

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;                      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。                      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。                      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ただけという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;                      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たことに安心した。                      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。                      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) 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。 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。 「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 A G A 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。 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。 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。 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。 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。