

ひょうご介護サービス情報公表活用制度の調査等の結果

1 調査等の実施機関

名称	認定 NPO 法人コミュニティ・サポートセンター神戸(CS 神戸)
所在地	〒658-0052 神戸市東灘区住吉東町5-2-2 ビュータワー住吉館104
実施日	平成25年11月11日

2 介護サービス事業所情報

事業所概要

事業者名	株式会社 デコ・フォルテ
事業所名称	訪問介護事業所 デコ・ライフ
種別	訪問介護、 介護予防訪問介護
指定年月日	2011/10/01
管理者氏名	片山 修見
所在地	〒672-0101 兵庫県姫路市家島町真浦2136-33
電話番号	Tel : 079-325-2201
FAX番号	Fax : 079-325-2239
ホームページURL	

3 アセスメント結果

● 総評

- 高齢化率が高い家島で、「最後まで家島で過ごす」ことを希望する高齢者を支援したいという思いは、同法人の訪問介護と通所介護のサービスの両輪が廻ってこそ実現できます。夜間訪問介護サービスの経験を積んでいること、具合が悪ければ経営者自らが添寝するような「こころ」が最大の強みです。診療所等とも連携を持ち、家島地域での包括ネットワークの体制が構築されつつあります。
- 事業所の運営が通所介護と一体化していることから、利用者についての細かい身心の状況までを良く知ることができ、介護する上での特色となっています。
- 創立5周年記念式典を催し、地域になくてはならない社会資源になっています。

● 事業者のコメント

- ◆ 調査機関からの多くの提言を検討し、焦点化して改善に取り組んでいきます。
 - ・手作りのマニュアルは、機会をみて年1回改訂します。
 - ・個人の自己評価等の結果をもとに事業所全体の自己評価を行い、事業所の「強み」と「弱み」を知るように努めます。
 - ・どんなヒヤリハットでも、その分野を問わず記録、分類整理して傾向を掴み、介護サービスの質の改良改善に結び付けます。
 - ・通所介護事業所への提言は訪問介護事業所にも共通と受け止め、力を合わせて課題解決に努めます。
- ◆ 利用者が「最後まで家島で」過ごせるよう通所介護と一体となって支援していきます。

4 具体的な事業所の取り組み等

(1)利用者一人一人の尊厳を維持し、自立を支援するサービス

着眼点：契約、アセスメント、介護計画書の作成、サービス提供の各場面で

利用者一人ひとりのニーズに合った対応ができているかを考えます。

契約締結→一人の人間としての尊厳の保持を大切に

- ・利用者本人や家族の質問に対応できるよう重要事項説明書の内容は整備しています。島の住民である利用者とは古くからの顔見知りであり、くちコミで紹介がある場合が少なくありませんが、契約時には納得が頂ける丁寧な説明をし、同意を得ています。訪問介護サービスを利用している方のほとんどは通所介護を利用しています。

アセスメント→ その人を知り、そしてケアプラン作成とモニタリング

- ・利用者や家族が記入した生活歴を参考にヒヤリングをし、これまでの心身状況や生活環境等を把握してアセスメントシートを作り、それを基に利用者と家族の希望に沿った個別援助計画を作成していますが、希望の多くは「最後まで家島で暮らしたい」です。
- ・独居の方は職員が親身になって相談してプランを作成します。中には訪問介護は週末の2日間、残りの5日間は通所介護サービスを利用するケースがあります。また、一人ひとりの状態を考え、実施計画の中に夜間の訪問介護サービスも取り入れています。身体介護の30分ですが、夜間の安否確認も兼ね大切な役割を果たしています。

サービス提供→より安心して快適な生活を、安全・安楽

食事・入浴・清拭・排せつ・口腔ケア・移乗・移動等：

- ・これらのサービスはすべて「サービス実施記録」により確認できます。
- ・朝・昼・夜と訪問し食事介助もしています。食べ物の嗜好は把握していますが、それでも出来るだけ希望を聞く様にしています。
- ・体調不良などで入浴ができない場合には、清拭を行っています。プライバシーを守るため同姓による入浴介助をしています。本音が聴けることがある入浴中の一言は、職員は注意をして聴き取り、今後のケアの改善に役立つようにしています。
- ・自宅でのトイレ内の安全性の確保にも気を配り、手すりの有無やトイレ内のスペースが十分に確保されているかに留意しながら排泄介助しています。

生活支援→健康管理・機能訓練・生活援助支援・外出支援・趣味や行事など

- ・「サービス実施記録」にはかならず記録しています。生活援助のプログラムには、清掃、洗濯、寝具の手入れ、調理配下膳、買い物などの実施記録があります。

(2)介護サービスの質の改善への継続的な取り組み

着眼点：人材の育成・研修、生活環境の改善、苦情をサービス改善につなぐ仕組み、

現状に満足せず、もっと良くしようという取り組みについて考えます。

標準的なサービスの確立と人材育成

標準的なサービスの実施のための取り組み

- ・標準的なサービスのマニュアルは通所介護と共通していますが、黄色の用紙を使い、サービスによる微妙な違いも判るようにしてあります。特に、歯磨きとうがいの順序、排便の処理方法、入浴、清拭についてのマニュアルは関係者が何時でも利用できるよう分かりやすい場所に配置しています。家族が自宅で介助できるような動作については介助の方法を指導しています。手作りマニュアルは分かりやすく役に立っています。
- ・研修を実施して、マニュアルに書いてある実施手順を徹底させています。訪問介護員等の接遇マニュアルの整備ならびに研修は実施しています。
- ・自宅の鍵の管理マニュアルを作成し、鍵の預かり証の控えをファイルしています。以前、自宅訪問したとき緊急事態が発生していたこともありましたが、鍵を持っていたので対応できました。

利用者の尊重・基本的な人権・プライバシー - 配慮、認知症への対応、

- ・認知症や認知症ケアに関するマニュアルを作成しています。研修では、特に、失禁、興奮、徘徊等、マニュアルで使われている用語と利用者の実際の状態とを見比べて考える研修を行っています。プライバシーへの配慮についても同様です。また、通所介護事業所の職員と合同で身体拘束排除の研修も行っています。

職員への計画的な研修実施

- ・新入職員と現任職員は別々に研修を法人として包括的に実施しています。

サービスの質の管理

苦情をサービス改善につなげる仕組み

- ・利用者や家族から苦情に繋がる可能性のある意見があった場合には、所定の様式に職員が書き込み、改善委員会で議論し、原因や解決策等は必要であれば利用者や家族に丁寧に説明しています。

業務改善への取り組み、利用者の満足度調査

- ・苦情の内容によって改善委員会に図り検討する仕組みは出来ています。検討結果はマニュアル改訂とそれに伴う研修などを通して、介護サービスの質向上に結び付ける仕組みをもっています。

調査機関からの提言：

- ・マニュアルは手造りで、実践的な内容になっています。これをベースとして、随時あるいは年1回は内容を見直し、改訂の月日の記録をする様にして下さい。
- ・個人の自己評価は出来ていますので、これらをもとにして事業所全体の自己評価を行うことが必要です。その結果、強みや弱みを知るきっかけができます。
- ・知らず知らずの間に利用者の行動を制限したり、不快を感じさせるような介護となっていないか、定期的に振り返る機会を作ったら如何でしょうか。気になることがあれば、その都度関係者で対応等を検討し、事業所全体の意識の高まりに繋げて下さい。

(3)地域や外部機関や家族や外部機関との連携

着眼点：外部の医療・他介護サービス事業所との連携、地域住民とのおつきあい、「来てもらう交流」=行事・バザーなど、ボランティアの協力等ができていますか考えます。

家族との連携、家族等の活動状況、家族の支援者としての指導

- ・自宅で利用者が無理なく出来る範囲で、家族に介護指導を行っています。サービスをしていない時間帯の過ごし方や状況を聞き、サービス実施時の方法を検討しています。
- ・施設の創立5周年記念には、当該事業所も地域の関係者と共に祝うことができました。

外部の医療・介護サービス事業所との連携・サービス担当者会議への参加・情報交換、

- ・ほとんどの利用者の主治医は、家島に古くから在る診療所の医師で、緊急事態に備え緊密な協力関係を保っています。緊急時の連絡網等は整備しています。要支援者も対象登録者に多くあることから、地域包括支援センターとの連携などを密にして利用者の相談に応じています。

(4)健全経営：介護サービスを支える事業の運営と経営

着眼点：すべての在宅介護サービスを支えるための安心・安全な運営、健全な経営について考えます。

安心・安全→リスクマネジメント

- ・ヒヤリハットを検討する仕組みがあります。感染症や食中毒等についての発生事例はありません。新鮮な地元の食材を使用していますが、万が一の事故を想定した研修、訓練を実施しました。
- ・消防訓練は、通所介護事業所と合同で年1回実施しています。

法令遵守→関連法令等の遵守（介護保険制度、個人情報、労基法、守秘義務）

- ・利用者個人情報の保護に関する遵守事項は施設内に掲示し、いつでも誰でも見られるようにしています。
- ・倫理については、独自の行動規範を作成して、日常の業務の中で判断に迷った時には、各項目に沿って自問自答、アンケート形式により研修を実施しています。

事業計画・事業戦略→理念やビジョンに基づく戦略や経営会議等での事業計画

- ・事業計画を毎年作り、年始めの運営方針会議で組織図や職務権限等と共に説明します。平成25年度の目標は利用者の在宅での看取りをどう支援していくかをテーマとし、実践的なマニュアル作りもしています。

調査機関からの提言：

- ・どんなヒヤリハットでも、その大小や分野を問わず記録し、分類整理して傾向をつかみ、頻発場所はハザードマップを作り、改良改善に結び付けてください。

お問い合わせ先：

658-0052 神戸市東灘区住吉東町5-2-2 ビュータワー住吉館104

TEL : 078-841-0323 FAX : 078-841-0312

E-mail : nposc@cskobe.com URL : <http://www.cskobe.com>