

5-10

選ばれる施設になるために

グループケアとISOの取り組み

個別ケア

改善のシステム

社会福祉法人 友愛十字会 ^{きぬた} 砧ホーム

副主任介護職員 後藤 晃一

共同研究者 主任介護職員 武田 啓子

世田谷区砧3-9-11

TEL 03-3416-3164

E-mail kinutaho-mu@yuai.or.jp

FAX 03-3416-3494

URL <http://www.yuai.or.jp/index.html>

今回の発表の施設
またはサービスの
概要

世田谷区で7番目に開所(H4.4)した定員60名(+予約4名)の特養ホーム。戦後間もなく身障者の更正援護を目的に設立された当法人は、56年の歴史がある。同一敷地内に身障4施設と養護老人ホーム・高齢者デｲｰビス等が合築された複合施設。

<取り組んだ課題>

- ・介護保険法施行に伴い要介護度の高い方の利用が増え、いわゆる「重度化」と「求められるサービスの質の向上」が課題となり、「介護の流れ作業」から「家庭・家族的環境」への転換を図る必要性があった。
- ・重度化が進むにつれて介護業務が重労働となり、介護職員のやりがいの向上が課題となり、「重労働感」から「家族的視点」への変換を図る必要性があった。
- ・「家庭・家族的環境の中での自由」は「組織としての使命と責任」を果たして実現しなくてはならない。ISO導入と平行し意識改革をすすめる必要性があった。

<具体的な取り組み>

●グループケア

- ・対象者：利用者（60名）と全職員（40名）
- ・役割と理由：重度化に伴う流れ作業化から介護職員の仕事への意欲低下、サービスの質の低下
- ・取り組みの手法、手順：外部の研修参加、委員会設置、勉強会開催、職員・利用者アンケートを基にした改善策の提案、試行を繰り返し、利用者本意の生活時間の過ごし方と介護者の関わり方を決定、実施。
- ・取り組み期間：平成14年12月検討委員会発足～平成16年5月グループケア開始～現在
- ・部署間の連携：ISOシステム導入の取り組みにて
- ・道具、費用：ナースコール無線化(600万円)、リビング改修(240万円)、浴室設備改修(500万円)、備品購入等を含め総額1400万円
- ・成果を出すポイント：利用者アンケート、個別にかかる介助時間、利用者のADL状況、事故発生件数

●ISO導入

- ・対象者：全職員、約40名

- ・役割と理由：サービスの質の向上(継続的な改善活動)
- ・取り組みの手法、手順：法人がISO導入を決定、委員会設置、書類・物品の整理、業務内容(システム)の見直し、マニュアルの作成、ISO審査受審
- ・取り組み期間：平成16年1月準備開始～平成16年12月審査～平成17年9月更新審査～現在
- ・部署間の連携：内部コミュニケーションシステムの構築(会議体、申し送り、情報共有シートなどの情報システムを整理)に準じて行った。
- ・道具、費用：ISO受審費用(初年度約100万円)

<活動の成果と評価>

・具体的な数値

- ・食事、排泄、入浴介助の介助レベル(全介助・半介助・自立)の比較
- ・平成16年4月から平成17年3月までの事故報告書件数と内容の比較

・ご利用者の反応

- ・利用者アンケートの結果、実際の意見

・自己評価

利用者の生活環境と職員の働く意識が180度変化したことが、今後の改善へのシステムを維持できることに繋がり、利用者本意のサービス提供として良い成果があげられた。

<今後の課題>

- ・利用者の意見や利用者生活の視点(個別ケア)を基にISOのPDCAサイクルの手順で改善していく
- ・地域への働きかけを積極的に行う

<参考資料など>

- ・ユニットケアマニュアル(ビデオ、本)
- ・先進施設見学(グループケア4施設、ISO1施設)