

福祉サービス第三者評価結果

① 第三者評価機関

東北公益文科大学

② 事業者情報

名称：介護老人福祉施設 ライフケア黒森	種別：指定介護老人福祉施設
代表者氏名：(理事長 池田 美千代)	利用定員： 80 名
住所地：山形県酒田市黒森葎葉山 54-10	TEL：0234-92-3355

③ 総評

◇はじめに

今回は平成 19 年に続く 2 回目の調査であり、計画策定、キャリアパスと新任職員チューター制度を活用した人材育成、マニュアル整備による介護の質向上への取り組みなどサービスの質向上のための新たな取り組みによる成果を確認することができた。特に、日常生活への高齢者介護の分野では、高齢者の重度化への対応の一環として歯科衛生士を活用した口腔ケアへの取り組みや、快適な生活を支援するための排せつ介助への工夫などにおいて、顕著な成果があげられているものと認められた。今後についても、サービスの質向上のための課題抽出から課題対応の計画策定のプロセスをより明確化することを試みるとともに、地域との連携の強化やリハビリの視点の強化への取り組みを推進するなかで、より一層の成果が期待される。

◇特に評価の高い点

1 計画の策定

事業計画の策定について、内容を 2 部構成することにより、より具体的な計画の立案が可能な体制となっている。また、組織的な課題の整理と把握にも取り組んでおり、積極的な事業運営改善への取り組みの姿勢が明らかになっている。

2 介護の質向上への取り組み

前回調査時と比較して、マニュアルの整備が顕著にすすめられており、改定の履歴についても明記されている。介護、看護、及び給食等の各担当者が問題意識をもち、ケアの質向上のために真剣に取り組んでいる様子がうかがわれた。

3 口腔ケア

歯科衛生士が常勤して歯科医の指導を受けながら口腔ケアに取り組んでいる。歯科衛生士が職員として配置されていることは特記すべき事項であり、高齢者の誤嚥の予防や肺炎の予防における口腔ケアの重要性を強く意識しているものと理解された。

4 人材育成の取り組みについて

(1) キャリアパスを活用した職員研修

キャリアパス内部研修への取り組みは、「福祉は人なり」を実践している人材育成として高く評価される。内部研修では「福祉職員研修テキスト」が活用され、職位や経験年数に応じた 3 種類のテキストが使用されており、階層別に必要とされる研修内容が網羅されている。

また、法人独自に作成した「法人ハンドブック」を活用した「法人の理念と方針」に関する教育、「行動できる職員」の人材育成への取り組みは、積極的な職員育成への熱意の表れであり、これらの取り組みは活力ある組織作りに大きく貢献しているものと考えられた。

(2) 新任介護職員チューター制度

新任職員がスムーズに職場に溶け込み職務を修得できるように、1年間担当の先輩職員が新任職員に助言やフォローを行うチューター制度を取り入れており成果をあげている。新しく勤務することとなった職員の、「誰に聞けば良いのかわからない」といった問題はなくなり、仕事の理解が促進され、利用者サービスの向上にもつながっている。

◇さらなる改善が求められる点

1 サービスの質の向上に結びつけるための課題の整理

前回の調査時と比較すると、サービス課題の整理と課題解決にむけたPDCAのサイクルは意識化されるようになってきているが、課題の整理から計画見直しのプロセスのシステム化に若干の問題が残っている。現場レベルの課題の整理から運営会議での課題抽出・整理の担当者、担当領域、期間等のプロセスを明示することにより、より効果的なPDCAサイクルを実現できるものと考えられる。

2 地域社会との連携

(1) 地域における施設の位置づけの明確化

近年の高齢者福祉制度の動向においては、地域福祉は地域包括支援センターをはじめとする、地域ケアのための専門の制度・組織が形成されてきたが、地域福祉の重要な基盤としての施設の役割を忘れてはならない。そのためには、施設としてより具体的でかつ、長期的な視点にたった地域との連携の戦略が求められるものと考えられる。

(2) 実習生の受け入れ

近年実習生受け入れの実績が振るわない状況が認められる。施設としての地域貢献の視点だけではなく、実習生受け入れのなかで期待される職員の専門性意識の向上というメリットも考慮しながら、より積極的な実習生の受け入れに取り組んでいくことが望まれる。介護福祉士等をめざす実習生の受け入れを学校側に働きかけて、受け入れ人数を増やし、実習生の気づきに耳を傾けて、さらに福祉サービスの向上につなげて欲しい。

3 リハビリの視点

近年、施設利用者の高齢化や重度化への対応のなかで認知症ケアやターミナルケアへの取り組みが重視されているという現実が存在するが、その一方、施設利用者への日常生活における自立支援の視点を強調したサービスが求められているということを忘れてはならない。施設においては、利用者の食事、歩行、排せつの自立支援のための取り組みや、日常生活における意欲を引き出すための様々な取り組みが求められており、より明確な形での担当職員の配置を含む自立支援プログラムの提示が必要である。

◇おわりに

今回の調査においては、施設全体として、事業計画の立案から日常の介護サービスの提供のプロセスにおける様々な工夫、人事考課制度の活用およびキャリアパスを活用した人材育成への取り組みなどにおいて、サービス質向上のための取り組みの成果が確認された。

ただし、法人が地域福祉向上に向けた様々な課題に取り組み、事業を拡大する中で、新たな

マンパワーの拡充が求められている状況に対応するためには、現在取り組んでいるサービスの質向上、および人材育成のための様々な取り組みを継続し、さらなる充実を図っていくことが求められているものと考えられる。

④ 評価対象別の評価

I 福祉サービスの基本方針と組織

理念・基本方針の周知や事業計画の策定については、年度計画の策定に2部構成を取り入れるなど、工夫と進捗が認められた。また、前回課題となっていた「組織、会議体及び職務分掌等、役割と責任の明確化」についても、明確な進捗が認められた。

福祉サービスの基本方針と組織に関する留意点としては、第一に、中期計画と各年度の事業計画との関連性が十分に明確になっていないことがあげられる。この問題については計画策定におけるPDCAサイクルの活用により、効果的に対応することが可能であると考えられる。第二には、経営上のリスクマネジメントに関する、より明確な方向性の明示が求められる。この問題については、具体的にはコンプライアンスに関連する法律の確認や、組織内部におけるコンプライアンス担当部署の明示により対応することができるものと考えられる。

II 組織の運営管理

組織の運営については、施設長のリーダーシップのもとで、運営に係るスタッフの一人ひとりが問題や課題を把握し丁寧に対応を行っているものと認められた。特に、人材育成におけるキャリアパスの活用等の取り組みについては、今後より一層の成果が期待されるものと考えられる。また、人事考課への取り組みについては組織全体で取り組みを進める中で、マンパワーの育成に今後より一層の成果が期待される。

経営状況の把握については、制度政策の関連では機関紙やネットワークを活用し情報収集するとともに、地域の状況については地域内の各種連絡協議会や社会福祉協議会等をはじめとする様々な関係者からの情報収集を行い経営戦略の立案に役立てている。ケアの質向上のために、企画会議において、各部署の目標管理や業務上の様々な課題に関する協議が行われており、効果を上げているものと認められた。

III 適切な福祉サービスの実施

(1) 利用者や家族の意思を反映したサービス

「ご利用者懇談会」が年4回開催されて利用者から直接、意見や要望を聴いている。そこで出された意見や要望については、その都度対応がなされており、施設生活をより良いものにしていこうとする考え方が伝わってくる。また、家族会に対する支援を通して交流を図り、その中から出てきた要望等にも応えている。

ただし、家族の中には意見や要望を持っていても口に出せないという可能性があるため、職員と家族とが良好な関係を構築するなかで要望等を聴きだすとともに、第三者の苦情解決委員

を活用して家族の声を聴きだすための取り組みの強化が望まれる。第三者委員の方が家族にとって身近なものとなるためにも、苦情解決委員の掲示方法に工夫が求められる。

(2) サービスの質の確保

現在のサービス内容を適切に評価するためには、定期的に評価を行う体制の整備が必要であり、そのためには、全職員による年1回の自己評価への取り組みが求められるものと考えられる。定期的に評価を行う体制が整備され機能すると、PDCAのサイクルが働き、質の向上へと結びついてくる。当然、評価結果を分析・検討する場が、組織として必要になるが、そのような評価担当者の人選に際しては、多様な職種の専門性と、経験年数等のバランスに配慮することが求められる。

A 支援の基本

入所前の適切なアセスメント、利用者アンケート等によるニーズ把握と定期的アセスメント及びモニタリングにより、利用者の状況に応じたサービスの提供に取り組んでいる。また、利用者の心身の状況を適切に把握し、意思表示が困難な利用者であっても、表情や動作等から気持ちを読み取りコミュニケーションを図ることを目標としている。さらに、企画会議において、ケアの質向上に関する課題を検討しており、特に、食事・口腔ケア等に関する支援、排せつ介助への取り組みにおいて成果が顕著であると認められた。認知症ケアでは、くもん学習療法、タクティールマッサージなどの手法が活用されており、ターミナルケアについては医師の指示、家族の同意のもとで、「看取りマニュアル」に従って支援が行われている。

支援の基本における課題としては、リハビリによる自立支援への取り組み、および利用者の積極性や日常生活における意欲を引き出すためのプログラムの明確化が求められている。

⑤ 各評価項目にかかる第三者評価結果 別紙のとおり

⑥ 家族アンケート集計結果

事業所が提供するサービスに対する利用者とそのご家族の意向を把握することを目的とし、利用者ご家族を対象としたアンケート調査を実施した。第三者評価の報告書作成の際には、「利用者ご家族アンケート」の結果(回収率 58.97%)も参照しながら評価を行った。

⑦ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

平成 19 年度に一度調査を行い数年がたち、当法人の事業も多くなり前回調査時に関わった職員も他事業所が変わっており職員は初めて調査を行う気持ちで行いました。

今回の調査に関わった職員からは、サービスの質の向上のための課題等も見えてきており、その課題解決に向けた PDCA サイクルをより効果的活用し、次のステップアップに取り組めるものと感じております。

この第三者評価は定期的に受ける事により、当事業所の行っているサービス内容を見つめ直す事ができ、更にサービスの質の向上を確保することができるものと思いました。これからも継続して第三者評価を受審し適切な施設運営並びに法人の方針にも掲げております利用者本位のサービスの確立に向け努力していきます。