

## <各事業前年度評価検証>

黒石特別養護老人ホーム

### <<評価>>

虐待防止に向けた体制への職場風土の取り組み継続

- ・“やってみて”“言ってみせて”“やらせて見せる”OJTの展開をする。
- ・言葉で風土を変える。

- 1、利用者に関わる前や行動する前には必ず声を掛ける。
- 2、命令口調の言葉遣いをしない。

・高齢者虐待防止の体制づくりを目指し、利用者への関わり方の注意喚起をポスター掲示し、毎日の1、2のスローガン発声や不適切ケアについてのロールプレイを通じたフォローアップで職員全体へ意識付けとなるように、定期的な取り組みを継続した。結果的に不適切な声掛けを意図的に使う場面が減った。また、時間経過とともに意識の薄れが見られた際は、現場でのOJTとして、グループリーダーから個別に声をかける場面が増え、職員全体での積極的な関わりが作れる風土へ変化している。

### <<課題>>

・年間を通して身体拘束、虐待へ繋がるような言葉、行動があった場合は個別に声掛けし、改善される方もいれば、何回繰り返しても改善されない方もいる中で、今後の体制づくりとして、2回声掛けしても改善されないのであれば、個別に面談する機会を設けて行く必要がある。面談後も改善されなければ、リスクマネジメント委員会へ報告し施設全体で対策を考案し取り組んでいく体制とする方向性である。

・継続性に乏しく安定的なコミュニケーション技術の実践にはまだ課題が残っている。

・また、取り組み後の課題からの派生で、職員が持つべき利用者の状態像評価の視点が不十分であることが見えてきた。そのため、限られた業務の中で優先すべき対象者、ケアが見極められずに事故ニアミスが続いており感染症蔓延が起きた。さらに、利用者の状態変化から、その変化が続くことでの日常生活に何らかの不良に繋がる予測を苦手とし、経過観察期間が曖昧なことで対応の遅れがある。利用者の安全を確保するための環境を整えるため、職員からの気づきを収集し、多職種で原因分析し、医療と連携できるルールを作りケアサービスへ活かしていく。

黒石デイサービスセンター

### <<評価>>

・口腔、栄養リスクについて、毎月の体重測定や食事摂取量からリスクの高低を割出し、ケアマネへの情報提供を行っている。高リスク者へは補食の持参や受診の提案をし、健康維持に繋げている。**体調が改善した利用者もいた。口腔ケアについては、コロナが5類に移行したことで口腔体操の実施を再開した。食後に利用者自ら嗽をしようとする習慣化に繋がっている。**

生活機能向上連携の実践については、通所介護計画書を基に利用者一人ひとりの在宅生活を継続するため、日常生活動作の向上や維持に視点をおき、歩行訓練や集団体操を実施した。また、転倒が増えるなど利用者個々が抱える身体的課題について、理学療法士へ相談・協議し、その結果をケアマネジャーや家族へ伝え、事業所内でも共有し実施している。歩行訓練時には看護職と連携し、歩行時の姿勢や足の運び方を評価している。

・通所介護計画書、個別機能訓練計画書の作成については、「利用手続き確認票」に沿って相談員と主任・グループリーダーで分担して行っているが遅れがある。サービス担当者会議等で事前に同意は得ているが、計画書への記名・捺印が後手になっている状況である。

計画書を更新する際の利用者の自宅での生活動作の分析や情報収集が不足しており、評価の活用や支援の展開、利用者個人の実施プログラムの見直しまで至らなかった。

・ケア提供記録にて、記録の稀薄さの分析を行い、入浴、食事、排泄、口腔ケアのチェック表の見直しと概要文の活用を実施した。概要文はケアの実施の有無だけではなく、ケアの手技や利用者の動作、状態変更時にはそれに関係する要因も視点におき設定した。記録を通して利用者の状態が把握でき、ケアプランに沿った記録、モニタリング、評価、ケアの展開に繋がっている。また、概要文を活用することで、記録の二重入力を予防でき、簡略化にもつながっている。

・利用実績としては、身体機能の重度化や認知症の進行による介護負担を軽減するため、ショートステイの長期利用や施設入所へ移行する方が多く、感染症の予防で利用を休む方も多かった。また、利用者の40%が90歳代、41%が80歳代と高齢化しているため病気の発症による身体機能の低下が

著しく、利用してから短期間で入院となり在宅生活へ復帰される方が少ないことで実績の減少に繋がった。

#### 《課題》

- ・各計画書作成と同意、情報提供が適宜できる体制づくりをする。
- ・生活機能向上連携加算に伴う計画書の作成から、評価、再アセスメントが利用者の状態に応じてできる体制づくりをする。
- ・利用者が増える仕掛けについて、地域ニーズを把握し精査する。

#### 黒石在宅介護支援センター

##### 《評価》

##### 認知症ケアのマネジメント力を強化する

計画に沿って他職種視点でのケース検討を4回実施、認知症ケアのマネジメントに活かすために必要な情報や資料を整えた。主治医に相談するまた認知症専門医につなぐなど、予後予測することを意識できるようになり、家族にも制度や家族会があることを案内したケースもある。視点は理解できたが、疾患や状態別に他職種の視点を活かしたマネジメントに活かさきれているとは言えず、今後も情報や資料を活用し、疾患や状態別に他職種の視点を活かしたマネジメントを行っていききたい。

##### 書類に時間を掛けない仕組み作りと運営

訪問業務に伴う記録時間を短縮するために情報機器持ち出しについて協議し、認定調査時に実施した。一連に係る効果測定は、持ち出す機会も毎回ではなく、他の業務も並行したためルールの徹底が図れなかった。今後はモニタリングや初回アセスメントなど活用の範囲を広げるなど、全体で実践し、生産性向上に備え、サービスの効率的な提供を図る必要がある。

記録の時間短縮の為に概要文を追加。初回訪問契約・退院退所時など加算対象となるものや、よく使用する支援内容や文章を追加したことで、確実な入力と時間短縮に繋がっている。

また、コピー機の事業所FAX番号を整理したことと、事由ごとに送信案内の鏡を作成したことで作業の手間が短縮でき、FAXする際の煩わしさも解消できた。

##### 《課題》

- ・必要な情報や資料を整えたが、活用場面が少なく、増やしていく必要がある。
- ・整備した仕組みや資料を用いて、平準化にもつなげていく必要がある。
- ・マネジメント業務の流れを再度見直しして分解し、仕事のしやすさや効率アップを図る必要がある。

#### 黒石ケアサポートセンター

##### 《評価》

1、チームで継続的にケアを実行し、認知症のその人に向き合い、相手を観て、想いに気付く関わりができる。

ケア提供の強化に向けて、ホワイトボードを変更（発信項目を設定）し、整備を図ることで、職員間での共有となった。また、グループ会議録や日々のケアの中から課題などを抽出し、週1回の検討への仕組化の定着となり、記録、ケアの展開へと繋がった。

想いに気付く関わりに向けて、行動・心理症状のある方への3つの関わり方の客観的評価の実施とコミュニケーション基本姿勢を振り返り、研修の開催、アンケートを基に行動内容を決め実践とした。利用者との関わりの明確化、定期的な評価の発信から、行動の習慣化、関わりのきっかけとなり、利用者の想いの表出が増え、職員の気付きへと繋がった。

2、認知症ケアを展開するための体制を整える。

ケアマネジメントに追加し、行動・心理症状の予防のための流れ、観察視点について作成し、実施に向けた体制を見える化した。体制に沿って、観察、評価、背景要因の分析、計画、実行を行い、工程での課題を抽出し具体的ポイントを再度発信しチームで共有しケアの展開への反映となった。また、対象者を決め、症状を数値化し、全体で行動の背景要因を把握、関わり行動・心理症状の減少となった。

日々の実践から認知症ケアの専門性を活かし、法人内外へ繋いでいく、活用できるものを協議した。認知症の原因疾患の種類や脳の障害部位の特徴的な症状の把握から、支援方法、アプローチ方法の必要性を感じ情報収集とした。

## 《課題》

認知症ケアを展開するための体制を整え取り組んだが、各ケース担当の発信方法の強化不足、評価期間のズレ等計画性に欠け、サイクルの運用に至らなかった。チームでの運用をすることで、利用者様の些細な状態の把握や積極的な関わりと同時に職員の些細な気付きや意見を吸い上げ展開となり利用者様の理解を深めるため、働きかけの必要性がある。

観察より症状の把握となっているが、認知機能（中核症状が生活に与える影響）から実際のケアへの結びつきに弱さを感じる。中核症状への対応、環境等の不足により行動・心理症状への影響や意欲低下等悪循環が考えられ、原因疾患からの症状を知り、困りごとに気付き、支援方法への展開が必要である。

## 養護老人ホーム景楓荘

### 《評価》

#### ・サービス見直しについて

上半期より他事業部の協力のもとサービス内容の見直しを行った。利用者のケア内容と業務カリキュラム、チェック表、ケア実施に伴う環境面を見直し、仕組みを作ることができた。結果として、昨年度に比べて平均稼働率が10%前後アップし、いつ、誰が、何のサービスを実施したのか明確となり、職員の動きも把握しやすくなった。今後も見直しを図りながらサービスの安定を図っていく。

#### ・取り組みについて

「地域へ働きかけ」と「利用者への関わり方」について取り組みを行ってきた。

利用者や施設のことを知ってもらうという目的のもと、実際に利用者が法人の行事に参加したり外出など外に出る機会を設けた。利用者も生活の中で外出（買い物）を楽しみにしている方も多い中で、ルールを定めて月2回程外出している。目的があることで、運動をしようとする方もいた。しかし、利用者の身体機能面の低下はあり、昨年度に比べて転倒件数2倍に増えており、背景には状態に変化がある利用者の転倒が多く、事前の働きかけが少なかったことも考えられる。

「利用者への関わり」の部分に関しては、さまざまな生活背景、疾患などある方が入所する中で、どんな人が入所してもケアできるしくみを作った。精神疾患者、団塊世代など対応に不安を感じる職員も居る中で、他施設への見学し情報共有することができた。

### 《課題》

利用者へサービス提供していく中で、職員の体調不良などによる休みや利用者の状態不良などもありサービスが安定しない状況になっており、職員1人1人の健康管理が必要である。また、サービス変更などに対応できるためのカリキュラム、仕組みにすることで対応できるよう整えておく必要がある。

一般入所に関しては平均88%と低迷しており、措置機関との情報共有はあるが相談のみで入所に繋がることは少ない状況である。成年後見人などから措置機関へ相談することで入所に繋がったケースも1件あったため働きかけは継続していく。

利用者の状態低下に関しては、リハビリの実施など働きかけが少ないことやカリキュラムの変更に伴い他事業部の視点が入ったことで、介護技術不足や技術面に差があるという課題が見え、それも利用者の状態低下にも繋がっていると考えられる。利用者へケアする中で、介護技術の基本的な部分のケアの差をなくし、やっているからできているのではなく、誰が見てもできている状態にするため実践面の安定が必要。

## 事業管理部・給食グループ

### 《評価》

#### ・栄養ケアマネジメント

高リスク者を把握し改善につなげるための食事案を他事業部と連携し提供できた。また、高リスク者を中心にミールラウンドを行うことにより食事の姿勢や嗜好品、嚥下機能の把握なども合わせて行い、献立や補食などに反映した。特別養護老人ホームの利用者のみ粥の量を50g減らしたことにより残食数は以前と比較して減少し、栄養パウダーを添加することにより提供量を大幅に増やすことなく利用者の状態に適した量で提供ができた。

・全体的にアルブミン値の減少が見られる利用者が多く、たんぱく質強化のための食材や商品を献立に落とし込んだが大幅な改善は見られなかった。

・食材の価格上昇が続き、定期的に価格を比較し使用する食材の切り替えを行ってきたがメーカー終売の商品も多く見られ、献立に対して利用者様からご意見をいただく事が多かった。検食簿では使用する食材を制限し他のものへ変更したことで彩りや見映えに関しての意見も聞かれた。

《課題》

・一人ひとりの栄養状態を把握できたのは良いが、個別の量や嗜好に合わせすぎ、補食や代替食のパターンが増え、配膳に関わるすべての職員がそれを把握するのが難しくなった。クックチル導入に伴い補食のパターンを状態別に固定化したため、施設としてどこまで対応できるかを職員が共通認識を持って対応していく必要がある。

・全体的にアルブミン値の減少により中～高リスクになる利用者が多く、体内の栄養素の吸収率も低下していると考えられるため、今後クックチルに変わっていくなかでどう改善していくか。健康診断時以外にも定期的に血液検査のアルブミン値を把握し経過を観察するしくみが必要である。

・グループの職員状況の変化により会議や手続きの出席など、栄養ケアを実施することができない期間が続いた。カリキュラムなどを整え確実に実施できる体制を作る必要がある。

事業管理部・総務グループ

《評価》

・手順書の整理を行い、修正した手順書をもとに、新しい担当者が同じように業務を実施することができた。

・年間月間チェック表の見直しをし、項目を追加した。新しい月間チェック表を下半期より実施したが、チェックをつけることが疎かになってしまい、うまく活用されていない。

・介助作業員の業務の平準化から、車の管理を、確認日を決めて実施する方法にしたところ、車による偏りが見られた。

・打刻漏れの減少に向け案内文を配布したことや、職員に打刻を忘れた際の報告の認識が浸透してきており、4回以上打刻漏れがある職員が少なくなった。その結果、打刻確認に掛かる時間も減少した。

・定期健康診断後、対象の職員6名に対して今年度初めて、特定保健指導を実施することができた。

・冬季の転倒事故1件あり。転倒時の状況の分析をし、融雪剤を撒く条件と時間を定め実施した。

加えて、通路表示表を作成し、設置後の転倒事故は0件である。

・毎月、電気料と水道料の使用量、金額を集計し前年度との比較を行った。また、普段使用していない箇所のプラグを抜き、使用量や金額を見たところ減少傾向が見られた。

《課題》

・年間月間チェック表の記入漏れが見られるため、チェック表の管理方法・ルールの再設定が必要。

・日常的な点検等、車による偏りがないように、業務内容の整理や仕組みづくりが必要。

・使用量をトータルで集計しているため、より節減するためのポイントを見分けにくい。