

主題	利用者に“選ばれる施設”になるための記録の質の向上を目指す取り組み
副題	～支援記録が施設と家族との信頼関係を深める
記録の質の向上	
利用者の権利と利益につながる記録の開示	

研究期間	24 ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム 九十九園
発表者：藤原 琢真			アドバイザー：村井祐一教授(田園調布学園大学)
共同研究者：木内 実香、春日 大河、山浦 宣洋、小川 篤史			

電 話	0428-74-5105	メール	tsukumoen@tokyo-busonkai.or.jp
FAX	0428-74-4715	URL	http://www.tokyo-busonkai.or.jp

今回発表の事業所やサービスの紹介	特別養護老人ホーム九十九園は昭和49年に開設され、平成17年8月にユニット型の特別養護老人ホーム定員100名と短期入所生活介護定員10名をオープン。アクティブ福祉では4年連続の発表を目標に、H21年度“施設の情報化” H22年度“ケアプランに基づいた根拠ある支援の実践” H23年度“新任職員育成システムの実践”と継続性のある利用者支援向上を目指している。
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

・独自に開発した情報共有システムにより、施設内で利用者情報が共有され、利用者支援向上に一定の成果はみられたが、記録の内容に職員によるばらつきがみられていた。

・利用者や家族への積極的な情報開示は行われておらず、要望に応じる形での消極的な情報開示が行われていた。家族より、サービス利用中の様子がわからないという声も聞かれた。

・“良い記録がどんなものか”が曖昧だった。観察日記型や紋切り型の記録が多く、再利用性の低い記録が多くみられていた。

・根拠のない主観によって書かれているものや“何が言いたいのか”が伝わりづらい記録も存在した。“書き手”が伝えたいことと“読み手”が受け取る内容が異なってしまうこともあり、利用者支援向上を阻害する要因にもなっていた。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

・支援記録をもとに連続性・継続性のある支援の改善がなされ、更に増えると予想される“情報開示の必要性”や“ニーズの変化”に対応し、利用者の権利と利益につながることを。

・支援記録が利用者や家族・他の事業者と施設職員間の円滑なコミュニケーションにつながるツールになること。

・支援記録が職員間の引き継ぎをスムーズにし、より良いチームケアが実践され、“適切な支援(根拠のある支援計画の改善)”を行ったことの実績となること。

・利用者の“変化”に対する気づきが記録され、いつもと違うと感じる変化などを意識し、その原因を探るための根拠となること。

・施設内で蓄積されたノウハウや新たな気づきなどを共有し、職員同士がサービス提供のプロセスを学び合える施設の財産として残せること。

《3. 具体的な取り組みの内容》

・外部講師による記録に関する施設内研修を実施。職員へのアンケートを行い、職員の記録に対する意識と研修の理解度を抽出した。

・外部講師による研修を九十九園の状況に合わせてアレンジし活用した。(全5回の研修)

①記録の重要性を認識するため、“記録がなかったらどうになってしまうのか?” “記録はなんのためにあるのか?” を話し合った。読み手を意識し、利用者支援向上につながる事が重要であることを確認した。

②利用者支援向上のためには“事実(情報)” “対応(援助)・変化” “考察(評価)” に分けて記載する必要があるとし、実際に記載されている記録をもとに“良い記録”の例文を作成し、記載する練習をした。

③リスクや問題点だけではなく、良い部分の気付き“ニヤリハット”も残すようにした。

④タイトルの付け方の研修や紐付けるカテゴリの整理、用語の統一などを進め、記録者による記載方法のばらつきを少なくした。

⑤注意しなければならない記載内容や表現などをまとめると共に、記録のチェック体制を強化した。

・家族・他の事業者を対象に、九十九園のサービス(利用時の記録)についてのアンケートを実施。サービス利用時の思いを集約し、読み手を意識した記録を残すために活用した。

《4. 取り組みの結果と考察》

・支援記録をもとに適切な支援が実施されることで、利用者や家族・他の事業者より、サービス提供の実績として好評をいただけるようになり信頼関係の構築に役立った。支援記録がサービスを選択する際の目安として活用され“また九十九園を利用したい”と思っただけになるようになり、リピーターやクチコミにより利用率が向上した。職員一人一人が残した記録が利用者支援向上に生かされ、チームケアの向上が実感できることで職員の“やりがいの向上”にもつながった。

《5. まとめ、結論》

支援記録を家族や他の事業者に積極的に開示(消極的情報開示から積極的情報開示へ)するようになった。“事実(情報)” “対応(援助)・変化” “考察(評価)” に分けて記載された記録が増え、支援記録を読んだ職員が更なる利用者支援向上を意識するようになり、記録の再利用性が高まった。しかし、記録の質の維持・向上のためには継続した職員への研修体制の整備(研修内容・マニュアル等の改善等)が重要となる。取り組みを一時的なものとせず、継続させていく必要があると考える。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、本人(家族)に口頭にて確認をし、本研究発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

「福祉・介護の情報学—生活支援のための問題解決アプローチ 日本福祉介護情報学会編」(オーム社)

《8. 提案と発信》

利用者支援向上を目的とした施設の情報化において、ただ単にシステムを整えるだけではなく、システムに記録される内容の向上を図ることも重要であると考え。支援記録を開示することは、研修体制やチェック体制の整備など労力が必要なことではあるが、職員一人一人が“記録を残し、生かす”ことへの意識を高めることで、利用者の権利と利益につながり、家族や他の事業所との信頼関係の構築にも役立つ。情報開示の必要性を認識し、チャンスととらえることで、“選ばれる施設”となるよう、更なる利用者支援向上を目指していきたい。

【メモ欄】