

サービスプロセス分析 講評

サービス情報の提供

事務所前の提示・広報誌・ホームページ等を活用して事業所情報を提供している

事業所入り口の掲示板に、組織図とともにサービス内容や利用料金表等を掲げて、来所者にわかりやすく施設の概要を説明している。パンフレットには基本理念や基本方針の他、同施設内の他事業所と併設事業所も掲載して、サービスの情報を提供している。またホームページは毎週更新されて、年6回発行している広報誌「わたぼうし」も閲覧可能となっており、利用希望者が事業所の様子を知ることが出来る。その他空き情報・料金表・書式のダウンロード等も整備されており閲覧者の利便性に配慮された内容となっている。

広報誌の配布や関係機関への訪問により情報提供に努めている

行政には、パンフレットや広報誌「わたぼうし」を配布して事業所の情報を提供している。また市役所が主催する出前講座に登録がなされており、「認知症予防体操」等の講座を実施した際には、誌面やホームページでは伝えきれない事業所の情報を地域住民に提供し、理解の深化を図っている。更に、毎月120件程度を目標に関係機関への訪問が行われており、病院や居宅介護支援事業所等に広報誌等の配付や事業所の現況・待機状況等の情報提供を行っている。

見学の希望者には相談員が対応し、記録がなされている

ホームページ等で見学・相談は随時受け付けている旨を周知しており、月に25～30人程度の見学者が訪れている。見学者来訪の際は担当の相談員が対応し、家族構成や疾病等をフェイスシートに記載し、基本情報や既往歴・主治医・居宅のケアマネジャー・現在の様子等を聴き取り、インテークシートに記録している。また利用希望者には、利用予約申し込み書も記載してもらい保管している。施設内見学は、丁寧な説明に努めるとともに入居している利用者の妨げとならないよう配慮しながら対応に取り組んでいる。

標準項目

利用者等に対してサービスの情報を提供している

- 1. 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
- 2. 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4. 利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

サービスの開始・終了時の対応

基本ルールを説明後、同意の署名を得ている

契約時は相談員が対応し、契約書の入所サービス利用約款の説明をしている。特に利用者負担金については利用料金表を使用してサービス内容等の詳細な説明に努めている。生活全般に対しても「入所利用についてのお願い」用紙を用いて面会時間・洗濯物・外出外泊等の基本ルールの説明しており、持参品についても「名前の記入要領・入所時の持ち物」の説明用紙も配付している。あわせて1時間～1時間半の所要時間をかけており、家族等の理解が深まるよう努めている。また入所サービス利用同意書には署名・捺印のうえ提出してもらっている。

暫定プランを作成し、入所時に利用者や家族等と面談し同意を得ている

見学時に聴き取ったフェイスシートやインテークシートを基に本人および家族の要望を踏まえた暫定プランを入所前に作成している。入所時に利用者や家族等と面談を行い、暫定プランに記載されたケア内容を説明し、納得の上で同意の署名を得ている。更に家族等には、ケアプラン作成に際しての意向を確認するため「ケアプラン作成の説明書」を渡しており、ケアプランに家族等の意向が反映されるよう努めている。

退所前の面談を行い、継続支援に努めている

退所が決定すると居宅を訪問し、家屋調査を実施するとともに在宅時に利用していた居宅介護支援事業所のケアマネジャー等も交えて、退所前のサービス担当者会議を開催している。退所後も利用者の機能が維持・向上するよう同施設内の他サービスとの連携が意識されており、退所後も同施設内の通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション・短期入所等のサービスを8割程度の方が継続的に利用している。またサービス終了後1ヶ月経過すると、居宅に電話をして様子を確認し、必要に応じて施設のケアマネジャー等が訪問して指導を行っている。

標準項目

サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

- 1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
- 3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している

サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

- 1. サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
- 3. サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
- 4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

個別状況に応じた計画策定・記録

関係職種それぞれのアセスメントを経て本ケアプランが作成されている

入所1週間後には、ケアマネジャーとリハビリ担当者が居宅を訪問して家族と話し合いを行っている。また医師・リハビリテーション・栄養科・看護・介護の関係者それぞれがアセスメントを行い、ケアプラン立案表の作成をもって各分野の課題と支援を明確化している。入所後2週間を目安にケアプランの原案の作成がなされ、関係職種が参加するサービス担当者会議をへて本ケアプランが策定されている。家族へは面談の際、本ケアプランの内容が説明され、同意の署名・捺印を得ている。

定期でのケアプランの実施状況の確認や随時の修正・変更がなされている

ケアマネジャーは毎月1回、モニタリング実践記録表を用いてケアプランの実施状況を確認し、評価を行っている。原則として、ケアプランの見直しは6ヶ月に1回実施しているが、利用者の体調等に問題がある場合は随時サービス担当者会議を開催して、必要に応じてケアプランの修正や変更を行っている。家族には面談を行って状況を説明し、変更したケアプランの内容に納得の上同意の署名・捺印を得ている。

朝・夕2回の申し送りを行う他、日誌やパソコン等を活用し情報を共有している

朝礼では事務職員を含めた全職員が出席して申し送りを行い、事業所や利用者等の情報を共有している。夕方は看護師と夜勤の介護士による利用者の変化など日中の状況等の申し送りがなされており、必要な情報を共有している。日誌にはそれぞれの職種が利用者の状況を記載しており、必要に応じて記載内容を確認することが出来る。また委員会の議事録等様々な通達も

回覧等を活用し、認識の共有に努めている。

標準項目

定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
- 2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の施設サービス計画を作成している

- 1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2. 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
- 3. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
- 4. 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1. 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

個人情報保護に関する同意を得ている他プライバシーに配慮した支援がなされている

個人情報保護方針や利用目的は、各フロアに掲示するとともに契約書に記載して入所時に説明し、同意を得ている。またホームページ・広報誌・掲示板等の写真については利用者や家族等の了承を得た上で掲載している。日常の支援の際には、「個人宛の文書は直接手渡す」「利用者のプライベートな空間に出入りする際は声かけを行う」などプライバシーへの配慮に対して職員への指導に努めている。その他、面会時の記録も個人票に氏名等を記入してもらうなど他者が閲覧出来ないよう思慮ある取り組みがなされている。

利用者の気持ちを傷つけることが無いよう組織的に対策を検討している

平成25年度の身体拘束廃止委員会では、「身体拘束0の継続」は元より「言葉による拘束をなくす」を目標に掲げて禁止用語のポスターを作成している。今回実施した第三者評価の利用者聴き取り調査では職員の言葉遣いや対応に関して「丁寧である」との声が多数占められ、高い満足度を示していた。質の向上に対して高い意識を所持する事業所の考えでは更なるサービスの改善が思案されている。

個人の意思を尊重したケアプランの策定と支援を実施している

「介護・リハビリテーション・栄養などそれぞれのセクションにおけるアセスメントの実施」と「サービス担当者会議の開催」を経て一人ひとりの価値観や生活習慣を踏まえながらケアプランが作成されている。更に定期的なカンファレンスでの支援状況の確認により利用者の意向やニーズに沿って支援が行われているか検証がなされ、必要に応じて修正が行われている。利用者の希望や状況

に応じて外出も行われており、個人の意思を尊重した対応を心がけて支援が行われている。

標準項目

利用者のプライバシー保護を徹底している

- 1. 利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
- 2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
- 3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）
- 2. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
- 3. 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
- 4. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

事業所業務の標準化

手引き書類の整備と可視化に努めている

手引き書類は介護技術に関するマニュアルから感染症・褥瘡・身体拘束廃止・安全対策・苦情相談等が多岐に整備されている。また入職後6ヵ月経過した職員に対しては基本技術の目標到達についてチェックシートを用いた点検と指導が行われており、職員の育成と業務の標準化を推進している。多数のセクションと専門職種が存する施設ではそれぞれの手順や標準化の進捗について「可視化」や全体把握が難しく、今回の第三者評価の受審等を利用して事業所全体で組織的に取り組んでいる。

勉強会の実施やプリセプター制度の導入により職員の知識と技術の向上に資している

月に2回の勉強会と各種研修への参加を中心に取り組みがなされており、研修報告書等によりその成果が確認できる。勉強会はインフルエンザ・食中毒・高齢者虐待・接遇等の様々なテーマで開催がなされており、職員が一定レベルの知識や技術を学べるよう努めている。新人職員にはプリセプター制度（現場の熟達者が一緒に指導する現場教育訓練）を導入しており、主任クラスの職員をプリセプターとして配置し、スムーズな技術の習得と質の高いサービスを提供できる職員の育成に取り組んでいる。

標準項目

手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- 1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2. 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
- 3. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
- 4. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- 1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
- 2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
- 3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

- 1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
 - 2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
 - 3. 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
 - 4. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
 - 5. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
-