

# 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	通所介護施設 デコ・ライフ
種 別	通所介護、介護予防通所介護
指定年月日	2008/09/15
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 2 1 3 6 - 3 3
電話番号	Tel : 079-325-2201
F A X 番号	Fax : 079-325-2239
ホームページURL	

## 3 アセスメント結果

### ● 総評

- 多くのマニュアルは手作りで図解や写真が多く、誰でも簡単に理解でき使いやすく作られています。認知症の利用者に対するサービスでは、マニュアル上の言葉と利用者の言動とを重ね合わせて考える認知症ケアの実践的研修が、職員の理解を一層深めています。
- 先月、創立5周年記念を利用者、地元の方、職員等約60余名が祝い、家島の地域資源の一つとして認知されたことがわかります。今後も地域交流を深め、さらに大きな役割を果たすことが期待されます。記念行事の写真集「道」は、「ありがとう」で始まり、「職員全員の感謝の言葉」で締めくくられていました。
- 高齢化率の高い家島で事業は軌道に乗りつつありますが、課題は「長く在宅で暮らし続けたい」との利用者の希望に如何に応えていくかです。医療との連携、訪問介護との一体的ケア、昔馴染みの多い地域特性を生かしたボランティア支援などで、在宅での看取りまで切れ目なく行っていくという目標を達成して下さい。

### ● 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。
  - ・手製のパンフレットは、年1回は機会をみて改訂し、地域住民に解り易い魅力ある事業所として広報します。
  - ・「身体拘束はしない」という方針を所内に掲示します。
  - ・手製のマニュアルは計画的に見直し介護サービスの質の向上に努めます。
- ◆ 私たちと同じ法人が経営する訪問介護事業所と連携を強くして、利用者が「最後まで家島で」過ごせるよう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、個別援助計画書の作成、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

- ・昔からの顔馴染みが多い地域なので、くちコミで評判を聞き申し込む方が多いですが、契約時には重要事項説明書にもとづきご本人やご家族に納得が頂ける丁寧な説明をし、同意を得ています。後見人がいる方には後見人にも説明し契約手続きをしています。

**アセスメント**→ その人を知り、そして個別援助計画作成とモニタリング

- ・基本的にはケアプランの目標、「家島で最後まで生活したい、独居でも！」を具体化し、訪問介護サービスを組合わせた個別援助計画を作成しますが、ほとんどが旧知の島民なので、利用者や家族との関係づくりは円滑で、豊富な利用者情報も活用されています。

**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・排せつ・送迎・口腔機能：**

- ・食事の多くは現地で調達した新鮮な食材を利用した事業所での手作りです。嗜好を把握し、献立の希望を聞く様にしています。この食事を楽しみにされている利用者がほとんどです。
- ・浴室の窓から海を眺めることができ、週3回を基本に一人40分をかけてゆっくり、同性介助でプライバシーを守って入浴しています。入浴中の一言には、ニーズが隠れていることが多く注意をして聴きとります。
- ・排泄パターンを把握し、排せつ介助時のプライバシーにも気を使っていますが、急に便意を催し間に合わなかった場合には自尊心を傷つけないように対応しています。トイレ内のスペースは十分に確保しています。
- ・歯磨きやうがいの順序とやり方、入れ歯の場合の手入れの方法等のマニュアルも出来ています。

**生活支援（健康管理・機能訓練・送迎・外出支援・趣味や行事など）**

- ・一人ひとりの状態を考え、個別援助計画の中に目標を定めて計画的な機能訓練等を盛り込んでいます。
- ・狭い島内で出来るだけ円滑・安全に送迎するために、職員が同乗送迎を行う以外に、バイクで送迎車をフォローし、自宅の門から玄関までの階段や坂道をバイクの職員が誘導する等、道が狭い島内ならではの送迎方法を工夫しています。
- ・恒例の行事は新年会に始まり、ひな祭り、お花見、音楽会、七夕、観月会、クリスマス会がありますが、今年は10月に創立5周年記念祝賀会を開催し、家族、地域の人が集まりました。毎月の誕生会では手作りポスターや顔写真入り記念の創作皿も喜ばれています。編み物が趣味の方々の「アンモン（編み物）チーム」、「塗り絵会」も楽しめます。

**調査機関からの提言：**

- ・事業所の特色を取り上げた手製パンフレットですが、年1回はタイムリーな記事に置き換えるなど工夫し、最新の活動状況が分かるものに更新したらいかがでしょうか。

## (2)介護サービスの質の改善への継続的な取組み

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組み

- ・多くの介護サービスのマニュアルが作成され研修が来ています。関係者が何時でも利用できるよう分かりやすい所定の場所に配置しています。

#### 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

- ・認知症マニュアルの認知症の説明と実際に利用者の症状を照らし合わせて検討する実践的な研修を行っています。プライバシーへの配慮も同様で、P.2 に記述した排泄介助の対応のような実例もあります。

- ・マニュアルをもとに定期的に身体拘束排除の職員研修を行っています。

#### 職員への計画的な研修実施

- ・新入職員ならびに現任職員に別々の年間研修計画を作り実施しています。

### 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

- ・家族の意見は、毎月のサービス料の集金で自宅を訪問する際に聞き出して記録していますが、必要であればいつでも意見を言えるような雰囲気作りも心掛けています。

#### 業務改善への取組み、利用者の満足度調査

- ・業務改善を目標の一つとして事業所全体の会議を開催しています。改善結果はサービス改善委員会で確認し、マニュアル改訂や研修などを通して、介護サービスの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：

- ・アンケート形式で家族の満足度調査を行い、その結果を改善委員会に上げていくような情報収集システムも必要です。
- ・身体拘束は行わないとの方針を所内に掲示してください。目に見える虐待や身体拘束に限らず、知らず知らず、利用者の行動制限や不快感を生じさせるケアとなっていないか振り返る機会を作ったり、事例集等を利用した研修を行う事を希望します。
- ・マニュアルは定期的に見直し、変更時はその理由と年月日を明記して下さい。
- ・事業所全体の自己評価が望まれます。その結果、強みと弱みを知ることが出来ます。

## (3)地域や外部機関との関係→開放的で透明性の高い運営について

着眼点：外部の医療・福祉機関との連携、地域住民とのおつきあい、「出ていく交流」=外出・社会資源活用など、「来てもらう交流」=行事・バザーなど、ボランティアの受け入れなど開放的な運営ができているか考えます。

#### 家族との連携、家族の集い、家族会等の活動状況

- ・毎月1回、家族訪問の際に意見を聴きます。旧知の利用者ばかりですが、利用後3ヶ月も過ぎるとようやく慣れてきて、自由な意見を聞くことができています。それらを事業所内で検討し改善に結びつけるようにしています。

#### 外部の医療・福祉機関との連携→情報交換、入退院時の連携など

- ・家島で最後まで暮らしたいという利用者の希望を叶えるため在宅サービスの活用も検討し、親しい診療所とのネットワークができています。
- ・容体急変や突発事故などの緊急事態に備え、主治医とは良い協力関係ができています。緊急時の連絡網、移送のマニュアルは整備しています。

#### 地域住民との交流→「出ていく交流」と「来てもらう交流」、ボランティア

- ・「来てもらう交流」として、施設が主催する5周年行事には、家族、近隣住民等の参加がありました。行事には、幼稚園、小学校ならびに、中学校等々から、多くのボランティアを受け入れています。

### (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

- ・ヒヤリハットを直ちに検討する仕組みがあります。現地で調達した食材が多く、履歴はしっかりしていますが、季節により牡蠣等の食中毒にも十分に気を付けています。
- ・非常災害時に通報する関係機関や緊急時の一覧表なども整備されています。

#### 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。
- ・職員全員にセルフチェック形式で倫理の研修を実施しました。

#### 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

- ・法人の年間計画に沿った事業計画を毎年作っています。平成25年度は「職員が、それぞれの役割を理解し、まず基本的な介護サービスのマニュアル作りを行っていく」としています。
- ・権限と責任を明確にしています。

#### 調査機関からの提言：

- ・非常災害時対応については、地元消防団、自治体、地域住民、家族等とより実践的な防災訓練、避難訓練等をされることを希望します。

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>