

## ひょうご介護サービス情報公表活用制度の調査等の結果

### 1 調査等の実施機関





名称	認定 NPO 法人コミュニティ・サポートセンター神戸(CS 神戸)
所在地	〒658-0052 神戸市東灘区住吉東町5-2-2 ビュータワー住吉館104
実施日	平成25年9月24日

### 2 介護サービス事業所情報

#### 事業所概要

事業者名	特定医療法人中央会
事業所名称	介護老人保健施設なにわローランド
種別	通所リハビリテーション
指定年月日	2003年5月16日
管理者氏名	山本房子
所在地	〒660-0892 兵庫県尼崎市東難波町1丁目3番10号
電話番号	06-6481-8010
FAX番号	06-6481-9010
ホームページURL	<a href="http://www.chuoukai.or.jp/img/common/ci.png">http://www.chuoukai.or.jp/img/common/ci.png</a>

### 3 アセスメント結果

<p> <b>総評</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> 利用者は、入浴後は化粧コーナーで、スキンケアなどで自由に過ごします。多くのレクリエーションが用意されており、映画鑑賞は好評です。また足ツボマッサージやドッグセラピーは待ち時間が発生するほどです。また老健に併設した事業所として、事業運営や職員研修などが一体的に行われているのが特長です。</li> <li> レクリエーションはなごやかな雰囲気で行われていますが、しっかりとリハビリテーションが組み込まれています。「なにわロード・スタンプラリー」は圧巻で、施設内のコースを何周も歩き、決めておいた目標を達成したら賞状がもらえます。事業所での一日を楽しく過ごしながらリハビリテーションもできるような様々な工夫がうかがわれました。</li> </ul> <p> <b>事業者のコメント</b></p> <p>なにわローランドは、今年度で開設10周年を迎え、今後ますます地域の方々のために、地域福祉の中核施設としての役割を担うべく取り組みます。</p> <p>リハビリを充実していただくため、訓練室での活動だけでなく、デイルームでもリハビリを兼ねたレクリエーションを実施しています。看護師による健康講座や頭の体操など、体も頭も楽しく動かしてもらえます。喫茶ウィークやバイキング、毎日の選択メニューなど、色々な工夫をし、食事を楽しんでいただきます。</p> <p>明日への1歩が明日のデイケアにつながる様に努力して参ります。</p>
--

## 4 具体的な事業所の取り組み等

### (1)利用者一人一人の尊厳を維持し、自立を支援するサービス

着眼点：契約、アセスメント、サービス計画書の作成、サービス提供の各場面で利用者一人ひとりのニーズに合った対応ができているかを考えます。



#### 契約締結 一人の人間としての尊厳や尊重を大切に

- ・専属職員が重要事項説明書に基づき、利用者・家族に説明し同意を得ます。

#### アセスメントとリハビリテーション計画→その人を知りたい（過去と現在の暮らし）

- ・利用者や家族からヒアリングした内容や観察記録からアセスメントシート（解決すべき課題の把握）を作成し、利用者や家族の希望に沿ったリハビリテーション計画と目標を作成し、同意を得ています。

#### サービス提供→より安心して快適な生活を（安全・安楽）

##### 食事・入浴・排せつ

- ・利用者一人一人の健康状態に留意して入浴を楽しみ、入浴後は化粧コーナーでお肌の手入れなどで時間を過ごします。
- ・マニュアルを作り、食事の嗜好を聴き、摂取量も記録しています。
- ・トイレは自立を支援する手すりをつけ、車いすの方の対応もできる十分なスペースを有しています。



##### 生活支援（健康管理・機能訓練・外出支援・趣味や行事など）

- ・サービス提供前にバイタルサインで健康状態を把握し、状況によってはサービスの変更も行っています。
- ・送迎にはマニュアルがあり、介護員が同乗し、安心安全な送迎を心掛け、送迎時に利用者の要望を聞き、家族との情報交換を行っています。事業所内は利用者の全行動範囲にバリアフリー構造を備えています。
- ・日常生活活動及び生活環境を把握したうえで、リハビリテーション総合計画書を医師、3 専門科の療法士が共同で作ります。また、計画・達成時期(P)、実施(D)から始め、定期的に評価(C)、見直し(A)を行っています。

### (2)介護サービスの質の改善への継続的な取り組み

着眼点：人材の育成・研修、生活環境の改善、苦情をサービス改善につなげる仕組み、現状に満足せず、もっと良くしようという取り組みについて考えます。



#### 標準的なサービスの確立と人材育成

##### 標準的なサービスの実施のための取り組み

- ・全ての介護サービスにつき標準的なマニュアルを完備していますが、内容の多くは併設している老健施設と基本的には変わりません。職員ほか関係者が何時でも利用できるよう分かりやすい場所に配置し、マニュアル内容の確認と見直しも適宜行っています。

**利用者の尊重・基本的な人権・プライバシー-配慮、認知症への対応**

- ・認知症及び認知症の方へのケア等について、職員には最新情報を取り入れた研修を義務づけています。認知症の方に対する日常的な配慮も行っています。

**職員への計画的な研修実施**

- ・年間研修計画は、現任と新任の研修を別々に企画し、それぞれ目的に合ったプログラムを実施しています。

**サービスの質の管理**

**苦情をサービス改善につなげる仕組み**

- ・1階に設けたご意見箱や在宅訪問時に出された利用者や家族からの意見・相談事には真摯に向きあいます。苦情等の対応結果について利用者・家族に説明しています。



**業務改善への取組、利用者の満足度調査**

- ・年1回の独自のアンケート調査により利用者の意向を知る事に努めています。マニュアル改訂や研修などで抜本的な介護サービスの質向上に結び付ける仕組みを活用しています。

**調査機関からの提案：**

- ・アンケートの回答結果をまとめて、本年には法人研究会で結果を報告し、さらなる改善等に取り組もうとしています。すぐできること、少し時間が掛かることなどを分類して、計画的に進められてはいかがでしょうか。

**(3) 地域や外部事業所との関係：開放的で透明性の高い運営について**

着眼点：外部の医療機関・在宅事業所との連携、「出ていく交流」=外出・社会資源活用など、「来てもらう交流」=行事・バザーなど、ボランティアの受け入れなど開放的な運営ができていますか考えます。



**家族との集い、家族会等の活動状況**

- ・家族会の集まりは老健施設と共同で開催し、家族の忌憚のない意見をよく聞き、苦情受付とは異なる視点からサービスの改善に結び付けています。

**外部の医療・在宅サービス事業所との連携→緊急対応や情報交換など**

- ・容体急変や突発事故の緊急事態には、主治医と近隣の医療機関と円滑に対応できる協力関係を作り、緊急体制、連絡網、移送の手順を整備しています。

**ボランティアの受け入れ**

- ・音楽療法・カラオケ、アートセラピー、ジャズピアニスト、ハーモニカ 映画鑑賞、流しソーメン、趣味の手芸、コンサートや演芸などレクレーションに多くのボランティアを受け入れています。足ツボマッサージやドッグセピ-も高い人気があります。

**地域住民とのおつきあい→「出ていく交流」と「来てもらう交流」**

- ・「来てもらう交流」では、介護予防教室を催し、生活習慣病の話しや健康体操を地域の方に行いました。

**調査機関からの提案：**

- ・多くのボランティアを受け入れていますが、レクレーションに参加しにくい方をどう支援したらよいか検討したり、事業所を社会資源としてさらに地域に開放して利用してもらえるアイデアや工夫を期待します。

**(4) 健全経営：介護サービスを支える事業の運営と経営**

着眼点：すべての介護サービスを支えるための安心・安全な運営、健全な経営を行っているだろうか考えます。



**安心・安全→リスクマネジメント**

- ・ヒヤリハットについては、事例発表の場を作り、職種によって予測される事故とその対応について外部事例を引用するなど、検討する仕組みがあります。
- ・天災、人災等による非常災害時対応では、地元消防団と連携し、併設老健入所者も参加し、年数回の定期的な防災・避難訓練の実地に参加しています。
- ・感染症や食中毒等についての発生事例はありません。

法令遵守→関連法令などの遵守（介護保険制度、個人情報管理、労基法、守秘義務）

- ・介護保険法の改正時には、出来るだけ具体的に職員に解説し、注意を促すようにしている。
- ・利用者の個人情報の保護に関する遵守事項は施設内に掲示し、いつでもだれでも見られるようにしています。

事業計画・事業戦略→理念やビジョンに基づく戦略や経営会議等での事業計画

- ・事業計画・戦略は併設施設の年間計画に組み込まれています。事業計画は、人、物、財政等の視点から目標を立て、その実現のための行動計画は具体化されています。目標の達成状況、行動計画の進捗状況、行動結果の評価、修正案に沿った再実施など、PDCA サイクルを回しています。
- ・組織図や責任と権限ならびに意思決定過程を明確にしています。通所リハビリテーション検討委員会で運営を検討していますが、臨時に戦略会議を開催して法人本部と共に将来像を検討することも有ります。月1回の全体会議では、現場責任者からの意見を、短、中、長期に時間設定をして実行計画をたてています。
- ・現場での目の前の課題は、毎日の朝礼・終礼時に話し合っってその場で解決するようにしています。

**調査機関からの提案：**

- ・パンデミック（食中毒や感染症に関し）等に関する最新事例を研修材料に使われたらいかがでしょうか。人災・天災（近接の庄下川）など非常災害時対応については、地元消防団、自治体などとの防災協定等を結ばれることを期待します。

お問合せ先：

658-0052 神戸市東灘区住吉東町5-2-2 ビュータワー住吉館104

TEL : 078-841-0323 FAX : 078-841-0312

E-mail : nposc@cskobe.com URL : http://www.cskobe.com

