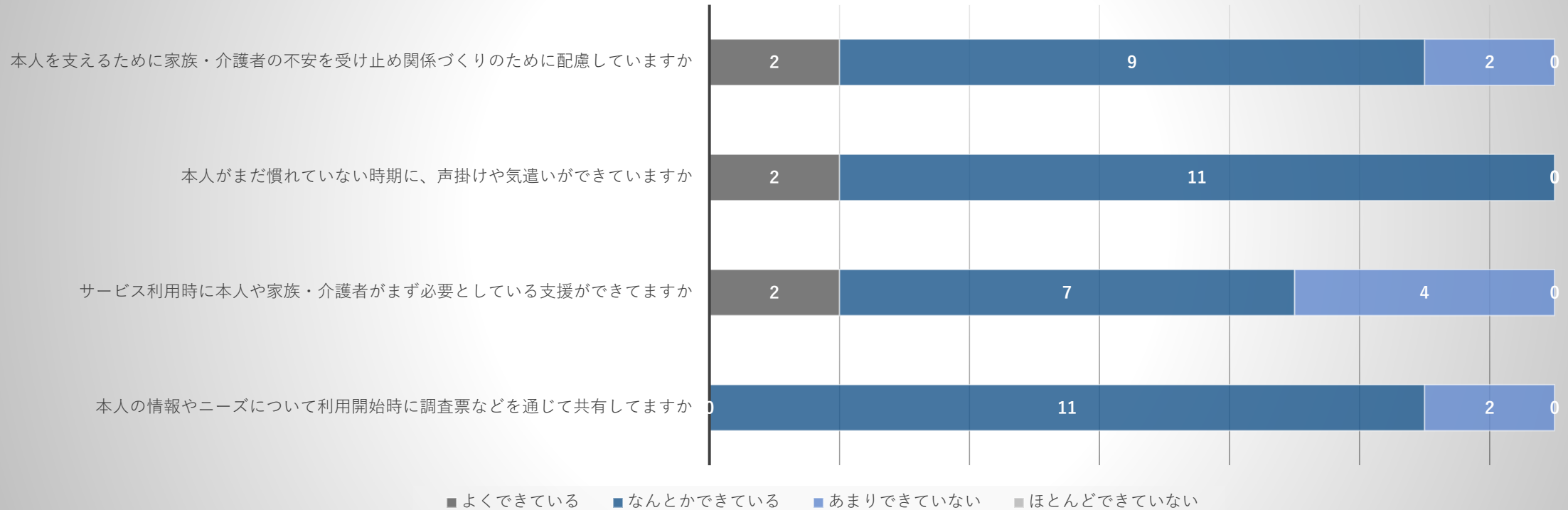


令和5年度リデルホーム龍田 『サービスの質の評価』

評価期間 令和5年2月1日 ～ 令和6年1月31日

①**初期支援**は本人から見て、私達事業者に自分の支援依頼するのかどうかを判断する重要な機会。その為には、まず**共感的理解**が求められる。共感的理解とは、本人や家族・介護者がどのような状況であってもその思いを受け入れ理解することによって関係を形成しようとする事。よって私達事業者が自分の価値観やルールを押し付けて「こうすべきだ」という常識や一般論で考えるものではない。双方向の関係を作るために、利用当初においてどのような関りが必要なのか考える。

①初期支援



①初期支援自己評価

①初期支援 1から5項目すべてにおいて、「なんとかできている」という意見が占めていた。カンファレンスの開催の方法を今年度は変更したため、カンファレンス開催が計画的にできるようになった。

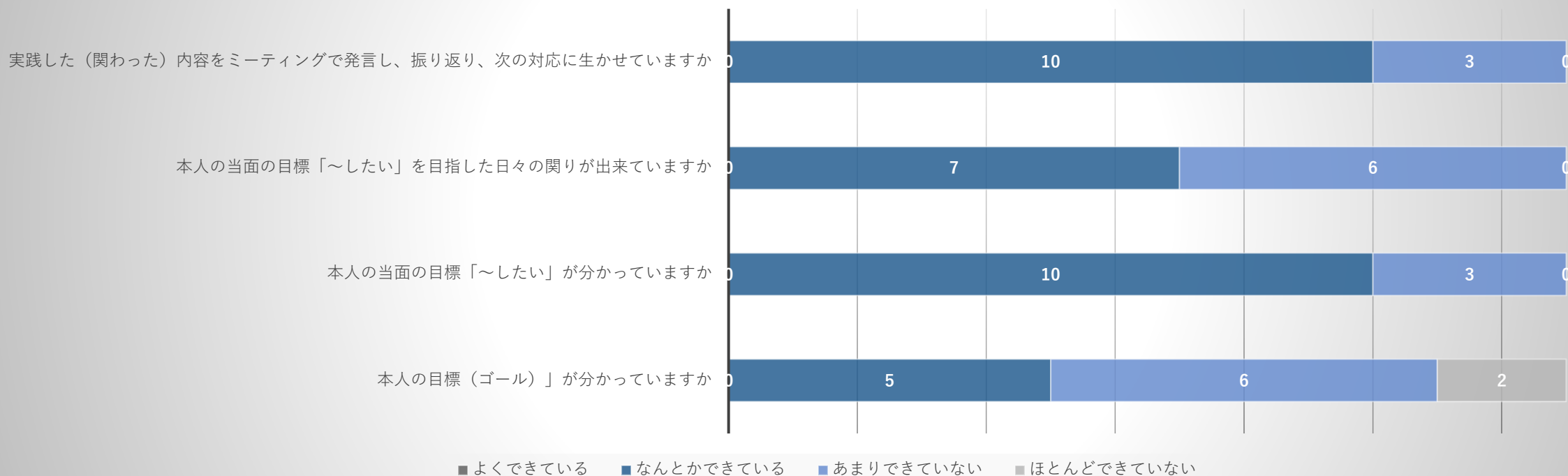
その為、職員間での共通的理解に対しての取り組み成果が反映されている結果だと考えられる。しかし、面会制限が継続されていた状況であったため、ご家族の要望等を聞き入居者の生活へ確実に反映されたとは考えられない。LINEや手紙など近況報告はあくまでも報告であり、一方通行であった。直接会えない中でのご家族との共通的理解について今後も引き続き課題であると感じた。

しかし、ご家族に対しての不安の声が目立つ意見が多くあげられていた。コロナ化による面会制限。そのためご家族との対話の時間も限られ、事業所や職員に臨むこと等直接お聞きする機会がなかった。また、感染症にり患させないことがケアの最優先であるということから、介護者視点が重視されていたのではないかといった意見もあった。

環境がかわっても、ご家族のご意見を直接聞き、入居者の生活に反映させることができる仕組みづくりが必要だと思う。

②「～したい」の支援プロセスは、すなわち自己実現への支援です。本人の目標（ゴール）を知り、一歩ずつ当面の目標を実現していく過程が、生きる力となります。サービスを提供するという事は、本人の描く人生という物語を支援することです。あくまでもこの物語は本人のものであり、周囲が描くものではありません。ゴールの実現に向けた当面の目標は、手の届きそうにない高いものとなっていないか、その人を取りまく状況も同時に好転させていくこと（家族・介護者、地域等の周囲へのアプローチ）ができているかがポイントとなります。

② 「～したい」 自己実現

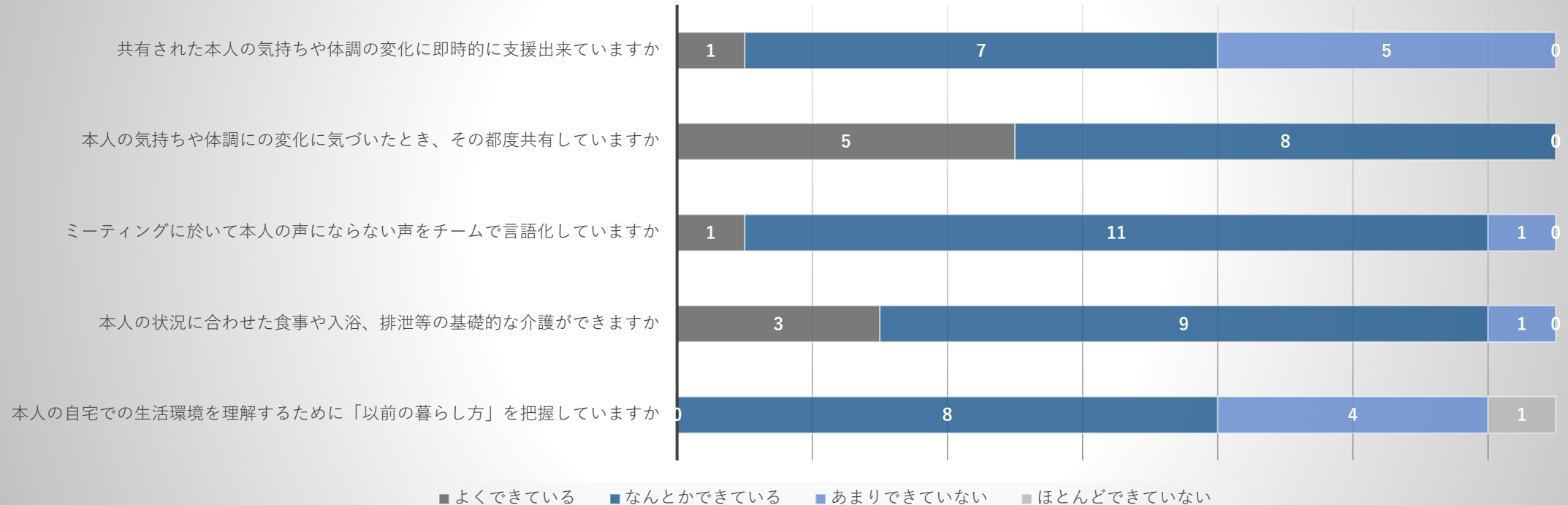


②自己実現自己評価

②「～したい。」の実現。日頃から「何ができるのか」ということを生活背景等全体像から考え、一人一人のできることを実現できるよう環境作りに取り組んでいる結果伺える。しかし、「ゴール」自己実現によりその方の目標達成へ繋がっているのか？ゴールへの理解が薄く、行動を起こすことでは実現したとは言えない。ただ「～したいから」ではなくその中に隠れている思いを十分理解の上支援することが含まれようやく「支援のプロセス」といえる。過程の重要性を日頃より意識すること。一人一人の発言について考え、何を望まれているのか、どのように実現することが出来るのか、実現することで臨まれていることへ繋がっているのか、一つ一つ丁寧に取り組むことが求められる。

③日常生活の支援とは、これまでの暮らしの営みを継続することを目指しています。本人の能力を活かし、望む暮らしを支援することが自立支援となります。できるはずの本人の能力を奪わないこと、失いかけた能力を取り戻すことも必要です。日常生活の支援のためには、その人の普段の暮らしをまずは理解し、更にその人にとって必要なことを的確に捉えられるかがカギになります。

③日常生活支援



③日常生活支援自己評価

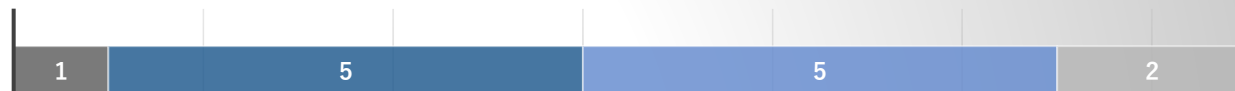
③日常生活の支援 入居前の生活をいかに継続し「自分スタイル」の日々を送ることが出来、やりたいこと、やり続けたいこと、出来ること、また少しの支援があればできること、こんな道具があればできること等、毎日関りをもっていることが全体的に結果として表れている。実際、「これでいいのか？」と考えながら支援していることで「出来ている」と返答していないようにも思われる。入居前、日々の生活、発言、しぐさ等すべてのことが情報であり、見落とさない、拾い上げるという力を更に意識を深めることが求められる。入居者一人一人の生活の質が職員で左右されることを忘れないよう努めなければならない。

④「運営」や経営やスタッフの処遇という視点も重要ですが、ここではそれぞれの事業所の目の前の入居者を支える為に必要な運営の視点について考えます。

より良い事業所運営をしていくためには、職場内で話し合い、本人、家族・介護者の声を聞き、地域と語り合う機会を作ることです。建設的な取り組みができたり、地域に開かれた運営をすることは、質の向上につながります。その際、結果も重要ですが、どのように職員と話し合うことができ、考える事ができたのかという「プロセス」を重視しています。

④運営

地域に必要とされる拠点であるために積極的に地域と協働したり取り組みを行っていますか



地域の方からの意見や苦情を運営に反映していますか



入居者・家族・介護者からの意見や苦情を運営に反映していますか



事業所の在り方について職員として意見を言うことが出来ていますか



■ よくできている ■ なんとかできている ■ あまりできていない ■ ほとんどできていない

④運営自己評価

④運営・経営 全事業所管理会議の開催。その内容を事業所内の多職種の会議にて報告、その後ユニットごとの会議にて伝達といった具合に、法人としての経営状況を全職員で共有できるように努めている。その為、法人、事業運営について理解度の差はあるものの受け止め、日々に生かしていると感じる。しかし、事業所運営としての視点より介護、支援の視点がメインであり、運営、経営に対して興味を持つことの意味を伝えていく必要がある。毎年、地域と連携等については出来ていない状況ではある。何か活動をする事だけが取り組みではないこと、地域住民としての意識を持つことで取り組みが見えてくることがあるということを理解してほしいと振り返る。まずは「興味」を持つことを考え取り組んでいきたい。

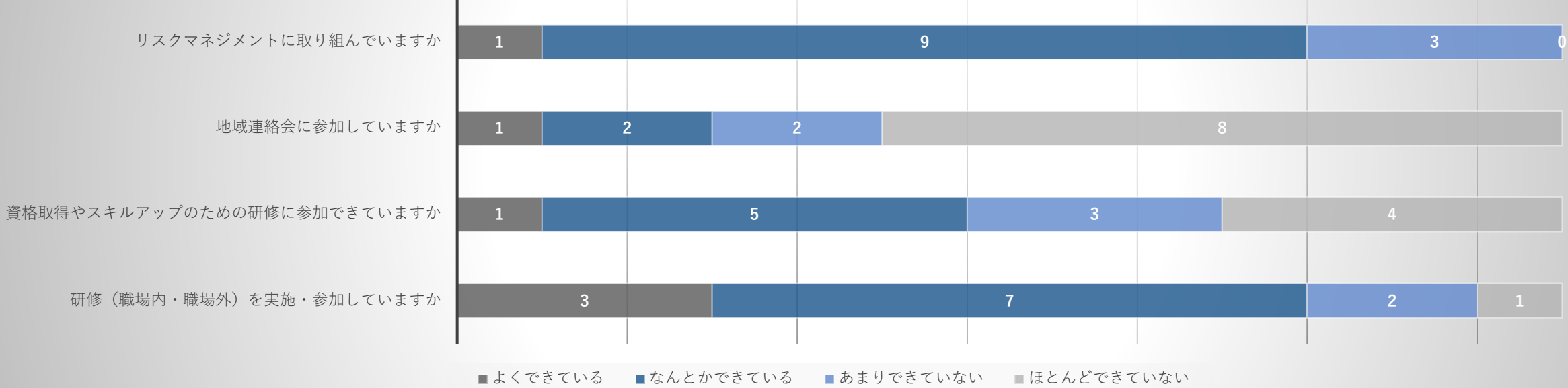
⑤事業所の質の向上させるための取り組みには、サービス評価をはじめ、様々なツールがあります。研修も質を向上させるためのツールのひとつです。研修には、職場内で実施する研修（OJT）と職場外での研修（OFF-OJT）があります。

個人の力量があがることで、事業所全体の質の向上につながります。個人の質の向上としては、介護や福祉に関する資格を取得したり、スキルアップのための研修を受講することもあります。

また、単独の事業所だけでは難しいところは、地域の連絡会に参加したり、事例検討会を行うなど、他の事業所の取り組みを活かしていくことで質の向上に役立てることができます。

質を確保するための取り組みは、一部の人のみが行うのではなく、みんなで情報を共有し、事業所全体で行います。普段予測されるリスクに対して全職員が意識的に取り組むこと（リスクマネジメント）も質の向上へのとりくみのひとつです。

⑤質を向上するための仕組み



⑤ 質向上させるための取り組み 自己評価

⑤ 事業所の質向上させるための取り組み 法人研修（動画視聴）、ユニット間での勉強会をメインとし各自、事業所のスキルアップを目指した。動画による研修においては、視聴後感想等を個々で提出しているため、内容について事業所で振りかえることが出来ておらず、質の向上としてフィードバックまでには至っていないように感じる。自分以外のスタッフの考え方や、受け止め方を知ることはチームケアに於いて不可欠である。互いに意見交換できる場を設けることが課題である。地域連絡会への参加については全員参加は困難であるが、地域へ出向くこと、地域住民として出来ることを一人一人が意識することが求められる。質向上を図るために、インシデント、アクシデント（事故報告）についての取り組みは浸透しており、気づくことが出来る人材育成につながっていると思う。良し悪しではなく考えること、振りかえること、伝えることの重要性を報告書により得ていると思われる。リスクを予測できる専門職育成に今後も努めていく。