

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なりた   |                      |
| 監査実施日                     |                       | 実施日時：2019年11月19日（火）10:00～11:00  |                      |
| 監査結果                      |                       | <p>&lt;監査人の総評&gt;<br/>                     ご利用者ごとに職員がチームを編成しており、必要な情報をタイムリーに届けようという創意工夫がされていた。<br/>                     また、介護技術や10の基本ケアについても、契約職員にも浸透させるために、粘り強く研修を重ね、それらを個々のケアにまで落とし込んでいる。<br/>                     その他、つい最近のことではあるが、1日の各ワーカーの巡回ルートは、最低限のポイントのみ伝えて自分の判断でルートを作ってよいルールに変更するなど、新しい取り組みにもチャレンジされている点も大変興味深く、ワーカーの自主性にも繋がると感じた。</p> <p>&lt;被監査事業所のコメント&gt;<br/>                     今回自主監査は業務の振り返り確認の機会になった。日頃適切に業務遂行ができていることに安心した。<br/>                     10の基本・介護技術研修を継続しサービスの質を維持向上していく。何でも屋にならないようにご利用者の状態に応じたケアをしチーム一丸となり提供していく。<br/>                     定期巡回サービスがより地域に浸透していけるように努めていく。</p> |                      |
| 監査項目                      |                       | 監査人   | 被監査事業所 定期巡回ステーションなりた |
| 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)】         |
| (風の村の業務マニュアル)<br>KAZEGRAM | ①定期訪問、引継ぎについて         | スマケア(業務支援システム)を中心に記録・引継ぎを行うが、事務所にサービス提供責任者など、事務所を拠点に勤務する職員に関しては、連絡ノートを活用し、緊急対応や入った情報等を共有している。その際、綺麗にノートを書くことよりも、書き取ったメモを貼り付けるなど、不要な労力を省く工夫もされていた。<br>また、週3日以上ケアに入るご利用者の場合には、ご利用者ごとに対応する職員チームを編成しており、チーム内の緊急連絡や情報共有についてはkintone*のスペースを上手に活用されていた(ご利用者名については個人情報への配慮あり)。  |                      |
|                           | ②定期訪問、訪問後の記録について      | スマケアを活用して記録を付けている。特記事項もしっかりと記入されていた。  |                      |
|                           | ③実績管理、随時コール入電記録確認について | 日中はコール用の電話(事務所内)、夜間帯はオペレーター(風の村特養ホーム八街)が対応。基本的にはすべてのコールに対応している。事業開始当初は適正利用とは言えない方(コール頻回)もいたが、適正利用についての説明・お願いを重ねたことにより改善された。また、夜間コールが多い方については、1日1回必ず電話を入れることで、夜間帯のコールが解消された方もいる。<br>「何でも屋」にならないよう、適正利用のための工夫をされている。  |                      |
|                           | ④利用者宅の鍵の管理            | 鍵を預かる方は不在。キーボックスにて管理し、担当ワーカー間でナンバーを共有している。  |                      |
|                           | ⑤随時対応、緊急コールの確認について    | スマケアで確認している。  |                      |
|                           | ⑥看護業務、アセスメントについて      | 携帯型の事業所。同じ法人内の訪問看護ステーションは、スマケアに必要な事項を入力した上で、紙ベースでも提出してくれる。他法人の看護ステーションも、適切に実施している。  |                      |

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なりた |
|-----------------------|---------------------------|---|----------------------|
| 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)】         |
| E K<br>A G A<br>M R Z | ⑦看護業務、モニタリングについて          | 連携型の事業所。同じ法人内の訪問看護ステーションは、スマケアに必要な事項を入力した上で、紙ベースでも提出してくれる。他法人の看護ステーションも、適切に実施している。  |                      |
| 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     | 回答者数は少ないが、評価がとて高かったため、要因について確認したところ、提供するケア内容を統一するために、ミニ研修を行ったり、やりすぎてしまうワーカーには個別に伝えるなどしているとのこと。  |                      |
|                       |                           | 全体的に評価が高い点について確認したところ、ちょっとしたご意見があった時にも随時コミュニケーションを取り、ご家族との連携を密にしているとのこと。  |                      |
| 10の基本ケア               | 1. 換気を行う                  | 出席率に拘って開催している。<br>定例会にて、繰り返し基本的な部分について研修を実施している。特に、床に足を着けて正しい座位を取るという点については、耳にタコができるほどしつこく伝えているとのこと。<br>在宅であるため、10の基本ケアをすべて実施することは難しいが、介護技術と併せて、取り入れられる点・取り入れやすい点から徹底的に周知徹底し、個別ケアに落とし込んでいる。 |                      |
|                       | 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            |   |                      |
| 接遇                    | 身だしなみ                     | 事務所内としては適切な身だしなみだった。<br>ご利用者への訪問時の服装は確認できなかった。  |                      |
|                       | 言葉遣い                      | 相手に不快感を与えない言葉遣いで対応している。   |                      |
|                       | 環境                        | 多少手狭ではあるが、清潔で居心地のよい事務所だった。<br>デスクの上も適切に整理整頓されていた。新規事業が始まる機会に改善が望まれる。  |                      |
| 情報共有(職員間)             |                           | スマケア、連絡ノート、kintoneを活用して必要な情報を適切に共有している。   |                      |

\*kintone サイボウズ者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。