

平成30年度 第2回高知市地域密着型サービス プレゼンテーション資料

平成31年1月18日
有限会社ユニバース

はじめに

ユニバーズは「**できる**」を目指す企業です。

できない理由を探すのは簡単！

「できる」方法を考える！

できる方法を
考えること

現場での
実践

行動力を
伴った
支援

新施設でも、「できる」を目指し、職員一丸となって走り続けます。
また、私たちにはこれを実践していく能力があります！

基本理念

やさしさに溢れ
年をとっても楽しく住める高知をめざして

絆

古き良き時代の日本の大家族の「絆」を基本理念に、
子供たちや孫たちが介護しているような信頼関係を築きながら、
皆様にいつも楽しく笑って過ごしていただけるような介護を
職員一同目指します。

- ☐ 私たちは利用者様と家族にはなれない。
だからこそ、「信頼関係」を築くことが大切である。
- ☐ 家族であれば、いかなる困難でも諦めることはできないが限界がある。
しかし、信頼関係を築くことで、家族以上の介護を実践できる可能性がある。

法人紹介

■福祉事業

●デイサービス

●訪問介護

●サービス付き高齢者向け住宅

●グループホーム

●ヘルパーステーション

●居宅介護支援事業所

●NPO 法人ユニバーサルデザインこうち
社会貢献事業

●住宅改修アドバイザー事業

●チャレンジドコーヒー

基本理念

地域密着型サービスに対する考え

【住み慣れた地域での生活の継続を支援する】

地域の一員となり、積極的に交流を行なう

- 地域活動への参加

例：地域清掃や地域行事への参加

- 保育園や学校などの行事への参加・協力

例：運動会やバザー、
児童との交流会へ参加など

地域の社会資源を活用する

高知大学副学長：受田浩之教授の
おもしろ講演会など



医療機関 行政機関との連携

- 住宅改修アドバイザーなど、行政からの委託事業実施による信頼関係の構築・利用者が生活において困ったことがあれば、すぐに相談できる体制を構築

非常災害に対する地域連携

災害に対する地域連携

- 防災訓練計画に沿った防災訓練の定期的な実施
- 各場面を想定した訓練をマニュアルに則り実施する
- 避難誘導、消火、災害・火災発生時の行動を訓練を通じ職員に周知徹底する
- 地域の防災訓練参加など訓練時は地域からの協力を得られる体制を整える
- 職員緊急連絡網の策定
- 緊急時の役割分担を明確にする
- 食料、必要物品の備蓄(3日分) 飲料水・電気の確保 など

私たちはこれらの内容はあたり前ととらえます。

**これまでの施設運営で培った経験を活用した
+α の取組みも活用していきます。**

非常災害に対する地域連携

災害に対する地域連携 【+αの取組み】

防火対策についての 実践例

家具店と連携し、利用者のことを考え、高知最安値での防火カーテン等の防災家具を利用者用に購入できる体制を確保している

避難訓練についての 実践例

設備業者を避難訓練時に呼び、毎回火災受信盤などの説明をパート社員にまでしていただくことで、いつ災害が起こっても慌てないための訓練を実施している

非常災害に対する地域連携

災害に対する地域連携 【+αの取組み】

「ユニバースのBCP」 実践例

- その土地に合った防災対策や設備を整える
- 自家発電設備・井水タンク等の水確保・居住スペースの水没を防ぐ建築等
- 県外大手の複数の配食業者と契約を締結しており備蓄以外に災害時でも食事を確保できる体制
- 南海トラフ地震など有事の際の全員の速やかな避難が難しいことも想定し、避難計画から、「避難できる施設づくり」に変更



ガスタンク



LED照明



井水タンク



発電設備



業務用冷蔵庫

サービスの質(個別処遇)

基本事項

適切なアセスメントに基づいたケアプランの作成。
ケアプランに基づき自立支援を行っていくこと。

**食事、排泄、歩行改善、すべてにおいて
自立支援の視点で取組む**

これまでの施設運営で培ってきた知識・経験を、新施設でもフル活用していきます。

サービスの質(個別処遇)

食事や排泄の自立、歩行改善等の取組み

【食事】

- 栄養士によるバランスのとれた、またアレルギーや糖尿病等、
個々の状況にも十分配慮した献立(健康維持、疾病悪化防止)
- 旬のものを取り入れた季節感のある献立(見当識への働きかけ)
- 彩りよく、温かいものは温かいうちに、冷たいものは冷たいうちに(五感への刺激)
- 利用者と職員が出来る範囲の調理を共に行う(残存能力の活用、役割を持つ)
- 適切な量の水分補給(1500mlだが、疾病等利用者の状態を十分考慮する)
- 必要時はADLに応じた自助具の使用
- 嚥下状態に応じた食形態(刻み食、トロミの使用)

サービスの質(個別処遇)

食事や排泄の自立、歩行改善等の取組み

【食事についてのこだわり】

利用者の声として「食事だけが楽しみ」という意見をよく耳にする。
利用者のほぼ全員の楽しみでもある！

だからこそ、温かくて美味しいものを提供します。

主として食べるのは利用者！

給食委託業者の変更を検討する際も、試食会を利用者参加型で実施し意見を参考に業者の選定を行っている。

利用者参加型の食事(自立支援)

野菜の皮むきや味付けなど、利用者ができることをやっていただくことで食事の準備に協力したという達成感を感じていただいている。

**利用者
一人一人の
声に耳を
傾ける！**

旬のものを食べていただく。

カツオが食べたいとの声には人脈を使い、漁船から直接、カツオを仕入れて提供している。「新鮮な魚が食べたい」との声に、ブリをスタッフの故郷の土佐清水から仕入れてクール便で輸送して提供した。

食事の温かさの追求

配膳の直前にご飯や味噌汁をよそうなど温かいものを提供。おかずなど冷めてしまう場合は保温器を購入し、その中で保存。前日からの作り置きをしない・させない。

サービスの質（個別処遇）

食事や排泄の自立、歩行改善等の取組み

【排泄】

排泄介助は、利用者が口には出さなくても「恥ずかしい」「情けない」と感じてしまうものです。

利用者の尊厳を傷つけないように配慮し、排泄自立に向けた取り組みも実践していきます。

羞恥心に配慮した排泄介助

●同性介護の積極的实施

グループホームでは夜勤者1人等で同性介護が困難だが家族のような信頼関係を築くことで羞恥心を軽減し、利用者に寄り添うような介護を目指して実践している。



高い満足度に
つなげる

サービスの質(個別処遇)

食事や排泄の自立、歩行改善等の取組み

【排泄で気をつけていること】

排泄パターンの把握

- 排泄チェック表を用いて個々の排泄パターンの把握
- 日々の観察により「尿意がある時は〇〇な行動をする」等の特徴の把握
- 個別に計画を立て排泄の支援実施
- 適切なタイミングでのトイレ誘導



**実績として
失禁しなくなった
方もいる**

その他にも気をつけていること

- 可能な限り、トイレ内で排泄する
 - ADLに合わせた介護用品の使用
 - 運動による便秘の予防・軽減。適切な水分量の確保
- 自然排便を目標に排便状態を看護師・かかりつけ医に報告し、指示を仰ぎ適切な対応をとるなど。

サービスの質(個別処遇)

食事や排泄の自立、歩行改善等の取組み

【歩行改善】

●屋内外での歩行訓練→**下肢筋力維持・転倒予防**

●外への散歩→**気分転換しながら歩行訓練になる。四季を感じてもらう**

●自立歩行困難な方→**関節可動域や、立ち上がり動作の訓練、有する能力の維持**



サービスの質(個別処遇)

【自立に向けたサービス】

モニタリングを毎月実施

サービス担当者会議。3カ月に1回ケアプランの見直し、サービスの質の向上を目指して、利用者の自立の支援を行う。

利用者をともに支えあう家族との関係を築く

家族とは定期的な行事参加の際などにも積極的にコミュニケーションを図る。利用者・家族・職員の3者の思いや考えを伝える努力を重ねている。

馴染みの人や場との関係継続支援

面会にきてくれる家族・友人などが気軽に訪れてもらえる環境づくりに努めている。季節的な行事などでは外出機会を設けて、施設行事には家族や近隣住民の方にも参加してもらい交流の場を積極的に設けている。

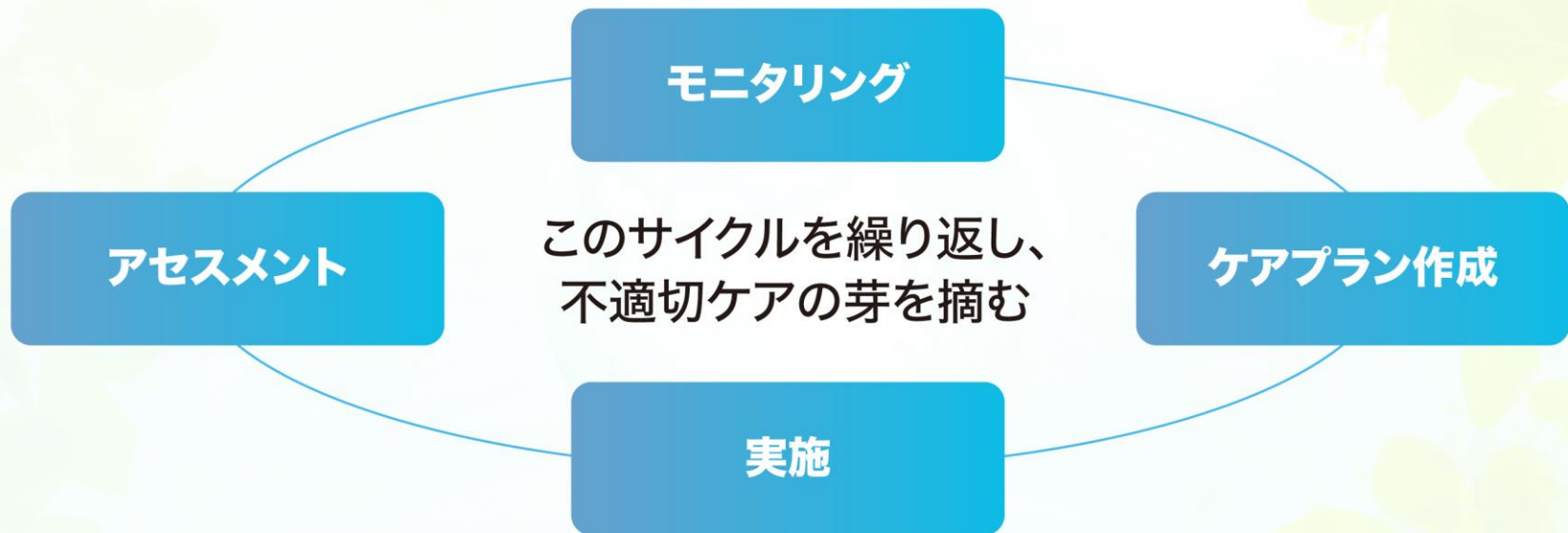
利用者同士の関係の支援

個々の性格や関係性を把握し役割が見つけられる環境整備に努めている。利用者同士が上手いかない場合は職員が調整役となる。

**先に述べた食事や排泄、歩行改善の取組みを行い、
上記項目を実施することで自立支援を目指します。**

サービスの質(個別処遇)

認知症の進行防止に向けた取組み



繰り返し行いながら、利用者本人の希望や要望を叶え、楽しく、
穏やかに心身共に安心して過ごしていくことを目指す

サービスの質(個別処遇)

認知症の進行防止に向けた取り組み

認知症を正しく理解し、知識の理解に基づいた
根拠のある適切なケアを提供する→職員教育(施設内外)

アセスメント

利用者本人の性格や特徴、好むこと、嫌なこと、生活歴、資質、要望、希望などをしっかり、的確に知る。
症状(持病や中核・周辺症状がどんな症状が、どんな時に、どの程度、どんな風に等)を分析し的確な判断をする。

課題分析、ケアプラン作成

問題・課題を見つけ、軽減、解決でき、希望や要望を反映し、利用者が楽しく、穏やかに心身共に安心して過ごせるようケア方法を計画立って考える。

ケアプランの実施

職員一人一人がバラバラなケアをしない。
ケアを統一する。

モニタリング

実施しているケアプランの確認。実施状況はどうか、この計画で問題は解決されそうか、利用者に合ったプランにきちんとなっているか、無理がないか、新たな問題はないか等の確認をする。

サービスの質(個別処遇)

重度化及び看取りに対する支援の取組み

●ご本人・ご家族と話し合いをし、確認し、互いに共通の理解を持つ。

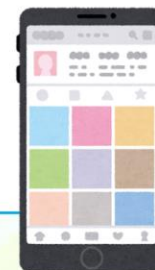
- ・現在の状態、(病名や利用者の心身状態、必要な医療支援、医師・看護師からの指示等)みなみの風診療所の主治医と連携(SNS等)しており、身体状況などの情報共有しながら支援をしていく
- ・今後予測される状況・状態について
- ・延命治療等についてのご本人・ご家族の意向・希望
- ・重度化・終末期の支援に対するご本人・ご家族の意向、希望等
- ・グループホームの支援の方針について



●利用者、ご家族の意向を確認し、選択肢のある提案をさせていただきながら支援を実施

●SNSを活用

SNSを活用し、利用者の状態等を職員間でリアルタイムに情報交換し、利用者の変化にすぐ対応することで重度化を予防している。



サービスの質（個別処遇）

重度化及び看取りに対する支援の取組み 【実践例】

重度化について

ベッドから起き上がれなくなった利用者に、すぐに電動ベッドを手配し、その日のうちに運び込むことで、介助にて起き上がれるようになった。



**適切な環境整備や介護を行うことで、
利用者やご家族との信頼関係が築けた**



サービスの質（個別処遇）

重度化及び看取りに対する支援の取組み 【実践例】

看取りについて

ユニバースでは「**家族が関わる時間**」を持っていただくため、家族介護の日を設けている。
グループホームに入居されても、家族との関わりを継続していただきたいとの思いからである。

年に数回のイベントであるが、家族が介護を久しぶりにすることで、
利用者もいつもと違う表情を見せてくださり、穏やかな時間を過ごせている。

看取りの時は
利用者と家族が主役で
あるため

**利用者と家族の
時間をサポート！**

**家族参加型の取組みを日頃から行うことで、
仮に重度化や看取りのケースとなっても、家族との連携や、
ご家族との大切な時間を確保できる支援体制を整えている。**

サービスの質(事業所全体)

身体拘束廃止に向けた取り組み

- 身体拘束は、権利擁護の考えから高齢者の意思決定権を奪う行為である
- 身体拘束をしないが前提
- 要件を満たす場合のみマニュアルに則って行う
- 身体拘束に関するマニュアルを作成
- 身体拘束に関する施設内勉強会の開催



サービスの提供にあたっては、当該入所者(利用者)又は他の入所者(利用者)等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他入所者(利用者)の行動を制限する行為を行わない

サービスの質(事業所全体)

身体拘束廃止に向けた取り組み

【身体拘束を行わないケアの実現のために】

身体拘束廃止についての理解

知らず知らずに身体拘束をしてしまっていることもあるため、施設内勉強会(計画に基づいて開催)や外部研修・講習会等へ積極的に参加して知識を持ち、理解を深め、そして自分たちの行っているケアの確認をする。



正確にアセスメントし、解決・改善に繋げる

行動に対する原因を色々な角度から探し見つけ(アセスメント)、改善、解決または代替方法を考える(カンファレンス)など身体拘束しないケアのための話し合いを行う。

共通意識を持ち、話し合い、改善へ

ケアに関する方法や疑問など気づきを沢山持ち、問題意識を持つ。そして皆で情報を共有し、話し合い、改善に繋げる。

職員が互いに相談しあえる環境づくり

気軽に相談・確認・注意しあえる環境を皆でつくっている。



サービスの質(事業所全体)

身体拘束廃止に向けた取組み

【アセスメント例】

- 職員の対応は適切か (介助や声掛け、見守り方法や言葉遣い、状況・状態の把握が出来ているか等) など
- 話の内容や言葉の理解ができているか
- 本人の意思・意向に添っているか
- 不安や孤独はないか
- 身体的な不快や不調、苦痛を感じていないか
- なんらかの意思表示をしようとしていないか
- 過去の生活歴等
- 環境整備はできているか (ハード: つまづきやすいものや障害物等がないか等 ソフト: 人員数や配置等)



サービスの質(事業所全体)

高齢者虐待防止、早期対応への取組み

- 高齢者虐待防止に関するマニュアルを作成
- 施設内勉強会の開催

マニュアルの周知徹底、高齢者虐待への理解を深める

～虐待防止・不適切ケアに対する対策～

- 組織運営の方針(運営規定)の明確化
- 職員間の介護理念や方針の共有と実現
- 苦情解決のための委員会など必要な組織の設置と運営
- 虐待予防研修や新人研修など、職員教育の体制を整える
- 地域に開かれた施設を作る
- 柔軟な人員配置による働きやすい雰囲気づくり
- 職員のストレスを把握する相談しやすい環境づくり

健全な組織運営、
職員の負担、
ストレスの
少ない職場づくりで
未然に防止します！

サービスの質(事業所全体)

家族・地域住民やボランティアとの 日常的な交流への取組み



【家族交流】ご家族も介護-チームの一員

家族介護の日を設け、グループホームへご家族に来ていただき、交流しながら介護参加の時間を設ける



【地域住民交流】自治会活動への参加

- ・地域清掃、防災訓練等への参加
- ・有識者のお話を聞く機会を設ける(わかくさで実施中)



【ボランティア交流】自治会活動への参加

音楽団体等のボランティアとの定期交流はもちろんのこと、**高知大学副学長:受田浩之教授**曰く「有名な施設等、日本中の高齢者施設を見てきたが、絆さんほど利用者が楽しめる環境を作っている施設は他に無い」と評価してくださり、受田教授のほうから、「ぜひ利用者の皆さん向けに講座などを開いて地域貢献をさせてほしい」との申し出があり、おもしろ講座を通じて交流が続いている。

基本理念にある「皆様にいつも楽しく笑って過ごしていただけるような介護」が実践できていることの外部からの高評価を得ている



サービスの質(事業所全体)

衛生管理、感染症対策

感染症や 食中毒発生予防

- 「ケア」「手洗い」を正確な手指洗浄方法で徹底実践
- 感染症マニュアルの策定
- マニュアルの周知徹底(施設内勉強会を開催)
- 感染経路の遮断(持ち込まない、持ち込ませない)



感染症や 食中毒発生時の対応

- 感染源の排除
- 感染経路の遮断(持ち込まない、持ち込ませない)
- 感染源を素手で触らない。必ず手袋、使い捨てマスクやエプロン・ガウンを着用する。
- 手袋を脱いだ後は、手洗い、手指消毒を行う。

**施設の外部から感染症の
病原体を持ち込まないように
することが重要！**

サービスの質(事業所全体)

苦情受付体制及びサービスの質向上の取組み

- 常日頃から「質の高いサービス」を心がける
- 事業所として苦情は、「貴重な意見」として受け止め、再発防止に努め、サービスの質の改善を図り、顧客満足度を向上させることを基本とする
- 特に利用者や家族は、なかなか苦情として職員等には言いにくいものがあるということを十分に理解する
- サービス担当者会、運営推進会議へ参加を呼びかけ
- 家族介護の日の開催

サービスの質(事業所全体)

苦情受付体制及びサービスの質向上の取組み

利用者

日常の会話の中で何気ない言葉から要望や苦情を見つける

ご家族

面会時などに、最近の利用者の様子などを話したりしながら、コミュニケーションを取り、気軽に希望や要望を言ってもらえる雰囲気をつくる。運営推進会議・家族介護の日、サービス担当者会へ参加を呼びかけ、意見を聞く

玄関先に「ご意見箱」を設置し、意見・要望を聞く

苦情に発展する前の段階で、「希望・要望」を見つけて解決する。

常設の窓口、 担当者の設置

苦情、相談に対する常設の窓口として相談担当者を2名設置。
苦情担当者不在の場合でも、基本的事項は職員全員が対応出来るように、引き継ぎ、相談、苦情への対応が早期に行なえるように体制を整備する。

サービスの質(事業所全体)

苦情受付体制及びサービスの質向上の取組み

【円滑、迅速に苦情処理を行なう為の処理体制、手順】

1

利用者、ご家族から苦情があった場合、苦情担当者が直ちに利用者、ご家族から詳しい事情を聞くとともに、事実関係を確認する。(職員が苦情を受けた場合は、直ちに苦情相談員に報告を行う)確認した後、速やかに管理者に報告を行う。管理者は苦情内容等を社長に報告行う。

2

苦情担当者は、その後早急に協議を行い迅速に会議日程等の開催する。

3

管理者、苦情担当者及び介護職員、(必要に応じて社長を加え)苦情の処理に向けた検討会を開催する。

4

苦情処理担当者は、検討会後に社長に検討会の結果を報告する。又、管理者は遅滞なく、利用者・家族等に検討会の内容・改善策等の報告を行い納得の得られる説明を行う。必要な場面では、謝罪も行う。

***寄せられた苦情、相談は記録し、再発防止に役立てる。**

***また、苦情解決のための第三者委員・公的機関においても相談が出来るよう担当者・窓口を設置。**

サービスの質(事業所全体)

事故防止への取り組み

【危険予測「だろう」考えをしない!】

大丈夫だろう、起きないだろう、こんな行動しないだろう等、職員の気の緩みが事故を起こす。考えられる危険を予見し、事故を未然に防ぎ、また最小限に抑えられるよう、先手の対応をとる。

【報告書の提出】

事故発生時、今後事故を起こす可能性がある場面に遭遇した時には報告書を提出する。
事故防止策についての検討記録は即実践する。必要時はケアプランの書き換えを行う。

報告書の種類

ヒヤリハット

ヒヤリハット報告書の提出は、当日(遅くても翌日)に提出をし、検討会は3日以内に報告書を提出。5日以内に全職員が把握する。

事故報告

施設の事故報告書と行政(高知市)の事故報告書を作成し提出する義務がある。事故報告書は3日以内に朱判(社印)を押した事故報告書・検討記録を高知市に提出。事故検討会は基本即日実施、遅くとも3日以内に行う。

サービスの質(事業所全体)

生活の質向上への取組み

【利用者の生活歴等把握し、ケアプランに反映させる】

できること・できないことを把握する。できないことに目を向けがちだが、
「できること」を重視し、それを継続的に行えるよう支援していく

- 日常的な機能訓練およびレクリエーション
- 積極的に外出機会を設ける
- 季節行事の開催(誕生会、花見、端午の節句、七夕、家族介護の日、運動会、クリスマス、初詣、節分、ひなまつり、バーベキュー等)



安定した事業所運営

事業所開設にあたっての 周知取組み及び職員確保に向けた具体的施策 【求人活動】

- ふくし交流フェアなど様々な採用機会への参加。無資格・未経験者、高齢者、障害者、外国人など幅広い採用対象。積極的な求人活動
- 高知県介護事業所認証評価制度の認証取得
- 介護員養成学校との連携
- 採用前の職場体験→ミスマッチによる離職の防止
- 柔軟な雇用形態(短時間勤務等)、子育て支援、有給休暇の取得推奨
- 資格取得の支援(勤務調整等)
- 定期的にテレビCM、新聞広告を用いた企業イメージを露出

安定した事業所運営

事業所開設にあたっての 周知取組み及び職員確保に向けた具体的施策 【職員定着に向けた施策】

- 資格の取得をサポート
- 研修へ積極的に参加できる職場環境
- 介護職員養成学校との連携 職場体験の実施
- 健康維持のため健康診断の実施(年一回)
- 働きやすい雇用形態



安定した事業所運営

事業所開設にあたっての 周知取組み及び職員確保に向けた具体的施策

ユニバースでは
職員が定着しやすい環境づくりを進めているため、
職員の定着率UP!

- 常勤者の正社員率100%の実現
契約社員、臨時職員を置かない



安定した雇用により
離職率が低い

- 働きやすい環境作り
子育て世代に助かる子連れ勤務OK
障がい児を抱える方も働けるよう、「基準該当サービス」
希望の時間に働けるパートタイムの実現
入浴時間など忙しい時間に職員配置(人件費効率化)



保育所が休みでも
働ける環境

職員確保の考え方: 法人の基本理念定着には時間を要するため時間をかけて研修することで精鋭育成を目指す。

安定した事業所運営

整備許可申請内容の遵守に向けた具体的な取組み

【職員定着に向けた施策】

- 資格取得の支援

→現在職員4名が資格取得のため、夜間学校に研修中

- 施設内外研修・訓練の実施(認知症、高齢者虐待、身体拘束、

感染症、要望・苦情、救命、事故予防、防災訓練、ハラスメント等)

- 介護職員養成学校との連携 職場体験の実施

- 健康維持のため健康診断の実施(年1回)



その他

利用者によりよいサービスを提供するために 【時間確保の取組み】

利用者の介護はとにかく時間がかかる場合が多い。利用者によって介護の方法は違う場合もあり、一人一人に適切な対応をしているとなおさらのことである。この時間の問題をおろそかにしていると

- 利用者へのサービスの質が低下(利用者の満足度の低下)
- 通常業務の時間が確保できないため、就業時間を超えて業務にあたらなければならないなど利用者・職員共に悪循環が発生する恐れがある。

**そこで私たちは職員の時間を
より利用者との関わりに費やす時間を多くするために
以下の取組みを行っています。**

実践例

- 食事の材料を生協など食品配達業者を利用することで買い物時間を削減
- 食洗機を購入し、食事後の食器洗いの時間を削減
- 乾燥機を購入し、洗濯後の干す時間を削減など

▶ **利用者との関わる時間を増やし、
さらなる信頼関係の構築を図る**

時間確保は職員の努力だけでは難しい部分があるため、道具、物品の購入などで時間の確保が図れることがあり、その部分は母体企業であるユニバースが企業努力として実践しています。

その他

ユニバーズは「**できる**」を目指す企業です。

できない理由を探すのは簡単！

「できる」方法を考える！

できる方法を
考えること

現場での
実践

行動力を
伴った
支援

新施設でも、「できる」を目指し、職員一丸となって走り続けます。
また、私たちにはこれを実践していく能力があります！

**ユニバースが高知の福祉を変える！
高知の福祉が日本を変える！
ご清聴ありがとうございました。**

