、他事業所の職員との交流が深まり、連携が取り易くなっている。

・利用者満足度の高いサービス提供に取り組んでいる

今回行った利用者調査の総合的な満足度に関する結果は、「大変満足」または「満足」が92.1%、「どちらともいえない」が7.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見欄にも、「体調が悪い時は訪問してすぐに気づいてくれる」、「細かいお気づきをいただき、安心しております」、「利用者や家族の希望に沿ったサービスの調整」などに関しての高い満足度が聞かれており、事業所の真摯な対応がうかがえる。職員の定着率も高く、組織の状態も良いことがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・介護保険外のサービスの情報提供を充実することを検証されたい

ケアプラン作成にあたって、利用者の自立支援と介護者の負担軽減を基本としている。また、利用者自身がどうな

りたいかという主訴を大事にし、在宅生活を続けるためにはどうしたら良いかに着目して作成している。新たなサービス提供事業者の評判や新たなインフォーマルなサービス等の情報をケアマネ会議などで共有している。時代の流れとともに認知症カフェや区民がやっているカラオケ教室など介護保険外のサービスも多様化してきている。これまでに以上に情報の収集をし、適切な情報提供を行っていくことが期待される。

・ **事業所の情報提供を拡充されることが望まれる**

利用希望者は事業所のリーフレットをはじめ、地域の介護サービス事業者ガイドブックや区のHP、介護サービスの情報公表、福祉サービス第三者評価などによって情報を得ることができる。区が提供する「よくわかる介護保険」など、理解しやすい資料を初回訪問時に渡し、それをもとに介護保険やサービスの利用について説明することを取り決めている。また、指定状況の変更等も含めて、区や都、関係機関には随時情報提供し、利用希望者に伝わるようにしている。現在、事業所のHPはまだ作成されていないため、情報提供をさらに充実させたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **サービス終了後も介護者に対して継続した支援体制を整えている**

利用者が居宅介護支援事業所の変更を希望する場合には、新たな事業所の担当者と面談し、これまでの支援経過を申し送っている。新たな事業所ともサービス担当者会議等を行うことで、支援経過の共有に努め、今後のケアの目標等についても検討し合っている。利用者が亡くなられた後も介護者のフォローをしている。介護者の心理状態を観察し、介護者自身のサポートの必要性を感じれば、要支援・要介護認定の申請をすることもある。また、予防的にサービスを導入することで、介護者の孤立を防いでいる。

・ **入退所がスムーズに行われるように情報共有を図っている**

在宅復帰時には退院・退所前カンファレンスを行い、これまでの病状の経過を申し送ってもらい、それらの内容を記録してサービス提供事業への情報提供に取り組んでいる。また、入院中から病院関係者との面談やカンファレンス等を行い、病状の経過把握に努めている。入所・入院先の医師や看護師などから情報を提供してもらい、利用者の現状を把握した上で課題を抽出し、在宅復帰後のケアプランを作成している。また、その際には利用者、介護者、サービス提供事業所などが参加する担当者会議を開催し情報共有に努めている。

・ **困難ケースであっても、各関係機関との連携の上で引き受けている**

他社のケアマネジャーと利用者の関係性がうまくいっていない場合や家族に問題があって、サービスが適切に導入されない場合や利用者、介護者共に認知症状が見られる場合などの困難ケースは必要に応じて、区のケースワーカーや地域包括支援センターの職員に後方支援をしてもらうなど、連携に努めている。また、最近は末期がんの利用者が在宅生活に戻るときのターミナルケアのマネジメントを積極的に受けている。どんな困難ケースであっても、断らない方針を貫いている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

76/120

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	98.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 1.0%	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%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	93.0%		5.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
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	82.0%		5.0%	11.0%
		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%	無回答・非該当 : 2.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%			9.0%
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 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%		5.0%	10.0%
		いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		6.0%	10.0%
		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	51.0%	23.0%		23.0%
			いいえ : 1.0%	