

2019年度 生活クラブ風の村 自主監査報告書

報告事項		内 容	
被監査事業所名		生活クラブ風の村定期巡回ステーション八街	
監査実施日		実施日時: 2019 年 11月 19日 (火) 14:50 ~ 15:40	
監査結果		<監査人の総評> 事業の意義と必要性について強い信念を持って取り組まれている。またスマケア(業務支援システム)を使いこなし、緊急コールもテレビ電話にて対応しており、それぞれのご利用者に対して適正に訪問されており、とても合理的に運営されている事業所だと感じた。KAZEGRAM(風の村の業務マニュアル)にほぼ沿って行われていた。	
		<被監査事業所のコメント> 風の村の職員として常に看板を背負っていることを認識し業務にあたっている。定期巡回というサービスが地域に定着していけるように、より良いサービスを提供できるようにOJT(実際の職務現場において業務を通して行う教育訓練)をしっかり行い職員のスキルアップをしていく。	
監査項目		監査人	被監査事業所 定期巡回ステーション八街
大項目	中項目	【観察と聴き取りによるGOODPOINTと改善が必要と思われる点】	【回答 改善策(期日)】
K A Z E G R A M (風の村業務マニュアル)	①定期訪問、引継ぎについて	スマケア(業務支援システム)のみで情報共有・引継ぎを行なっている(ノート等は使わない)。また、誰でも誰のケアにでも入れるよう、全職員が全ご利用者の担当となっている。	
	②定期訪問、訪問後の記録について	スマケアにて適切に記録を残している。以前は「ノートも使いたい」というご家族もいたが、今ではスマケアのみで情報共有するようになった。スマケアが見つらい方や扱えない方については、契約時に確認し、必要に応じて1か月分まとめて印刷・お渡ししており、個別の配慮がなされている。	
	③実績管理、随時コール入電記録確認について	随時コールは、日中帯は事務所、夜間帯は特養八街がオペレーターを担当、必要に応じて対応できる体制が取れている。 訪問回数 of 適正化(夜間帯の随時訪問を軽減する)については、最終訪問時間を少し遅らせるなどの対応を取って、実際に減らすことができた。	
	④利用者宅の鍵の管理	キーボックスを活用している。	
	⑤随時対応、緊急コールの確認について	テレビ電話を採用しており、実際にご利用者がワーカーの顔を見られて安心し、実際に訪問しなくても済むケースがあるなど大変有効。	
	⑥看護業務、アセスメントについて	適切に実施され、紙ベースで情報をもらっている。	
	⑦看護業務、モニタリングについて	適切に実施され、紙ベースで情報をもらっている。	

2019年度 生活クラブ風の村 自主監査報告書

監査項目		監査人	被監査事業所 定期巡回ステーション八街
大項目	中項目	【観察と聴き取りによるGOODPOINTと改善が必要と思われる点】	【回答 改善策(期日)】
ご利用者アンケート	職員によってサービスの質が変わることがある	この項目について「変わることがある」と回答した方が複数おられたため、事情を確認したところ、恐らく身体介護で入るケースではないかとのこと。 定期巡回は1人のご利用者に入る回数がとても多い分、職員によっては「まあいいか」「これくらい大丈夫かな」という気持ちの緩みが生じやすいのではないかとのこと(例えばオムツ交換の際にちょっとしたヨレやズレなど)。気づいた時には指導しているものの、徹底が難しいと感じている。	統一ケアを目指しご利用者様に「職員によってサービスの質が変わる」と思われぬようにするため、OJT*1を複数回行いご利用者サイドに立った考え方ができるように指導していきます。
10の基本ケア	1. 換気を行う 2. 床に足をつけて正しい座位をとる 3. できるだけトイレで用を足す 4. あたたかい食事をする 5. できるだけ普通のお風呂に入る 6. 質の高い認知症ケアを行う 7. お出かけを楽しむ 8. やりたいことを見つけ、実現できる手助けをする 9. 本人・家族が参加してケアプラン作りをする 10. ターミナルケアをする	定例会(訪問介護と合同)にて研修を行っており、床に足を着けて正しい座位をとるなどは身体に染みついているため徹底できている。 ただし、トイレで用を足すなどは、在宅であるため、ご家庭の事情等を考慮する必要もあり、徹底が困難な状況。 認知症ケアについてはユマニチュード*2を実践している。ユマニチュードがぴったりあった事例については、実践報告にて共有して、浸透を図っている。 ターミナルケアも実践できている。ターミナルに入った方については、訪問回数を増やす(見回り程度だけでも)などして、家族の安心に繋がるような対応を取っているとのこと。その際、ケアマネジャー及びそのプランに基づいて動くことを大切にしているとのこと。	
接遇	身だしなみ 言葉遣い 環境	全員が揃いのポロシャツを着ることで、統一感を感じた(定期巡回の職員であることがわかりやすい)。 丁寧な言葉遣いが徹底されていた。 手狭ではあるが、雑然とした印象はなかった。	
情報共有(職員間)		kintone*3(公に伝えたいこと)とLINE*4(個別に伝えたいこと)を使い分けて情報共有していた。	

*1 OJT 実際の職務現場において業務を通して行う教育訓練

*2 ユマニチュード その人の「人間らしさ」を尊重し続けること。「見る」「話す」「触れる」「立つ」の4つの柱でご利用者とのよい関係性を築きあげていくこと。

*3 kintone サイボウズ社が提供する職員間のコミュニケーションシステム。パソコンやスマホなどを通じて情報発信や共有ができる。

*4 LINE LINE株式会社が開発し提供するソーシャル・ネットワーキング・サービス、ならびに同サービスにおけるクライアントソフトウェアの名称。