

3 軸アセスメントによる施設サービス改善の試み

刈 谷 哲 博^{*1}

はじめに

施設のサービスは常に改善向上を求められる。その方向はそれぞれの施設利用者の個別的生活課題の解決であり、そのための施設のサービス機能の改善であるが、利用者全員についてのすべての希望を同時に満たすことは出来ない。重要でもっともな生活課題でも現在ただ今の当該施設の機能ではそれを満たすことが出来ない現実もある。

これらのサービス現場の課題の中でも、当面実現出来る条件を欠いた課題であって、重要でもっともな課題に対して的確に対処し解決に向かうことが施設の基礎的な機能として重視されるべきであろう。

全国社会福祉協議会（1996）は福祉サービスの評価基準として、その機関の課題解決システムの在り方を取り上げており¹⁾、飛田（1997）は米国のナーシングホームの例を報告し、クライアントの問題を施設運営の問題とて持ち上げるシステムを提案している²⁾。三宅等（1998）はケアプラン作成作業に連動して、未解決課題を「理論的課題」として、個別クライアントの課題を解決するために必要なプログラムや施設運営方法の変更を行なうシステムを提起している³⁾。本研究では、施設サービス機能の3つの軸としての1. 個別ケース 2. サービス実施プログラム 3. 管理・運営の問題を有機的に結びつけた業務改善方式を実践し、その有効性を検討する。

研究方法

1999年3月、身体障害者療護施設「竜ノ口寮」の利用者124名についての寮母による担当ケースの「理論的課題関連データ一覧表」を基に、「サービスプログラムの課題関連データ一覧表」及び「施設の管理・運営課題関連データ一覧表」を作成し、その実施過程と結果より、3軸アセスメントの有用性と問題点及び課題を検討する。

3 軸アセスメントの実施過程

1. アセスメントの内容

（1）理論的課題関連データ一覧表として利用者一人一人についての「継続的サービス」、「理論的課題～重要でもっともなものでありながら解決困難な課題」、「領域」、「時案」をそのケース担当者と利用者自身が協議して記入したもの

（2）サービスプログラムの課題関連一覧表として、プログラムごとの利用者の反応と意見、サービス提供の条件とその体制・課題と提案をプログラム担当者が記入するもの

（3）施設の管理・運営課題関連データ一覧表として、事業計画、事業の成果、業務改善課題・提案、を当該職員全員が記入するもの

2. アセスメントのねらい

（1）個別のケースの重要でもっともなものであって未解決課題を明確にして、優先順位の高い課題を解決するため、プログラムの改善や施設の条件整備のポイントを示す。

（2）個々の利用者と職員全員がケースレベル、プログラムレベル、施設レベルの3軸について連続的に検討し、優先的な課題選択に参画する。

3. 業務改善システムへの移行過程

施設利用者ひとりひとりの課題解決のために必要なプログラムの改善や施設運営管理システム変更の提案は、利用者及び介護担当者、各職能別担当者を経て施設長まで持ち上げられるが、これらの情報は以下の諸会議で集団的な研究の対象となり、施設の事業計画の一環として施設レベル、職能レベル、当事者レベルの計画に取り込まれて実践に移される。

- （1）運営会議－施設長を含む管理職による検討
- （2）職員会議－全職員参加による検討
- （3）職務別会議－専門別、職場別の職員による検討
- （4）利用者自治会－利用者の自治会役員と全利用

*1 竜ノ口寮

（連絡先）刈谷哲博 〒703-8555 岡山市祇園地先 竜ノ口寮

表1 理論的課題関連データ一覧表

領 域	理 論 的 課 題	業 務 改 善 シ ス テ ム
居 室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 整理整頓 ・ 個室利用 ・ 居室のグループダイナミックス ・ 居室の文化的環境と衛生 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 衛生委員会とりネン担当の合同案提起
レクリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外出レク ・ グループレク ・ 趣味の発見 ・ 散歩レク ・ 食べるレク ・ 買物レク ・ ワープロ操作技術 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 小行事と連動レクの設定 ・ 調理設備強化 ・ 外食レクの設定 ・ ショッピングの設定 ・ 指導者の追加のための人選（専門指導者、介護職員）
排 泄	<ul style="list-style-type: none"> ・ 灌腸の減少 ・ 夜間排尿 ・ 排泄リズム ・ トイレで排泄 ・ 排便コントロール ・ 排尿コントロール ・ 自然排便 ・ 排泄訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ・ トイレ設備機能強化 ・ トイレトランスファー方法 ・ 排便促進法 ・ 医療的アプローチ ・ コンチネンス <p>排泄ケア担当チームによる総合的見直し</p>
コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1：1コミュニケーション ・ コミュニケーション保障 ・ フラストレーション ・ 孤独感 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションタイム ・ コミュニケーションタイムの歯止め（記録、計画化） ・ レク、小行事のコミュニケーション内容強化 ・ 個別コミュニケーションタイム
社会生活	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅行 ・ 希望先外出 ・ 退所先の情報 ・ 福祉ホーム情報 ・ 自立プログラム ・ 金銭指導 ・ 作業所運動 ・ 進路指導 ・ 社会参加 ・ 生活時間と内容の意識化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会生活力プログラム研究
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 肥満意識 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 栄養士、看護婦の健康指導講座 ・ 栄養所要量の研究協力
家 族	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族関係改善 ・ 家族不信 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家庭訪問 ・ 社会生活力プログラム研究
ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人ボランティアの紹介 ・ ボランティアルーム ・ 外出ボランティア ・ 散歩ボランティア 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアの組織化／担当者指定 ・ ボランティア専用室の解放 ・ 有料ボランティア育成と手続き整備 ・ 登録ボランティア育成 ・ ボランティアスクールの企画

表2 サービスプログラムの課題関連データ一覧表

領 域	利用者の反応	課題と提案	業務改善システム
レクリエーション 担 当	<ul style="list-style-type: none"> ・主体性が希薄 ・外出レクの希望 ・作って食べたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加対象者の拡大 ・プログラム実施回数の増加 ・1：1体制でのレク ・大集団の雰囲気力を借りる ・散歩、買物等のレク資源化 ・調理過程つきレク財 	<ul style="list-style-type: none"> ・小行事、大行事の内容調整（レク担当と行事担当合同企画） ・余暇教育プログラムの研究（個別余暇計画のための余暇資源開発） ・調理設備整備
行 事 担 当	<ul style="list-style-type: none"> ・外出行事を希望 ・散歩の希望多い ・行事援助職員数の限界 	<ul style="list-style-type: none"> ・昼食外出の試みの見直し ・散歩の介助者を広く外部の人に求める ・2～3人の援助者でできるミニ行事内容の開発 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画的に継続実施する ・行事ボランティアの手配 ・登録ボランティア制度の開発計画 ・療養施設合同レク研究会を開催してレク財拡大 ・時案の検討（種目、展開法） ・ミニ行事ボランティア
ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの休憩、食事場所ができない ・有料ボランティアが少ない ・ボランティアの自己手配困難者あり 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア専用室の確保 ・退職者で有料の外出援助が出来る人材開発 ・登録ボランティア紹介制度の開発 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員休憩室一室をボラ室に特定 ・障害者生活支援センター整備計画の中にボラ室を追加 ・退職者による運転介護事業希望者との協力事業実施 ・ボランティア募集システムとボランティア講座の開設計画 ・企業ボランティア資源開発
リネン	<ul style="list-style-type: none"> ・不要なりネンがたまる ・布団庫の布団の出入が不便（見えない、重なり・・・） ・布団、シーツの衛生向上を希望 	<ul style="list-style-type: none"> ・処分する ・棚等の整備 ・シーツの洗濯頻度アップをめざす 	<ul style="list-style-type: none"> ・一斉分別と処分実施 ・担当者が図面案作成し検討 ・週二回全面的に、それ以上の頻度で部分的に実施 ・シーツ、フトンカヴァーの新型導入

者による検討

(5) 各種委員会－職場横断的な専門委員による検討

結 果

1. 理論的課題関連データ一覧表（表1）

居室、社会生活等8つの領域について40の理論的課題が提起され24の業務改善内容が取り上げられた。その中で3件は業務ラインに、20件は従来からの業務改善チームに、1件は新たに設置されたシステムに落とし込まれた。

2. サービスプログラムの課題関連データ一覧表（表2）

レクリエーション、ボランティア等4つの担当領域から、15の理論的課題が提起され、18の業務改善

課題項目が取り組み課題とされた。その中で5件は業務ラインに、10件は従来からの業務改善チームに、3件は新たに設定されたシステムに落とし込まれた。

3. 施設の管理・運営課題関連データ一覧表（表3）
スタッフの連携業務、設備等9つの業務課題について12件の提案があり、13件の業務改善内容が取り組み項目とされた。その中で、9件はラインに4件は従来からの業務改善チームのシステムに落とし込まれ、新たなシステムは不要であった。

4. その他

3軸アセスメントに関連して以下の2つのシステムを追加する必要があった。A.「人権と人格に関する調査表」によって人権や人格に関する気になる事柄について匿名で記述することにより多数の問題事例が報告され、3軸アセスメントで共有できなかった

表3 施設の管理・運営課題関連データ一覧表

運 営 業 務	提 案	業 務 改 善 システム
・看護／介護スタッフの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡会議の強化 ・看護婦による早朝、夜間帯のカヴァー ・医療的ケアに関する寮母研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・合同主任会議設定 ・臨時的医療ケアについての個別マニュアル発行 ・看護婦の早日勤、遅日勤体制の試行 ・医療ケアに関する実技研修
・24時間医療ケア対応	・看護婦による対応	<ul style="list-style-type: none"> ・早日勤遅日勤看護婦1名配置増 ・看護婦宅直体制
・早朝の介護	・早朝介護体制の強化	・早日勤看護婦1名配置増
・朝食介護	<ul style="list-style-type: none"> ・介護者／利用者比率の改善 ・07:30ー16:00勤務者配置 ・食事の冷めない内に食べることのできる食事介助体制 	・早日勤寮母1名配置増
・ケース会議	アセスメントシステム	・総合的アセスメント／ケアプランシステムの活用モデル作成
・家庭訪問	・面談頻度の向上	・家族面会時に担当者による面談を設定
・個別利用者のサービス状況の把握と共有	・個別日程表の表示	・個別日程一覧表の表示（変更事項フォロー徹底体制）
・居室介護の福祉機器利用	・居室の介護用リフト設置	・天井走行式リフト6基配置増
・排泄と洗面の設備設定	<ul style="list-style-type: none"> ・洗面スペースを削減 ・トイレ出入りスペース拡大 	・排泄担当チームの総合見直し

た課題が追加された。

B.「チャレンジプラン」として、各職員の業務達成目標を自己申告するとともに、管理者と協議して現任研修テーマとして取り組んだ。

問 題 点

1. 個人のニーズを把握するためには、包括的な項目を持ったアセスメントとの併用が必要である。
2. 人権問題についての特別アセスメントを導入して、人権問題の潜在化に対処する必要がある。
3. 職員育成計画としての「チャレンジプラン～個別職員の業務達成目標と現任研修テーマを連動さ

せた計画」等と連携して効果が期待できる。

ま と め

個別ケースの課題解決とプログラム及び施設運営管理の課題を連続的に解決するシステムを実施したが、これら3つのステージについて一定の成果を見ることが出来た。ただし、個人アセスメントとしてはその包括性には不備があり、人権問題のアセスメントとしては潜在的な問題把握の点で不備があった。なお、把握された業務改善課題と職員の現任研修計画と連動することにより、職員の問題解決能力向上を目指すシステムが開発出来た。

文 献

- 1) 全国社会福祉協議会（1996）高齢者在宅福祉サービス事業評価基準．全国社会福祉協議会，東京．
- 2) 飛田明日香（1997）米国ナーシングホームの動向 処遇評価のシステマ的アプローチについて．旭川荘研究年報，**28**（1），124-125．
- 3) 三宅政子，中川明美，矢吹 徹，山田千恵子，刈谷哲博，池田明子，飛田明日香（1999）身体障害者療護施設におけるケアガイドラインの研究．旭川荘研究年報，**29**（1），26-33．

（平成12年12月12日受理）

Practical Service Development by Three Axes Assessment

Tetsuhiro KARIYA

(Accepted Dec. 12, 2000)

Key words : PHYSICALLY HANDICAPPED, 3 FACTOR ASSESSMENT SYSTEM, THEORETICAL ISSUES

Correspondence to : Tetsuhiro KARIYA

Tatsunokuchi-ryou Home for the Physically Handicapped

Okayama, 703-8555, Japan

(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.10, No.2, 2000 435-439)