

## 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9月24日

### 2 介護サービス事業所情報

#### 事業所概要

事業者名	特定医療法人中央会
事業所名称	介護老人保健施設なにわローランド
種別	介護老人保健施設
指定年月日	2003年5月16日
管理者氏名	山本房子
所在地	〒660-0892 兵庫県尼崎市東難波町1丁目3番10号
電話番号	06-6481-8010
FAX番号	06-6481-9010
ホームページURL	<a href="http://www.chuoukai.or.jp/img/common/ci.png">http://www.chuoukai.or.jp/img/common/ci.png</a>

### 3 アセスメント結果

<p> <b>総評</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 入所の方を対象に認知症の予防や治療のために「学習療法」を取り入れています。訪問時にその療法を見学する機会がありました。</li><li>■ 「楽食会」は施設内で行われる食事会ですが、小グループ単位で在宅や外食に近い雰囲気醸し出し、職員と共に楽しいひとときが過ごせ利用者に好評です。「楽食会」は現場スタッフの提案を実現させたものですが、このような風通しの良い職場が、利用者さん思いの温かい雰囲気の施設を作っています。</li><li>■ 地域住民とは、「出ていく交流」よりも「来てもらう交流」が盛んであり、地域への介護予防の啓蒙や災害時の共同訓練など、地域との交流をより深め、地域の社会資源として大きな役割を担うことが期待されます。</li></ul>
<p> <b>事業者のコメント</b></p> <p>なにわローランドは、今年度で開設10周年を迎え、今後ますます地域の方々のために、地域福祉の中核施設としての役割を担うべく取り組みます。</p> <p>日々の生活や行事、レクレーションを通じて生活リハビリを行い、多くのボランティア様の協力を得ながら、四季折々のイベントも行っています。認知症予防のため、職員と利用者様がコミュニケーションを取りながら行う学習療法や、楽しく食事をする会として「楽食会」も開催しています。いつまでも楽しく笑顔で日々を送ってもらえる様、職員一同努力して参ります。また地域との良好な関係を確立し、地域に寄り添う施設でありたいと思います。</p>

## 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

- ・相談員が、契約書や重要事項説明書にもとづき、入所準備、入所後の生活や退所について必要な事項を、利用者・家族に丁寧に説明しています。

**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経歴・生活歴を参考にヒヤリングし、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ます。それを元に利用者と家族の希望に沿った介護計画を作成しています。

**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・排せつ

- ・食事は、好きな場所で、時間は余裕をもってしています。時には、職員がレストランのスタッフを真似して、別の場所・別メニューで、外食をイメージした「楽食会」をもちます。
  - ・入浴は個浴、機械浴など、利用者の状況や希望に合わせて利用できます。
  - ・排泄記録を取り、一人ひとりの排泄パターンに合わせ、自立に向けたトイレ誘導を心がけています。介助時のプライバシーには特別に配慮しています。
- 生活支援（健康管理・機能訓練・外出支援・趣味や行事など）
- ・一人ひとりの状態を考え、目標と実施計画を定めて機能訓練をしています。
  - ・介護計画はPDCAの考えを取り入れています。実施(D)から始め、内容(C)、見直し(A)、計画(P)というサイクルで行っています。
  - ・ADLの定期的な評価、服薬管理、褥瘡対策、口腔検査、摂食や嚥下状態などの記録を整備し、定期回診時に状態の変化に留意しています。
  - ・施設内での趣味のサークルやレクリエーション活動は参加自由で、楽しんでいただけるように支援しています。手芸作品は法人が応援して展覧会にも出品できる立派な作品があります。

### (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**

- ・介護サービスマニュアルを作成しています。関係者が何時でも利用できるよう分かりやすい場所に配置し、随時、内容の確認・見直しを行っています。
- ・研修を実施して、それらの実施手順を徹底させています。

#### 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

- ・認知症の方には、医師が中心になり、学習療法を行い、笑顔が見られるようになってくる過程を「学習通信」に掲載し、利用者の家族に配布しています。

#### 職員への計画的な研修実施

- ・新入職員には、「新人職員チェック表」や「振り返りノート」等を使ってOJT研修を行います。現任職員の研修は、法人全体で行う研究発表会のテーマと結び付けることもあり、職員の動機づけになっています。

#### 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

- ・利用者や家族の意見は、各階の目につく所に置いたご意見箱や送迎連絡帳などから収集しています。その内容は検討会で取り上げ、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。

##### 業務改善への取組み、利用者の満足度調査

- ・年 1 回独自のアンケート調査を実施し、利用者の意向を把握するよう努めています。
- ・アンケートの結果はサービス改善委員会で話し合い、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。
- ・ターミナルケアについては利用者や家族の思いを第一に考え、要望があれば施設内で看取らせて頂くこともあります。



#### 調査機関からの提案：

- ・介護職員の成長に資する生涯研修プログラムが必要ではないでしょうか。ステップを踏んでキャリアアップしていけるパススケジュールの構築を期待しております。
- ・個人の自己評価結果をもとにして施設自身の自己評価を行うことが望まれます。それを強み、弱みを知るきっかけとすることを提案します。

### (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

- ・家族会は年 2 回開催しています。家族の施設行事への参加も多くなっています。参加希望者には招待状等を送っています。



#### 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

- ・容体急変や突発事故などの緊急事態に備え、主治医や法人の医療機関と協力関係を作っています。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

- ・「出ていく交流」では、地域行事に積極的に参加しています。夏祭、その他の地域の行事に参加するようにしています。地域主催の介護予防等の研修会には講師として職員を派遣し、啓蒙活動を行っています。
- ・「来てもらう交流」として施設が主催する行事、家族介護教室等には家族、近隣住民や地域の自治会に参加を呼びかけています。
- ・音楽療法・趣味の手芸、コンサートや演芸などの娯楽、買い物ツアー、外出支援等々に、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。感染症や食中毒等についての発生事例はありません。
- ・消防訓練は年 2 回実施しています。施設には安全やリスクマネジメントに関する委員会等があり充実した活動をしています。

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。

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

- ・法人の理念をネームカードの裏に記載し、常に立ち戻る原点を共有しています。
- ・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 年度は利用者の重度化にどう対応していくかをテーマとしています。
- ・組織図を作り、権限と責任を明確化しています。委員会ではリーダーが進行役となっています。「介護情報ノート」を作成し、情報漏れが無いように気をつけています。月 1 回の全体会議を行っています。



調査機関からの提案：

- ・パンデミック（食中毒や感染症に関し）等に関する最新事例を研修材料に使うことを提案します。人災・天災（近接の庄下川）など非常災害時対応については、地元消防団、自治体などとの防災協定等を結ばれることを期待します。
- ・多くの会議や委員会が開催されていますが、これらを効率化して、目標の達成状況、行動計画の進捗状況、行動結果の評価、修正案に沿った再実施など、PDCA サイクルに則って運営することを望みます。

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>



特定非営利活動法人  
コミュニティ・サポートセンター神戸