

# 評価結果概要版



令和4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）	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

### ・様々なニーズに沿った在宅生活が継続できるような支援に取り組んでいる

事業所では地域の医療機関からの退院者の在宅支援を数多く手がけており、末期癌の在宅療養についても適切なサービスが組み込める体制が整っている。在宅療養を希望する利用者には医療機関に出向き、主治医を交えたカンファレンスに出席している。また、医療機関からの退院者については、担当医師、看護師、MSW（メディカルソーシャルワーカー）などからの情報も参考にして、課題分析につなげることにしている。サービス情報の提供にあたっては、地域のサービス事業所情報も数多く紹介できるようにしている。

### ・毎月のモニタリング、定期的および随時の担当者会議にて利用者の状況を共有している

モニタリングは原則的に月1回、担当のケアマネジャーが利用者の自宅を訪問して、聴き取りを行っている。利用者・家族の意見要望を聞き、充足度を押し量っている。またサービス担当者から毎月、利用状況の報告書を送付してもらい確認している。さらに、アセスメントやモニタリングをもとに新たなサービスを追加した際には、サービス担当者会議の開催によってサービス内容の共有に努めている。事業所内においても情報共有を行い、一人のケアマネジャーの考え方に偏ることのないよう、意見交換を行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・幅広いサービス情報の提供を目指している

利用者・家族の要望に真摯に耳を傾け、自宅で安心・安全に自分らしい暮らしを継続できるよう心がけている。利用開始時をはじめ必要に応じて、介護保険サービスで「できること」、「できないこと」について利用者や家族に丁寧に説明し、どのような要望でもかなえられるわけではないことは了解してもらっている。その際には各種のインフォーマルサービスなども紹介している。ただし、それぞれのニーズの幅が広いことを踏まえ、さらに介護保険外の幅広いサービス情報を収集することを目指している。

### ・利用者が望む生活像を引き出しやすいようにケアプランの質の向上に取り組まれない

居宅サービス計画書の第1表の「総合的な援助の方針」欄には、基本的な考え方を明示しながら、第2表や第3表で表現されている具体的な計画が導きやすいようにまとめられている。家族に配慮して利用者自身の生活像を引き出すことが難しい場面が多々あることから、サービス利用中に意向を確認したり、サービス事業所のスタッフにも確認

するなど、より具体的な生活像がイメージできるよう努めている。さらに、短期目標を分かりやすく導き出し、定期的なモニタリングによって、達成状況を適切に把握できるようにすることを目指されたい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけている

ケアプランの作成にあたっては、利用者や家族の意向に沿って調整することを心がけており、必要に応じてサービス提供事業所の責任者などから直接説明してもらい、サービスを組み込むことにしている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけており、モニタリング訪問時に確認したり、サービス提供事業所からの情報で検証することになっている。今回行った利用者調査の、「ケアプランに組み込まれたサービス内容について満足しているか」の設問に関しては高い満足度が得られており適切な調整がなされていることがうかがえる。

### ・地域包括支援センターと連携し、さまざまな困難ケースに取り組んでいる

サービス担当者会議はサービス提供開始前に初回の会議を実施し、その後、介護保険の更新時期やサービスが変更になったときにも開催している。開催後は各事業所に対して議事録を配付し、検討事項については迅速な対応に努めている。独居高齢者や認知症高齢者が円滑に在宅生活が継続できるように、生活上の課題や家族の介護力不足によって生じる様々な課題など、困難ケースが発生した場合には地域包括支援センターと連携し、協働する仕組みが整っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/126

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	95.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%		5.0%	
	いいえ : 1.0%	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	85.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	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	86.0%		8.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	89.0%		5.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		10.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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	69.0%		15.0%	7.0% 8.0%