

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	特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター
所 在 地	兵庫県芦屋市宮塚町13-8-302号
実 施 日	平成25年11月15日

2 介護サービス事業所情報

(1) 事業所概要

事業者名	株式会社 白寿
事業所名称	ヘルパーセンターはくじゅ
種 別	訪問介護
指定年月日	2009年5月1日
管理者氏名	清水 由美
所 在 地	兵庫県西宮市大森町10-8-102
電 話 番 号	0798 66 8078
F A X 番 号	0798 66 8073
ホームページURL	なし

3 アセスメント結果

総評

事業所としては大きな規模ではないが、小回りも利き、職員同士の情報共有ができています。又、多くの居宅支援事業所との連携もできています。

サービス提供記録や、職員間でのカンファレンスに力を入れています。事業所内での研修やマニュアルの整備については、まだ手が回っていない状況が感じられます。情報の伝達や記録化については、モバイルを活用した取り組みがされており、急な変更や対応にも力を発揮されています。

事業所としての業務の流れや、各職種の役割と権限を明確にすることが大切です。日々の業務を安全に遂行する最低限の内容から着手し、具体的な業務の中からマニュアル整備をされると良いでしょう。記録化は、二重手間にならない様に、例えばLineで共有した情報をパソコンへ転送し、ホルダーに整理保管してから必要に応じてプリントするなどの工夫をされてはいかがでしょうか。

各種のマニュアルが保管されていますが、内容を見直して事業所の実務に則したように、コンパクトに編集されることをお奨めします。

事業者のコメント

色々と出来ていない事があるのが分かっており、何から手をつけて、どのように変えていけば良いのかを知りたくて、今回アセスメントを受けてみました。今後、重点的な項目から絞り込み、できる所から改善をして行くつもりです。受けてみたことで、問題点や課題が絞り込まれてきたと思います。

4. 具体的な事業所の取り組み

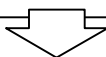
【大項目】 介護サービスの内容に関する事項

中項目 1

介護サービスの提供開始時における利用者に対する説明及び契約等にあたり、利用者の権利擁護等のために講じている措置

<事業所での具体的な取り組みの状況>

- ・契約書類等は時系列にファイリングされており、個人情報の管理もしっかりできています。利用申込者の判断能力に支障がある場合の代理署名等については、署名捺印の記載場所を統一しておく必要があります。
- ・利用者の状況に応じて、適宜、検討会議が開催されており、二人のサービス提供責任者の情報共有ができています。
- ・居宅介護支援事業所からの情報を活用しサービス開始時のプランを作成されています。



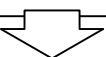
 事業所独自のアセスメントは書式が確立されていないため、今後の課題とされます。

中項目 2

利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置

<事業所の具体的な取り組みの状況>

- ・外部の研修などに積極的に参加されています。
- ・マニュアル類は、項目別にインデックスを付けてファイルされ、分かりやすい分類がされていますが、事業所の実態と合わない部分も散見され、今後の整理が望まれます。



 スタッフの研修歴が一覧できる様な書式があると、個人のスキルの把握が出来ます。研修の報告や回覧、資料保管（ファイリング）などが今後の課題になります。


中項目 3

相談、苦情等の対応のために講じている措置

<事業所の具体的な取り組みの状況>

- ・苦情処理の記録には、事業所としての対応が書かれています。利用者や家族へ説明、納得してもらう顛末の記載がやや弱いようです。



 苦情処理の記録は反省点、問題点をスタッフが共有することによって、サービスの質の向上に向けた取り組みにつながります。

中項目 4

介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置

<事業所の具体的な取り組みの状況>

- ・サービス担当者会議の直前に、必ず事業所内で個別の会議が開催されています。サービス内容の変更が必要とされた場合には検討されており、介護支援専門員への提案がされています。



策定したサービス計画は定期的に評価しながら、次の計画へと結びつける必要があります。計画書の書式に「評価欄」を設ける事をお奨めします。

中項目 5

介護サービスの質の確保、透明性の確保のために実施している外部の者等との連携

<事業所の具体的な取り組みの状況>

- ・数多くの居宅介護支援事業所と連携しており、サービス担当者会議に頻繁に出席されています。
- ・主治医の連絡先は、契約書/重要事項説明書に記載欄が設けられています。



特に重篤な持病がある利用者に関しては、関係者と相談の上、主治医等に連絡する場合の基準を決めて、スタッフ間で情報共有する事をお奨めします。

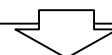
【大項目】 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項

中項目 6

適切な事業運営の確保のために講じている措置

<事業所の具体的な取り組みの状況>

- ・法人母体が株式会社であり、税理士や会計事務所に業務を依頼している部分がありますが、理念などについては独自に、職員で話し合って作成されています。
- ・業務改善会議は、忙しい中でも定期的に解されており、利用者のサービスの質の向上につながっています。



事業計画は簡単な内容でも良いので、年度目標を確認する意味で各年ごとに策定される事をお奨めします。

中項目 7

事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置

< 事業所の具体的な取り組みの状況 >

- ・利用者へのサービス実施報告である日報は、複写式で適切な記載がされています。



職種毎の役割や職務権限規程はありますが、もう少し簡素化し、事業所の規模に合ったように見直しされる事をお奨めします。

実施報告書はサービス提供責任者への業務報告であり、確認に関しては適切な処理が求められます。

中項目 8

安全管理及び衛生管理のために講じている措置

< 事業所の具体的な取り組みの状況 >

- ・事故の発生予防については、メール（ライン）を用いて迅速な対応がされています。



マニュアルは、項目別にファイル化されていますので、関連毎に編集して、研修のテキストとして活用される事をお奨めします。

感染症や食中毒に関する情報を収集し、スタッフ間で情報共有しておくといいでしょう。スタッフの交代基準は、利用者への安全管理の視点からの整備も必要です。

中項目 9

情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置

< 事業所の具体的な取り組みの状況 >

- ・実情は介護サービスに関する情報の開示を行っており、書面整備をする予定です。
- ・ホームページについて、具体的な作成検討がされています。



サービス提供記録を開示する旨を、利用者へ渡す文書等に記載するといいでしょう。

中項目 10

介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置

< 事業所の具体的な取り組みの状況 >

- ・管理者としては、急な変更対応や緊急対応が可能な事業所として、今後の良い点としてPRする意向が感じられます。
- ・現任の職員に対する研修の取り組みは積極的になされています



新任及び現任スタッフ向けの研修計画を策定し、年度の終わりに実施状況をレビューし、次年度計画に結び付けるといいでしょう。