

(運営推進会議 平成 29 年 2 月 8 日開催)

5. 多様性ある柔軟な支援

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画 今回は初回のため、なし

個人チェック項目	よくできている	なんとか出来ている	あまりできていない	ほとんどできていない
0 前回の課題について取り組めたか?				

◆今回の自己評価の状況

(全職員へアンケート調査)		よくできている	なんとか出来ている	あまりできていない	ほとんどできていない
1	自分たち事業所だけで支えようとせず、地域の資源を使って支援していますか?		6	4	3
2	ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当適切に提供されていますか?	5	9		
3	日々のかかわりや記録から本人の「変化」に気づき、ミーティング等で共有することができていますか?	5	6	1	
4	その日・その時の本人の状態・ニーズに合わせて柔軟な支援ができていますか?	2	9	2	

出来ている点 (全職員へアンケート調査)
<ul style="list-style-type: none"> ・②本人・家族様の要望にて「通い」「訪問」「宿泊」が提供されており、又都度変更などもニーズに応じて行われている。 ・②日々の関わりや伝達事項によりご利用者様の変化に気づき、職員間の連携が取れている。 ・②個々の情報も朝礼時に話し合うようになった。少しずつ自分たちでカンファレンスができるようになってきている。 ・②家族の希望や負担軽減の先駆けとなっていると思う。 ・②定員になっていないので利用者や家族の都合に合わせて今のところは対応できている。定員になると調整が必要。 ・③④決定事項を「旧友氏支援もできていると思う。 ・②緊急時の泊まりなど対応できていると思う。 ・③利用者のその日の状態に合わせて対応を都度変えていると思う。 ・③利用者の変化や変わったことは、周りと共有し、対策も考えていけていると感じる。 ・③朝礼で話し合い、共有する事ができている。 ・③普段の会話やカンファレンス、朝礼などで共有は出来ていると思う。知っていることは伝えようと努めているし現場からの情報も CM までタイムリーに伝えてくれている。 ・④本人の状態に合わせて看護しに相談して出来ていると思う。 ・③送迎時、ご家族に日中や夜の様子を聞くようにして対応できている。 ・③日々変わる状況をタイムリーに聞き取り適宜サービスの調整が図られている。

出来ていない点 (全職員へアンケート調査)
<ul style="list-style-type: none"> ・①地域の資源がどのようなものがあるか知らない。図書館などを利用できていない。 ・③まだ全員分の情報を閲覧することができていない。取り組み中。 ・③担当以外の利用者さんの変化を見逃していることがある。 ・①地域の人的、物的資源に接する機会がなく、その資源を使った支援が出来ていないと思う。 ・③利用者の変化に気づかず他の方に言われて気づくことが多かった。 ・④本人だけでなく家族のニーズに合わせていることもある。 ・①地域資源をいつ・どのように使ってよいのか? 利用者のニーズに使える資源は何なのか、いまひとつ分かっていない。 ・④急な変更には対応できていないときがある。

なぜ? どうして? できていないのか? その理由 (全職員へアンケート調査)
<ul style="list-style-type: none"> ・どんな資源があるのか把握していない。 ・他の話し合いもあり日々出来ないことがある。 ・自分の担当の利用者の方ばかり気にして他の方のことをしっかりと考えれていないときがある。特にあまり問題が出ていない人は、大丈夫だと思い込んでしまっている。 ・家族が中心になって介護されていることが多いので家族のニーズに重点をおいてしまっていることがある。 ・地域資源の活用はすぐ出来ることではないので現状の運営を継続していくことが長い目で連携が取れていくと考えている為、あまり積極的な地域との関わりが出来ているわけではない。 ・①利用者のニーズに合う資源が見当たらない。小規模多機能は訪問・通い・泊まりが利用できるのニーズの大半は事業所で支援できると考えてしまっている。 ・④「今すぐ」といった急な要望には人員の関係や他の業務があるので対応しきれない。時間のかかることや要望の多い時にも同じです。

具体的な改善計画

- ・地域資源の活用は図書館などの身近なところから活用していく。民生委員の方は、独居の方など連携が必要になったときに連絡先が分かるように管理していく。必要な時に相談できる準備をしておく。
- ・【その日・その時の本人の状態・ニーズに合わせて柔軟な支援ができていますか・・・について】職員同士、朝礼で気が付いたとき話し合いができていますが、ケアの実行段階になると職員の中で実行している人としていない人のムラが発生している。そこを重点的に今回は、改善計画を話しあうことになりました。→（結果）シフトで動いているため情報の共有にムラがある。そのムラは①個々の意識の問題②技術的な問題③時間が足りないという問題に分けて考えた時①の個々の意識の問題が大きいという意見が多数上がった。施設介護は24時間365日複数名で連携して対応するため意識のムラを無くしてケアを標準化する必要があるため、全職員の意識をどのような意識で現場に入るべきかをさらに掘り下げていきました。その結果、一人ひとりが次の職員へ業務をゆだねるときや現場を離れるとき、または引き継ぐ時に丁寧に後の工程の方が入りやすくなるように、配慮していくことが大切だ。ということでまとまりました。当面全職員がどのような業務でも“後工程がお客様”という心がけで現場に入ることにしようと話し合いました。

運営推進委員様からのアドバイス・意見

【運営推進委員様から】

- ・最初の頃の自己評価と比べると段々と「出来ている」が増えているので職員も慣れて来て上手く出来ているのではないかと。後は、長く続けて貰えるようにしなければ。
- ・業務が大変なのは人数の関係もあるだろうし、余裕がないと職員間での人間関係も上手く行かず少し言われたくらいで、すぐ辞めてしまう事もあるのだろう。
- ・市が配布している玄さん体操などの資源一覧表があるので情報提供する事もできます。
→誰でも参加できる事にはなっているが、突然来られても受け入れに困る現状もある。
→まずは、地域包括に相談して頂き、生活支援コーディネーターに繋げて相談して行きたい。
- ・図書館が近いので利用していく→外に付いて出ると現場が手薄になる。
- ・高齢者には子供との触れ合いが良いと言うので近くの幼稚園に訪問に来て貰えば良い。
→以前、幼稚園の外出に保護者も引率しなければならいと言う事が問題になっていた。

実施状況を職員で振り返りました。平成29年3月1日 9時45分～（15分）

【多様性のある柔軟な支援】を当事業所で実施し続けるためには、職員間で上手く連携していくことが重要で“後工程がお客様”という心がけで現場に入っていこう。と決めました。その実施状況を職員で再度振り返りいたしました。

【出た意見】

（良かった点）

- ・職員による業務のムラは、随分無くなった。
- ・職員間の連携の声や現場で遅れている業務など無いか確認し合う声飛び交うようになってきた。
- ・私語が減ってきた。
- ・ペーパータオルが無くなったまま。ということが無くなった。

（改善が必要だと思われる点）

- ・送迎車のガソリンが減ったときでも、そのままになっていることがある。→夕方の送迎時に補充することにしようと決定。
- ・朝の来所時に靴の名札が出ていないときがある。→前日から準備の徹底をしていく。
- ・事業所に利用者が来られたときのお迎えは、送迎担当者だけでなく事業所内の職員も外まで出て応援に入ることが必要。