

【ワーク3の記載例】

1 事業所の改善に向けた取組の確認

① この事業所における課題はなんだと思いますか。

＜事例における要因＞

- ・利用者の想いを適切に聞き取り(寄り添い)、それに対する対応策がとられていない。
(定期的なモニタリングの実施が不十分でなかったか)。
- ・職員が日頃から感じている課題について、職場内で共有できていない。
- ・職員が利用者に対する支援者意識(権利擁護意識)が持てていない。
- ・サービス管理責任者の初期対応不足。

＜組織的な背景＞

- ・職員会、ケース会議他が月1回開催されているのに支援に生かされていない。
- ・効果的な研修が実施されていない(各種研修を受講しているにもかかわらず、利用者本位の支援がされてない)(研修を受けっぱなしになっている)。
- ・支援者との距離感が保てない状況が黙認されている。
- ・職員同士のコミュニケーション不足。
- ・不適切な支援が目撃されたとしても、それを誰に相談するか等、統一したルールが設けられていない。
- ・支援のマンネリ化により不適切な対応が見過ごされ、また相談しても対応されない。
(サビ管が虐待防止マネージャーの役割を果たせていない)

② ①において確認された課題に対して、どのような対応が必要ですか。

＜利用者支援＞

- ・利用者の定期的な面談の実施(安心、安全に過ごせるような心理面での支援)。
- ・利用者、家族への満足度アンケート調査、希望要望調査等の実施。
- ・個別支援計画の見直し、計画に沿った支援内容の実行(支援内容の組織的な決定)。

＜組織的な対策＞

- ・職員との定期的な面談の実施。情報共有の強化。
- ・研修制度の見直し＝伝達研修の実施／レポートの提出／グループワークの実施 等。
- ・定期的な職員セルフチェックリストの実施、変化の数値化(5段階評価にする 等)。
- ・不適切な支援を発見したときの報告ルートの見直し、周知。
- ・苦情等を受け付けた際の対応内容の見直し、周知。
- ・オンブズマン等の導入、権利擁護ネットワークへの参加、成年後見制度の利用調整、地域自立支援協議会への参加等、他機関との連携。
- ・第三者委員の活用、ボランティアの受け入れ等、第三者の目が入る仕組みづくり。
- ・他施設の見学、職員の交流研修の実施。
- ・長期的な人材育成計画、人事計画。
- ・法人理念、倫理規定、職務規定、行動規範等の周知徹底。