

第三者評価の受審実績	平成 21、22、24、25 年度		
取材の対象年度	平成 24 年度	評価手法	標準の第三者評価

【取材メモ】



取材の視点

- ・第三者評価受審の目的、経緯
- ・事業評価(自己評価)のプロセスで得られた気づき
- ・利用者調査、職員の自己評価及び評価機関による評価の結果から得られた気づき
- ・改善に向けた取り組みとその成果、など

■改善の取り組みとその成果②～利用者の状態変化に対する観察力の強化を図る研修の充実

管理者が今年度の重点課題と位置づけ、取り組みを進めてきたものの一つが職員に対する研修です。これまで必ずしも計画的な取り組みができておらず、評価機関から指摘を受けたこともきっかけとなっています。

管理者の問題意識としては、利用者の状況の変化に職員が十分に対応し切れていないことに対する危機感があつたと言います。最近では独居の利用者が増え、これまで以上に利用者の健康管理に気を使う必要が出てきました。利用者の日々のバイタルや食事・水分の摂取量の変化、排せつの状況などから、早い段階で体調の変化に気づき、適切な処置等を行うことで重症化を防ぐケアが重要性を増す中で、医療的な視点から利用者の状態観察を適切に行うための知識や技術の定着が十分とは言えない状態にありました。昨年度は体調を崩した利用者の入院等が相次ぎ、登録者数を補う営業活動にも十分な時間をかけられなかったため、一日の利用者数が定員を下回る状態が続いたと言います。

そこで今年度より定例のミーティングとは別に、月1回、1時間ほど時間をとって、内部研修を実施するようになりました。非常勤の看護師が講師となり、脱水症状や嚥下、口腔ケア、緊急時の対応等について介護職員の理解を深める取り組みを行っています。

職員の医療的な知識や技術が向上すれば、異常の早期発見が可能となり、利用者の健康でその人らしい生活を支えるだけでなく、医療機関への長期入院による利用休止や解約の防止、利用率の向上、ひいては事業収入の安定にもつながっていくと考えられます。今後は、組織的な取り組みが自分たちの目指す成果につながっているかを測る指標をあらかじめ設定したうえで、定期的な検証と見直しを継続していくことが期待されます。