

1-10

東京都のガイドラインを活用して、目指せ施設のレベルアップ！

～課題解決のプロセスから見てきた新任相談員に必要なポイント～

リスクマネジメント

マニュアル

平成21年度 生活相談員スキルアップ研修会 Dグループ

発表者：江古田の森 生活相談員 長屋 木綿子	共同研究者：海老原 信彦・伊東 裕子・横須賀 紀昌
所在地：東京都中野区江古田3-14-19	原口 宜典・小河 耕一郎・中島 道子・鈴木 あきらこ
TEL：03-5318-3711	E-mail：egotanomori@mt.strins.or.jp
FAX：03-5318-3712	URL：http://www.kaigo-egota.com/

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	当グループは、東社協の高齢者福祉部会、生活相談員研修委員会が配属されてから日が浅く日々の業務に翻弄されている生活相談員を対象に、高い専門性や技術を学ぶ「生活相談員スキルアップ研修会」で研修を行っている生活相談員8名です。
----------------------------	--

〈取り組んだ課題〉

○サービスの標準化にはマニュアル整備が有効である事が示されている※1が、現状はマニュアルの整備や活用には至っていない。

※1：アクティブ福祉 in 東京'08の同グループの発表

○上記現状の為にトラブルや事故が減らず、適切な対応に至らず、ご利用者やご家族の心と身体を痛ませてしまっている。



○マニュアルを整備し、その活用法を見い出せば、新任相談員であっても各部署と連携して事故を減らし、苦情にも対応できるのではないか。そしてご利用者の安心した生活につなげられるのではないか。

〈具体的な取り組み〉

東京都福祉保健局より今年3月に出された『社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン』にある自己評価チェックリストを利用し、各施設で現状評価と課題分析を行った。

【実施期間：4月25日～5月16日
対 象：東社協高齢者福祉部会在籍の特養・
デイサービスの生活相談員

○計25施設から得られた評価結果を集計し、項目別に点数化した。

○施設個々でガイドラインの評価結果に合わせ、マニュアル整備～活用に向けた取り組みを行った。

○改善に向けた取り組みを行ったのち、ガイドラインによる再評価を行い、取り組み前後の評価の違いや、職員個々の意識の変化や反応などを調査した。

〈事例①〉再評価の結果が1→2へ上がった施設
～リスクマネジメントマニュアル導入への試み～

〈事例②〉再評価の結果が3→4へ上がった施設
～既存マニュアルの見直しから改訂までの取り組みから見てきたもの～

〈活動の成果と評価〉

○ガイドラインをもとに改善を図るプロセスにおいて、マニュアルが整備され、その内容が職員へ周知され、教育への活用、改訂手順などの理解ができ、施設全体のリスクマネジメントの改善・向上につながった。また、ガイドラインでの再評価も良い結果となった。

○現場の職員からもマニュアル整備・活用についての肯定的な意見があり、職員の意識改善・向上につながった。

○新任相談員がマニュアルを整備・活用していくために必要なポイントを『マニュアル活用Q&A』としてまとめた。

〈今後の課題〉

○『マニュアル活用Q&A』を使用する場合としない場合の取り組み易さの違いを比較し『マニュアル活用Q&A』の有用性を検証する。

○今回の取り組み前・後の事故及び苦情件数のデータを集計し、本研究の有用性へつなげていく。

【メモ欄】