

評価結果改善を求められる点に対する今後の対応について

領域Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

領域Ⅱ 組織の運営管理

① 理念や基本方針を利用者等に配布していない。

理念等は施設内に張り出され、利用者の朝会などで説明がなされているが、利用者に配布されている「太白荘のしおり」には、理念等を説明した内容が含まれていない。また、利用者に交付される重要事項説明書の施設運営方針の記述が、当施設の基本方針と倫理綱領の内容を十分に反映していないことも課題である。法人や施設の理念と基本方針等を利用者のしおり等で分かりやすく伝える工夫が望まれる。

② 実習生の受入に対する基本姿勢が明示されていない。

法人施設の基本方針や中長期計画には実習生に関する基本姿勢が示されていない。しかし、事業計画には社会福祉援助技術現場実習と介護福祉士養成実習、介護等体験実習が位置づけられ、要請があれば受入れる計画である。職員事務分掌では係長2名が担当者に位置付けられるとともに実習生受け入れマニュアルが作成されている。今後は基本姿勢を明確にし、その方針に基づいた受入人数の立案や委員会体制への位置づけなどの検討が求められる。

対応

①重要事項説明書の施設運営方針を、当施設の基本方針と倫理綱領の内容を反映したものに変更します。

また、太白荘のしおりについては見直しを行い、より分かりやすい内容になるよう工夫します。訂正後のしおりは全員に配布します。

②受け入れの要請がその年によって変動することや、人事異動により指導者が不在の時もあります。介護等体験の学生は毎年受け入れをしていますが、今後マニュアルの検討会議を行いより具体的な内容になるよう改善します。

### Ⅲ適切な福祉サービスの実施

① 利用者からの意見等に迅速に対応するための規程・マニュアルが整備されていない。

利用者から意見や要望があった場合には、相談を受けた職員が「相談支援表」に相談内容や対応状況を記録して報告し、その状況はケース記録にも記載することとしている。ただし、施設としてこれらの手順を整理した対応マニュアルが未整備であるほか、法人のなんでも相談室（相談・苦情解決）規定との区別も曖昧になっていることから、苦情と意見・要望の対応マニュアルを再検証し、苦情でも意見でも迅速かつ適正に対応する仕組みを整備する必要がある。

② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアルが整備されていない。

利用者のプライバシー保護については、法人の倫理綱領や施設の具体的行動計画の中で明示

されている。また、利用者の生活支援マニュアルの中の排泄支援や入浴支援等にも、プライバシー保護に配慮することが明記されている。ただし、施設としてプライバシー保護に関する規程・マニュアルが未整備であることから、サービスの標準化を図るとともに、提供するサービスの質を高めるため、規程やマニュアルを整備する必要がある。

#### 対応

- ①利用者からの苦情や意見・要望の対応マニュアルを作成します。
- ②個人情報保護規定の中にプライバシーポリシーはありますが、個人情報を中心とした内容になっているため、処遇時のプライバシーや、居住空間等様々な場面でのプライバシーに配慮したマニュアルを、整備したいと思います。

#### 内容評価基準

##### ① 排泄介助が快適に行われていない。

排泄の自立に向けトイレで排泄するように声掛けすることなど、排泄に関する利用者の状況や留意事項は個別支援計画のアセスメント表に、利用者の排泄の状況は、排便チェック表やケース記録、引継ぎ簿に記録している。また、排泄介助の方法や用具の使用方法は、日常生活支援マニュアル（排泄介助・用具支援マニュアル）に記載されている。しかし、同マニュアルに利用者の便意・尿意・失禁への対応が記載されておらず、利用者の高齢化が進んでいる状況を考えると、利用者の便意・尿意・失禁の際の共通的な業務手順としての対応を盛り込み、対応する職員による支援内容に差がないようにすることが必要である。

##### ② トイレの清潔に努めているが、快適ではない。

清潔に使用できるよう、毎日の掃除と点検、車いす利用者でも入りやすいようなカーテンの変更（アコーディオンカーテン⇒普通のカーテン）などの改善が行われている。しかしながら、トイレは毎日利用者が清掃、時には職員も一緒に清掃し、終了後は職員が点検し、やりきれていないところの清掃をしているとのことだが、男子棟には臭いがあり、小便器下に汚れも見られ、必ずしも快適なトイレ環境にはなっていない。女子等は利用者が頻繁に清掃を行っていることから臭いはなかったが、換気の工夫や痔を患っている利用者もいることに配慮した洗浄式便座の導入など、快適なトイレ環境に向けたさらなる検討と改善が期待される。

#### 対応

- ①太白荘のマニュアルに沿って、対応に差が無いように配慮します。さらに排泄介助・用具支援マニュアルを改善します。
- ②臭い対策として消臭器具等を利用していますが、さらに殺菌作用のある液剤を用いたり、ウォシュレットの導入等の検討を行っていきます。