

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	株式会社 創造と協働のまちづくり研究所
所在地	〒650-0017 神戸市中央区楠町1-15-6
実施日	平成25年5月10日

2 介護サービス事業所情報

(1) 事業所概要

事業者名	社会福祉法人 かねでん福祉事業団
事業所名称	特別養護老人ホーム エルホーム芦屋
種 別	介護老人福祉施設
指定年月日	平成12年4月1日
管理者氏名	施設長 宮下 コミ
所在地	〒659-0025 芦屋市浜町12番3号
電話番号	0797-35-8341
FAX番号	0797-35-8351
ホームページURL	http://care-net.biz/28/ellehome/company.php

3 アセスメント結果

総評

利用者一人ひとりを大切にするサービス提供の手順が確立され、ぬくもりのあるサービス提供が心がけられており、快適な施設環境も整備されています。

優れた人材育成システムが構築されており、業務改善の仕組みも有効に機能しています。また、相談しやすい環境づくりや、アンケート調査に基づく利用者満足度の向上をめざした取り組みが進められています。

長期ビジョン、中期事業計画、単年度事業計画と多段階の事業計画が策定されており、事業計画を実現するためのPDCAサイクルが確立されています。

こうした取り組みを一層推進するため、定期的なサービスマネジメントの評価等を実施するとともに、利用者・家族、地域、関係機関等への確に情報発信し、さらなるサービスの質の向上にむすびつけていくことが望まれます。

事業者のコメント

当法人では、平成23年11月に「長期ビジョン～10年後のありたい姿～」を策定し、平成24年度からその実現に向けさまざまな活動に取り組んでいるところであります。

ご利用者、ご家族、そして地域との良好な関係を確立することが、地域に根ざした高齢者福祉の拠点、地域の社会資源としての位置づけをさらに推進することに繋がります。今回の調査を受け、今後更なる改善の取り組みを進めることで「10年後のありたい姿」実現に向け着実に推進してまいります。

・利用者一人ひとりのニーズ・特性に対応するために

アセスメントの視点

利用者一人ひとりへのニーズに対応するとともに、利用者一人ひとりの特性に応じたサービスを提供するために、事業所がどのような創意工夫を行っているのかを把握します。

(1) 利用者一人ひとりを大切にするサービス提供の手順が確立しています

契約・重要事項の説明と同意

重要事項説明書、契約書に加え、重要事項説明書の内容をわかりやすく解説した「しおり」を説明時に配布し、時間をかけて、利用者、家族に説明するなどの取り組みがあります。

アセスメントとサービス計画

ケアチェック表やアセスメントシートを用い、定められた手順でアセスメントを実施しています。また、生活相談員、看護師、介護士の複数職種による面接時の聴き取り、利用後の介護支援専門員によるニーズ把握等、各専門職がニーズ・課題を検討します。ケースカンファレンス開催後、関係職員の合議でサービス実施計画を作成しています。計画の評価・見直しも定期的にも実施しています。

(2) ぬくもりのあるサービスと快適な施設環境

サービス内容

食事は、利用者の嚥下状態にあったきざみ食等を提供しています。また、食事メニューには毎月一回駅弁を取り入れるなど品数も豊富となっています。年間を通じて、バイキング、バーベキュー、鍋物等の食事行事を月1回程度実施しています。食事場所は、通常の食堂だけでなく、戸外や1階地域交流スペース等を選択できます。



排泄については、排泄介助時のプライバシー配慮や臭気の除去に対する工夫があります。

健康管理は、嘱託医師による週4回の診察があり、看護師が事前に把握した情報や状態を医師に相談、報告し、診察を実施しています。



行事については、季節感を取り入れた花見等の外出行事、家族を交えた外食行事、買い物行事等可能な限り

個別対応を行い、家族の参加も呼びかけています。また、行事やクラブ活動等への参加や内容の決定については利用者の意向を尊重しています。

施設環境

居室は1人部屋が多く、1人部屋の面積は16㎡確保されています。各居室には、収納・整理のためのクローゼットが整備され、また、使い慣れた家具や馴染みの物等の持ち込みが可能であり、落ち着いた環境づくりへの配慮があります。

施設1階には、喫茶店や売店が設けられており、利用者、家族、地域住民が利用し、談話の場となっています。ライブラリーでは展示や個展を開催するなど、利用者、家族ばかりでなく、地域住民も鑑賞できます。



(3) 地域との連携が活きています

施設の地域交流スペースや会議室を地域に開放し、地域住民との交流の機会を確保しています。施設中庭の花壇を芦屋市のオープンガーデンに登録、地域に一般公開し、花を見てもらう機会を提供しています。また、赤ちゃんの駅にも登録し、1階和室を授乳等の場所として地域に開放しています。さらに、地域への事業活動を展開する



ための専任職員を設け、市民に対する理学療法士の講義等、多様な活動を展開しています。

ボランティア受入窓口として、専任の地域交流マネージャーも配置しています。

さらなる改善への取り組み

- ✓ 法人全体で利用者に対するアンケート調査を実施し、一人ひとりのニーズ把握に努めます。
- ✓ 医療との緊密な連携により利用者一人ひとりの身体状況に応じたサービス提供に努めます。
- ✓ 利用者一人ひとりの意思決定を支援するケアプランづくりを推進します。
- ✓ 地域との交流の機会を多く設け、利用者が参加できる行事やサークル(趣味)活動を取り入れます。

・介護サービスの質の向上のために

アセスメントの視点

標準的なサービスの提供の仕組み、人材育成への取り組み、相談苦情への対応、業務改善の取り組み、利用者満足度の向上などについて、事業所がどのような創意工夫を行っているのかを把握します。

(1) いつでも一定の水準でのサービス提供をめざして

エルホーム芦屋独自版「基礎介護マニュアル」を作成し、チェックリストを用いて、標準的なサービスが提供できているかどうかの点検を行っています。サービス実施記録も「介護明細」という記録管理システムが運用され、適切に行われています。さらに、全体申し送り、フロア会議、連絡ファイルといった多層の情報伝達体制が整備されており、職員間の情報の共有化の方法が確立しています。

(2) 優れた人材育成システムが構築されています

人事に関してキャリアアップ規程が作成されており、職員個々の年間目標を設定し、進捗・評価する仕組みがあり、また、職員報奨規程等職員の意欲向上への取り組みがあります。

キャリア形成のために職員自ら10年先のキャリアデザインを作成します。職員は、上司との面談を経て、より具体的なキャリアデザインを作成します。さらに、本人自ら1年間に取り組む業務目標や自己啓発目標を設定し、期に一度自ら評価し、その結果を上司が面談のうえ評価します。このように、職員の資質や希望に応じた人材育成を推進しています。

また、介護支援専門員資格取得者を対象に、居宅介護支援事業所のケアマネジャー業務体験実習を行い、在宅支援の観点からのケアマネジメントを実施しています。

(3) 相談しやすい環境づくりとさらなる利用者満足度の向上をめざして

利用者が意見等を述べやすい配慮があります。各フロアの職員が分かるように顔写真を掲示し、利用者や家族が職員の

誰にでも相談や要望を伝えることができます。また、各フロアには役職者、生活相談員、ケアマネジャーを配置しています。

入浴や食事および送迎等に関するアンケート調査を実施し、利用者満足度の向上をめざしたサービス提供に取り組んでいます。

(4) 業務改善の仕組みが有効に機能しています

サービスの質の向上に向けて、日々、発生した問題や事例を報告する「報告・連絡・相談書」や家族からの「苦情・相談書」の内容に対する対策・改善を講じ

ています。また、職員の資格取得・業務改善に対する一定の評価を行う報奨規程、永年勤続に対する永年勤続表彰規程があります。さらに、業務改善委員会（月1回）や業務改善事例実践発表会（年1回）を開催しています。

さらなる改善への取り組み

- ✓ 接遇マナー委員会（月1回）を中心に、接客対応の向上に努めます。
- ✓ リスクマネジメント委員会（月1回）において、防げる事故防止への取り組みを強化します。
- ✓ アンケート調査結果等より利用者ニーズを分析し、業務の改善につなげます。

. 安心・安全な事業経営のために

アセスメントの視点

非常災害時の対応や感染症対策等のリスクマネジメント、コンプライアンス、事業計画の実効力などについて、事業所がどのような創意工夫を行っているのかを把握します。

(1) リスクマネジメントへの取り組み

緊急時対応については、特養運営会議等で発生した事故等の分析、対策の検討が行われ、その内容は各フロア会議で職員に周知される体制があり、また、オンコール体制を整備しています。

安全確保の取り組みは、看護師が責任者として日々、職員に対し緊急時の指導にあたっていること等、組織的・継続的に行っています。

(2) 事業計画の策定と実施

「長期ビジョン～10年後のありたい姿～」を策定し、それに向けて3年を1サイクルとした中期事業計画を作成しています。その中期事業計画を基に、単年度の事業計画を作成し取り組んでいます。

課題等については、特養運営会議や役職者会議で検討され、法人全体の運営会議や週1回の情報連絡会議において対応策を決定しています。また、事業計画の進捗管理においても、3ヶ月に1回施設と法人本部間でコミュニケーションが図られる場を設定し、事業計画を実現するためPDC Aサイクルを確立しています。

さらなる改善への取り組み

- ✓ 法人全体リスクマネジメント委員会において、自然災害リスクと事業リスクを抽出し、個々の対応策を確立します。
- ✓ 長期改修計画に基づき、設備等の改修に努めます。
- ✓ 介護保険制度の動向に対応した事業運営に努めます。

この調査等の結果は、ひょうご介護サービス情報公表活用制度専門調査機関である株式会社創造と協働のまちづくり研究所が本調査等の対象事業所に訪問の上、調査・アセスメントを実施し、作成したものです。

本調査等の結果に記載された内容が事実に基づくものであること、また、「さらなる改善への取り組み」は事業所としての将来に向けた約束であることについて本調査等の対象事業所に確認、同意いただいています。