

介護の質 (Quality) から考える 倫理と法令遵守

2018年9月26日

主催：佐渡市社会福祉協議会

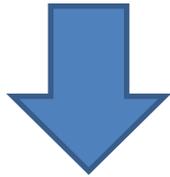
講師：青見 健志

第1部

質 (Quality) という言葉について考えよう

1. はじめに

- ・質（Quality）の高い介護サービスについて考えてみよう



介護の質を向上させるための取り組みとは？

- ① 接遇・マナー
- ② 相談や苦情対策の強化
- ③ 介護福祉士など資格取得者の採用
- ④ 介護技術を向上させるための研修
- ⑤ その他



主に利用者における環境を良くすることだけに着目されている。

1. はじめに

・悪質とはどのような状態ですか？

(質問) 悪質ドライバーとはどんなドライバー

- ① 運転技術が伴わず、周囲に迷惑をかけるドライバー ×
- ② 運転マナーが悪く、周囲に迷惑をかけるドライバー △
- ③ 道路交通法を守らず、周囲を危険に巻き込むドライバー ○



法律やルールを守らず、周囲に迷惑をかけた、重大な事故を引き起こしたりするドライバーを指し、特に運転技術について言及している訳ではない。

1. はじめに

・法律を知らずに介護をしている介護職員は悪質介護職員？

(質問) 悪質な介護とはどんな介護

- ①介護技術が伴わず、利用者に負担をかける介護職員がいる ×
- ②事業所の管理体制が悪く、必要記録が残されていない △
- ③要介護高齢者に必要以上の介護サービスを提供し利益を得る △
- ④虐待や身体拘束により、利用者の尊厳が守られない ○
- ⑤介護保険の不正請求により、不当に利益を得る ○

法律やルールが守られず、実害として表面化すれば悪質であると定義される。

介護サービスの質(Quality)を考えたときに、原点に法律やルールを守る必要がある。モラルが低下すれば、結果として介護サービスの質(Quality)が低下する。

1. はじめに

- ・質 (Quality) の高い介護サービスには経営・運営管理も含まれる

まず、サービスを提供する体制の質 (Quality) が確保されないと、利用者へ満足していくサービスは提供されないと理解しなければならない。

サービス業を提供するのは施設で働く職員であり、その職員の管理が出来ず、職員満足度が低下すれば、気持ちよく働くことはできない。その状況で、利用者を満足させることは可能だろうか？

様々な質 (Quality) の管理から、その基本である運営や経営の管理について考えてみよう。

組織と職員の質 (Quality) が介護の質 (Quality) に繋がる

2. 質 (Quality) について考えてみよう

質 (Quality)

- (意味)
- ・特徴を表す言葉(質感、物質、材質、水質、客質など)
 - ・良し悪しを表す言葉(品質、上質、悪質など)
 - ・傾向を表す言葉(体質、気質、性質など)
 - ・見た目を表現する言葉(質素、質朴など)
 - ・持っている能力を表す言葉(素質、資質、資格など)
 - ・内容を表す言葉(実質、本質、言質など)
 - ・内容を確認する言葉(質問、質疑など)
 - ・その他

介護の仕事においては、「QOL(Quality Of Life)・生活の質」という言葉がよく使われる。これは、障害がある人でも尊厳が守られ、満足な日常生活を送ることができることを意味する。

3. 尊厳という言葉を考える

尊厳とは とうとくおごそかなこと。気高く犯しがたいこと。また、そのさま。
(引用:小学館デジタル大辞泉)

では高齢者の尊厳を守るとはどんな意味

高齢者のとうとくおごそかなことを守る
高齢者の気高く犯しがたいことを守る



要は「困らない」という意味である。

加齢により日常生活に不自由さが感じられるようになっても、
高齢者福祉政策や介護サービスなどの支援により、その身体
状況を本人が受け入れることができる。

4. 食品から質 (Quality) について考える

いつも食べている食事はなぜ安全・安心なの？



・お客様に販売するための基本的なポイント

生産者は大丈夫なの？

輸入された食品は大丈夫なの？

農薬などの薬品は体に大丈夫なの？

輸送中の管理は大丈夫なの？

食品加工業者の管理体制は大丈夫なの？

加工された食品の衛生状態は大丈夫なの？

売られているスーパーは大丈夫なの？

安全に食べられる賞味期限は大丈夫なの？

食中毒や健康被害は大丈夫なの？

まず第一に安全・安心が確認できなければ販売できない。

4. 食品から質 (Quality) について考える

安全・安心が確認されて、お客様に販売できる。



味はおいしいの？
見た目は良いの？
価格設定は妥当なの？
手軽に作れるの？
子供、又は大人向けの食べ物なの？
高齢者でも食べられるの？
健康に良いの？
その他

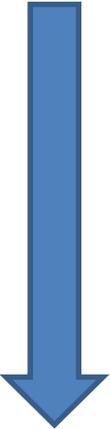
安全・安心という品質がクリアされ、味や見た目などを含めた顧客満足度が加えられ、食品としての質が評価される。

4. 食品から質 (Quality) について考える

品質といえば高級・高額な食品に注目しがちであるが

例) 安くて、おいしい、毎日全国で沢山食べられる冷凍食品

問題発生) その冷凍食品が原因で沢山の消費者に健康被害が発生した!

- 
- 理由)
- ①コスト削減のため古い油を交換せず使い回していた
 - ②使用していた安い油に、有害物質が紛れ込んでいた
 - ③賞味期限切れにより回収された食品の賞味期限を上書きして、再度出荷する
 - ④定められた食品衛生に関する法律を守っていなかった
 - ⑤生産現場の衛生管理マニュアルが守られていなかった
 - ⑥その他

結果) 悪質な組織管理体制により、出荷された低品質の食品が原因となり、沢山の人が健康被害を被る重大事件に発生した。

4. 食品から質 (Quality) について考える

総合的に質 (Quality) が高い食品とは

沢山の高い評価を得、日常的に食べられる食品となることで、それが会社の利益や消費者の健康につながり、食品販売事業を継続していくことが可能となる。これは総合的にサービスの質 (Quality) が高いといえる。

継続できなければ総合的なサービスの質 (Quality) が高いとはいえない。



一時的なブームで終わってしまう
一定の愛好者以外に広がっていかない
会社の利益につながらない
購買意欲につながらない
問題が発生して販売中止となる
その他

5. 建築から質（Quality）について考える

安全・安心な建物の指標とは？



- ①建築基準法が守られている
- ②耐震基準が守られている
- ③免震・耐震性が高い
- ④防火基準が守られている
- ⑤防火設備が備えられている
- ⑥地盤の調査や補強が行われている

住宅やマンションの販売会社の営業マンがお客様へ、「私たちには信頼と実績があり、最新の技術を取り入れた、災害に強い安全・安心が確保されたマンションを販売させていただいております。」と言うが、その根拠は何処にあるのだろうか？

5. 建築から質（Quality）について考える

違法建築、耐震偽装がなくならないのはなぜ？



建築・耐震基準を遵守した建築方法には、莫大な費用がかかる。ミスにより大きな損失を出すこともあれば、見えないところで手抜きをすればするほど利益を確保出来るという構造がある。

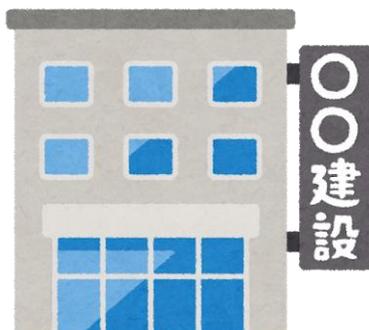
住宅やマンションを購入する消費者には、建築に関する専門知識がほとんどないことが多い。また、現場の安全確保の為に、建築現場に入ることは出来ないため、実際にどのように法律が守られ、建物が建設されたのか知ることができない。

5. 建築から質 (Quality) について考える

総合的に質 (Quality) が高い建築とは

建築基準法を遵守し、耐震基準や防火基準をクリアした建物を建設することで、中に設置される家財や活動する人の命を長期間守ることができる。そして、それが生活や企業活動の基盤となり、地域の発展につながることで、総合的に質 (Quality) が高い建築であると評価できる。

継続できなければ総合的な質 (Quality) が高いとはいえない。



建設会社が倒産し、メンテナンスが困難となる
違法建築により、建物の安全性が確保出来なくなる
手抜きによる補修や修繕が多く、費用がかかる
地盤補強に手抜きがあり建物が傾き危険
その他

6. 質 (Quality) を確保するためのポイント

- ①組織体制 組織やそこに所属する職員が高い理念と倫理観を持ち、法令を遵守する
- ②管理体制 安全や品質管理のためのルールやマニュアル作りなど、管理体制を整える
- ③職員教育 現場で働く労働者の技術や知識を高めることで、品質の維持や向上を目指す
- ④顧客満足 消費者のニーズや評価を調査し、製品の改善や新商品の投入を検討する
- ⑤相談窓口 クレームやトラブルの窓口を設置することで、様々なトラブルの把握や問題解決を行う
- ⑥職員満足 企業で働く職員が、やりがいや会社への愛着を持つことで、会社組織や商品をさらに良くしようという働きかけが生まれる
- ⑦事業継続 企業運営や組織活動に継続性があり、地域発展や経済活動に貢献している
- ⑧その他

7. 質 (Quality) を確保するための原点

・企業 (組織) 活動の原点

質 (Quality) の高いサービスを提供するためには、必ず高い理念と倫理観を持ち、そのうえで法令を遵守する必要がある。



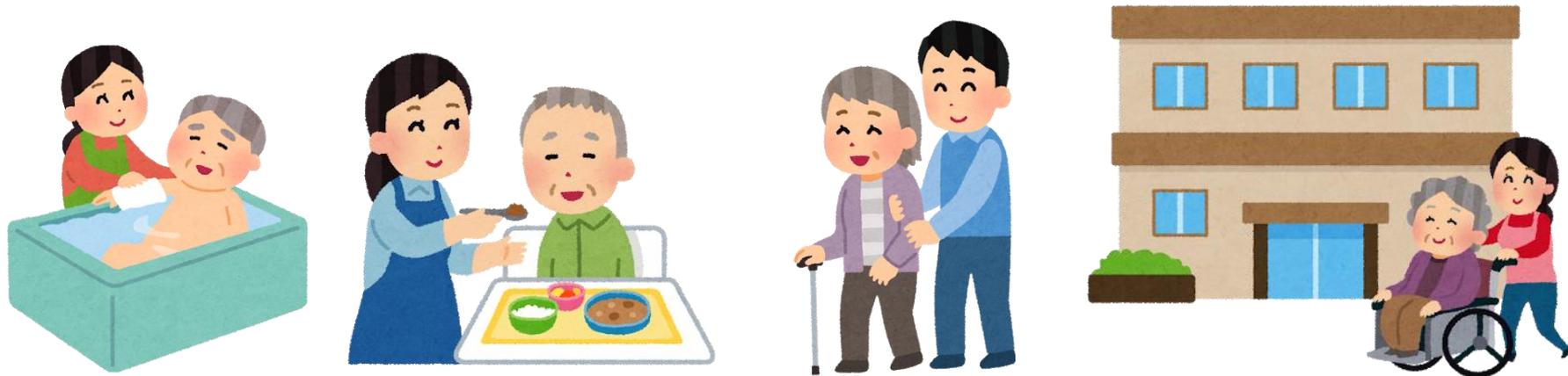
倫理と法令遵守を原点にする必要がある

第2部

介護の質 (Quality) を確保するために

8. 介護の質 (Quality) の確保について考える

(質問) 必要以上のサービスを提供し、利用者満足度が高ければ、質 (Quality) のよい介護サービスといえるのか？



要介護利用者が何もしなくても、不自由なく満足出来るようにと、過剰な介護サービスを利用する。

8. 介護の質 (Quality) の確保について考える

・よくあるトラブル

要介護高齢者の足の爪が伸びていた。自分で足の爪を切ることが出来るが、介護職員が爪を切った方が早いし、爪を切ってあげると喜ぶと思い、足の爪を切った。それがきっかけとなり、足の爪を切ってもらうことが当たり前となった。

あるとき、ケアマネージャーより介護状態をこれ以上悪化させないように、自分で出来る身の回りのことは、できる限り見守りにて本人が行うように指示してほしいと連絡を受けた。

そこで、介護職員が要介護高齢者に爪切りを渡し、伸びた足の爪が危ないので切るように伝えると、「そんなこともしてくれないのか」と腹を立てられ、その後事業所へ利用中止にするか、担当する介護職員を変えてほしいと連絡があった。

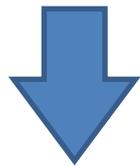
その後も自分で足の爪を切ることはせず、気がつけば必要な身体機能が失われ、足の爪が切れなくなり、切ってもらわないと困る状況になった。

出来ることをしなくなり、いつの間にか出来なくなる。

8. 介護の質 (Quality) の確保について考える

(答え) 介護保険制度の持続が危ぶまれ、地域や経済の発展を妨げる

利用者負担が1 (所得により2・3) 割の介護保険、残りの負担は国民の税金により賄われている。少子高齢化が加速しており、財源が確保出来なくなると、介護保険事業の継続が困難となる。



結果として…

- ・国民の税金負担(社会保障費)が増える
- ・消費税が必要なだけ増えていく
- ・介護保険料負担義務年齢が20歳に拡大される
- ・介護報酬がどんどん下がっていく
- ・利用者負担割合が上がる
- ・その他

本末転倒



最終的に介護の質 (Quality) が低下することに繋がっていく

8. 介護の質 (Quality) の確保について考える

(ポイント) 公的介護保険制度の現状と今後の役割(厚生労働省資料より)

高齢者の自立支援と要介護状態の重度化防止、地域共生社会の実現を図るとともに、制度の持続可能性を確保することに配慮し、サービスを必要とする方に必要なサービスが提供されるようにする。



サービスの質 (Quality) を確保するための取り組みが必要

- ・地域包括ケアシステムの推進
- ・指導監査による適正化の確保
- ・介護保険制度改正による、制度設計の見直し
- ・介護予防など、要介護状態に陥らないようにする取り組み
- ・その他

介護保険制度は介護の質 (Quality) を確保するため変化している

8. 介護の質 (Quality) の確保について考える

・介護保険法を知ることが、本質の理解につながる

(目的)

第一条 この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、**その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。**

法律を知らないのに法令遵守はできない。

8. 介護の質 (Quality) の確保について考える

- ・正しい制度設計を知ることが、質 (Quality) の確保に繋がる

(介護保険)

第二条 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態(以下「要介護状態等」という。)に関し、必要な保険給付を行うものとする。

2 前項の保険給付は、**要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう行われる**とともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。

3 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、**適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう**配慮して行われなければならない。

4 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、**可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように**配慮されなければならない。

質 (Quality) を確保する方針は法律に書いてある

8. 介護の質 (Quality) の確保について考える

介護の質 (Quality) を確保を妨げる行為の例

- ① 施設(会社)の利益を目的として、必要以上の介護サービスを利用させる行為
- ② 不正受給により、報酬を水増しし利益を得ようとする行為
- ③ 要介護高齢者の言われるがまま介護サービスのプランを組み、必要以上の介護を提供する行為
- ④ 中毒性の高い娯楽型のサービスを提供して、高齢者の利用を促す行為
- ⑤ その他

介護保険法が守られず、倫理観やモラルが低下すれば
質 (Quality) の低い介護サービスしか提供出来なくなる。

9. まとめ

介護の質（Quality）を確保するために、介護保険法の理念を理解し、遵守していく必要がある。法令を遵守するためには、個々の組織や会社が高い理念と倫理観を持つ必要がある。その結果、介護保険法が公共の利益となり、持続可能な制度に発展していくことが、質（Quality）の確保に繋がっていく。



倫理と法令遵守を原点にする必要がある。

第3部

介護の質 (Quality) と組織管理に関して

10. チームワーク・ケアについて

・「チーム」という言葉の意味を理解していますか？

共通の目的・目標を達成するために集まった集団を意味する。弱点を補うためそれぞれの特技や分野を生かし、規律を持ち行動することで結果を生み出していく。

例) 野球チームと愛好会の違い

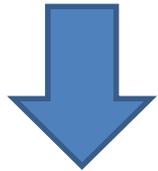
野球チームは大会に勝利をする為に結成される。野球愛好会は趣味として野球を楽しむ人たちの集団であり、勝ち負けにはあまりこだわらないため、ルールを知らない初心者がいても問題とならない。

結果を出す為に、チームには一定水準以上の質(Quality)の確保が重要である。

10. チームワーク・ケアについて

・介護現場にチームワークが必要な理由

1人の要介護高齢者を介護するために、身体介護（排泄・入浴・食事など）だけではなく、介護サービスを利用するための介護保険の申請に始まり、ケアプランの作成、情報の共有、機能訓練の実施、健康管理、実施内容の記録、レセプト請求など様々なことをする必要があるのである。



なぜ？

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため

他職種が連携しないと、高齢者介護は成立しない

10. チームワーク・ケアについて

・要介護高齢者介護に必要なチームワーク

行政(保険者)
医師
歯科医師
看護師
ソーシャルワーカー
ケアマネジャー
管理栄養士
歯科衛生士
支援相談員
介護職員(介護福祉士)
事務職員
家族
その他



他職種連携(チームワーク)によりチームケアが成立する

11. 他職種連携が成立するには

- ・連携には様々な組織の協力が必要である。

1人の要介護高齢者を介護するために、様々な組織(行政・病院・診療所・ケアマネ事業所・介護施設など)の連携・協力が必要である。それぞれの組織に専門性や役割があり、そこで提供されるサービスの質(Quality)を確保するために、理念や規律(ルール)を持ち運営を行っている。

自分が所属する介護施設は、その連携・協力体制の一部であると理解しておく必要がある。その施設が質(Quality)を確保を出来なければ、要介護高齢者の介護の質(Quality)を全体的に低下させる要因になることを意味する。

- ・自分の組織と連携可能かどうか、査定する必要がある

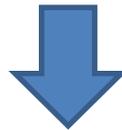
モラルや倫理観のない質(Quality)の低い組織と連携する組織は存在できない。互いに同等のメリットがなければ連携する必要がない。

質(Quality)の低い組織は、必ず淘汰される。

11. 他職種連携が成立するには

・トラブル事例から他職種連携について考えてみよう

今日は通所介護の利用予定日ではなかったが、利用者より汗をかいたから通所に来て入浴したいという要望があった。介護職員はよかれと思って利用者を迎えに行き入浴サービスを提供し、月末の実績として算定しようとしたら、ケアマネージャーから勝手にサービスを提供しないでくださいと注意を受けた。限度額の問題もあり、利用者には全額自己負担が必要になり、そんな話聞いていないとトラブルになった。



通所介護施設の管理体制に疑問を感じる。事業所で働く職員、管理者、そして経営者が介護保険に関する法律や算定ルールを知らない可能性がある。他の職種や連携施設から見ると、モラルや倫理観が低下していると思われ、利用者からの信頼も低下してしまうかもしれない。

法律やルールを知り、守らなければ連携は成立しない

12. 要介護高齢者の見守りネットワーク

・要介護高齢者の見守りネットワーク

行政(保険者)

警察

消防

医師

歯科医師

看護師

ソーシャルワーカー

ケアマネージャー

管理栄養士

支援相談員

介護職員(介護福祉士)

事務職員

家族

地域住民

その他



介護には防犯、防災、助け合い、安否確認も必要

12. 要介護高齢者の見守りネットワーク

- ・公共の立場から自分の施設を考えてみよう



私たちが住む地域には、
行政・警察・消防などの公共機関
医療・福祉などの社会保障・福祉関連の施設
電気・ガス・交通・通信などのインフラ
学校・保育園・大学・専門学校などの教育機関
株式・有限会社などの会社法人
地域住民が組織する自治会

様々な組織や人の協力により地域社会が作られる。

その中で弱い立場である子供や高齢者の安全を確保するために見守り活動などが実施される。自分が働く介護施設は、連携して地域社会を支える一組織であり、協力体制に貢献できるように心がける必要がある。

組織の質(Quality)が高ければ、公共の利益につながる。

13. 自分が働く組織について考えよう

- ・自分が働く組織が掲げる理念を知っていますか？

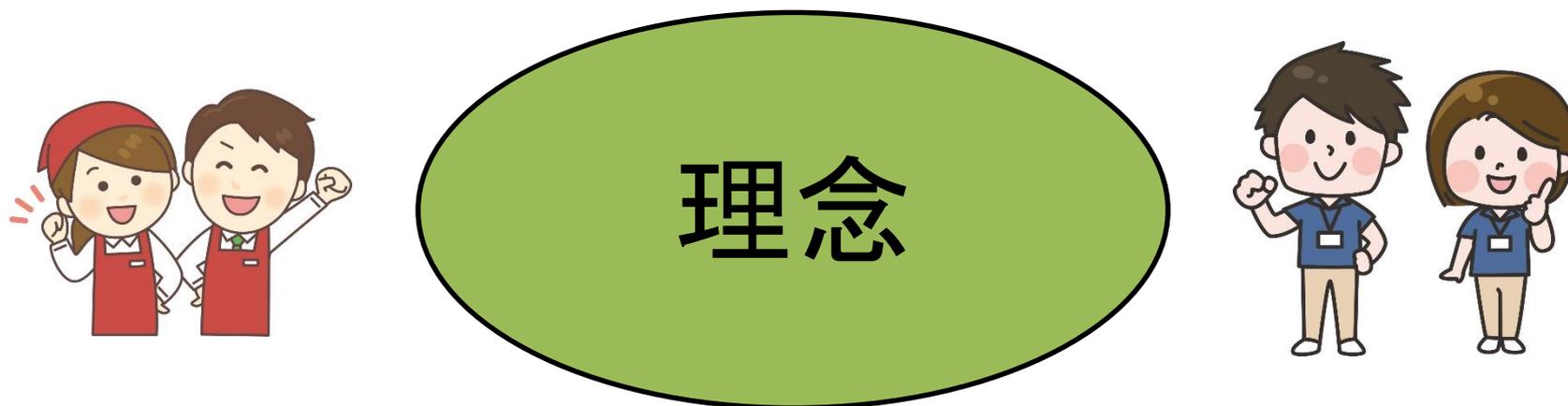
理念



理念とは自分が働く組織の根本にある考え方

13. 自分が働く組織について考えよう

- ・理念とは施設が存在する目的、意義、価値、方向性を意味する



組織が存在する目的や使命、施設で働く職員の行動、施設が取り組む事業やサービス、会議で決められる決定事項などが、掲げられている理念に基づく必要がある。

理念が浸透しないと働く職員の使命が定まらない

13. 自分が働く組織について考えよう

・理念に基づき企業マインド(意欲・活力)を高めていこう

- 例)
- ・ 会議におけるあなたの発言は、理念に基づいていますか？
 - ・ この決定事項は理念に基づいているのだろうか？又は、理念の遂行の為にどのように貢献できるのだろうか？
 - ・ あなたのその行動は、理念に基づいているか？
 - ・ 会社利益は理念に基づき行動したことで生まれたのだろうか？



理念に基づき行動していれば、誤った方向に進むはずはない！

理念を理解するため伝える仕組みが必要である。

14. 組織管理について考えてみよう

・組織管理に理解しておくこと

何もトラブルがなく、静かで平穏な組織など存在しない。むしろ、何も問題が報告されない完璧な組織とは、本当に健全な組織かどうか疑問を感じる。

組織を作るのは人であり、それぞれの性格、考え方、感覚、常識などの違いにより葛藤や不満が発生し、組織運営の場でずれが生じ、支障を来すのは当たり前だからである。



14. 組織管理について考えてみよう

・組織管理のポイント

日々発生する問題や変化に蓋をせず、しっかりと目を向け、解決・改善・再発防止に向けた取り組みを講じることが正常な組織である。

発生する問題を否定しほったらかし、新たな変化を受け付けない凝り固まった組織は、成長が望めない組織である。

成長が望めない組織に所属する職員は、成長することが出来ないので、質(Quality)のあるサービスを提供することは不可能である。

問題が発生したときに、組織の本質が問われる。

14. 組織管理について考えてみよう

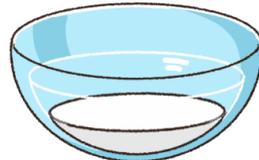
- ・組織とは水溶き片栗粉のようなイメージである。

水溶き片栗粉を維持するためには、混ぜ続けないといけない

- ・しっかりと混ぜなければ、ダマが出来る
- ・混ぜるのを止めると、分離する
- ・一度止めて、混ぜようとする抵抗が生じる
- ・混ぜ出すと、抵抗がなくなりスムーズに動かせる



ダマになる



分離する



抵抗がある



スムーズに混ぜる

組織を維持するためには止まることなく、回転させていくことが必要である

第4部

介護の質 (Quality) を向上させるために

15. 介護の質 (Quality) を高める取り組み

①組織に所属する職員の意識を統一させていく



②内容を明文化 (※文字に起こすこと) が必要！



①法律②理念③規則④マニュアル⑤その他

③明文化された内容を把握して、運用を開始する



④意識が統一されているのか確認が必要



①指導②違反③見直し④中止⑤その他

①組織に所属する職員の意識を統一させていく



15. 介護の質 (Quality) を高める取り組み



Plan (計画)

介護が必要な高齢者が増えており、対策を打たないといけない！介護保険という保障制度の仕組みを作ること、問題の解決を図っていこう。

介護保険という仕組みを理解してもらうために、介護保険法という法律を策定し、明文化することで、介護保険の運用に係わる関係者に周知理解してもらうことで、一定の質 (Quality) を確保していく。

15. 介護の質 (Quality) を高める取り組み



Do (実行)

介護保険制度が開始され下記にある様々な介護支援事業所が法律に則り運営を開始し、要介護高齢者の介護サービスが提供されるようになった。

(介護保険事業所)

通所介護、通所リハ、訪問介護、訪問看護、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、短期入所生活介護、その他

15. 介護の質 (Quality) を高める取り組み



Check (評価)

介護保険という保障制度は国民の税金で賄われている。適切に運用されているのか必ず評価する必要がある。根本になる制度の理解が進み、介護を必要とする高齢者の需要を満たすことが出来たのか？無駄な費用は発生していないのか？制度設計に問題はなかったのか？保険給付の不正や違反はないのか？機能訓練の効果はちゃんと出ているのか？その他いろいろな項目について評価する。

15. 介護の質 (Quality) を高める取り組み



Act (改善)

評価から見えてきた問題点より、今後制度を持続していくために改善すべき内容を検討し、解決方法に向けた取り組みを模索していく、これが、介護保険法の法改正に繋がっており、政策上の介護の質 (Quality) を向上させる取り組みになる。介護保険法の改正では、新たな仕組みを計画し、明文化された内容を通知する。その内容に沿って事業所は介護保険サービスを提供する。実行された改正を3年に1度評価し見直しすることで、介護保険法は成り立っている。

15. 介護の質 (Quality) を高める取り組み

・ポイントは基準の明文化、把握、評価である。

介護保険法が改正されるときに、算定基準が示された通知を今か今かと待ち構えている理由は、新しく決められたルールを守らないと、保険請求が出来なくなり、組織の運営に支障をきたすからである。新たに改正された内容を読み込み理解することで、新設された加算を取るために急いで書類を作成したり、人員配置を見直したりすることで対応していく。算定基準を満たすことが出来れば、評価され報酬が支払われる仕組みになっている。

・基準を明文化、把握が出来なければ評価できず加算の算定ができない



まれに報酬改定時に算定基準があやふやで、方針が定まらず明文化されていない加算があり、介護保険法の改正後に算定方法がわからず現場が困惑してしまう状況が発生することがある。

16. 介護の質（Quality）を向上させる組織管理

・職員が統一した意識を持ち、規則やルールを遵守すること

- ① 施設で働く職員は、自分の組織の理念を知った上で行動していかなければならない
- ② 自分が働く施設の規則やルールを把握し、規律のある行動を取り、他の職員と協調し仕事に取り組む
- ③ 自分が所属する施設の介護保険法や施設基準など法令を理解し、報酬が支払われる仕組みを知る
- ④ 介護技術（入浴・排泄）のマニュアル化、報告・連絡・相談方法の取り決めの明文化、マナー・接遇などの標準化などを行い、統一した質（Quality）の高い介護サービスを提供する
- ⑤ 事故防止、感染予防、身体拘束防止、虐待防止、環境整備、褥瘡対策、個人情報管理、環境整備、衛生などの委員会を作り、そこで決められた内容を明文化しルールを作ることで、介護の質（Quality）を向上させていく
- ⑥ 作成された取り決め内容を現場に当てはめ評価・見直しを実施する
- ⑦ 働く職員の規律、能力、協調性などの人事考課を行うことで、職員レベルを高め、介護の質（Quality）の向上につなげていく

16. 介護の質 (Quality) を向上させる組織管理

・統一できないことは利用者を困惑させるだけ

ベテラン介護職員Aさん、Bさん、Cさんが施設で働いています。

- ① 認知力が低下した要介護高齢者に職員Aさん、Bさん、Cさんがそれぞれ違うことを言えば、混乱を招き不安を煽る要因となる
- ② 職員Aさん、Bさん、Cさん、それぞれの介護技術に差があり、Aさんの介助は雑、Bさんの介助は怖い、Cさんに介助をお願いしたいという状況ができれば、利用者にとってCさんが休みの日は苦痛でしかない
- ③ 職員Aさん、Bさん、Cさん、それぞれの介助方法が全く違っており、要介護高齢者がそれぞれの方法に付き合わされている状況は利用者本位の介護とは言えない
- ④ 職員Aさん、Bさん、Cさん、それぞれの事故やヒヤリハットの報告基準が違っており、報告相談が必要な事例が人によって報告されない
- ⑤ 職員Aさん、Bさん、Cさんの仲が悪く、連携が取れない
- ⑥ その他

16. 介護の質 (Quality) を向上させる組織管理

- 施設AとBのどちらが良いサービスなのか

		Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん	
施設A	介護技術	60	60	60	60	60	合計300点
	法律理解	60	60	60	60	60	合計300点

		Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん	
施設B	介護技術	100	30	90	10	70	合計300点
	法律理解	30	100	70	20	80	合計300点

ばらつきをなくし、平均値を上げることが質 (Quality) の向上につながる

17. まとめ

高い倫理観を持ち、法令を遵守することが出来なければ、介護の質（Quality）を向上させることは不可能である。

健全な組織体制の構築ができなければ、モラルや倫理観が低下し、それが介護の質（Quality）を低下させる要因につながる。

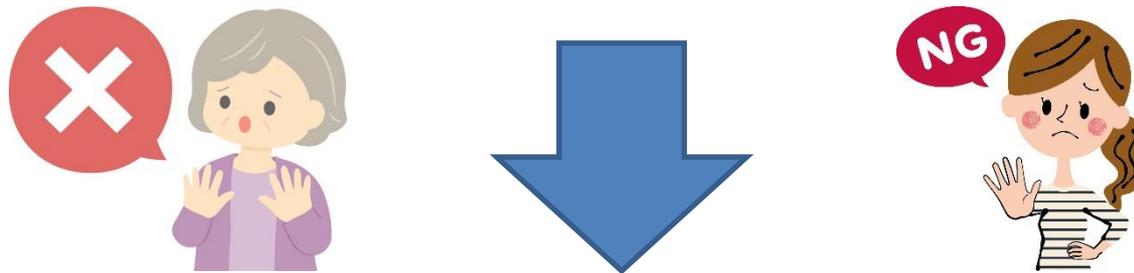
組織体制を構築するために理念を掲げ、統一した規則やルールなど基準を文章として定め、それを職員が読み理解し、実際に守られているかどうか評価していかなければモラルや倫理観は高まらない。また介護に係わる法律、施設基準、算定ルールも同様であり、法令が遵守されているかどうか監査監督していかなければ、法令は遵守できない。

業務のマニュアルがしっかりと作成されており、それぞれの職員が統一した介護技術の提供、利用者への対応、事故防止のための報告連絡相談などができている。

17. まとめ

慢性的な人手不足から即戦力を求める気持ちはわかりますが

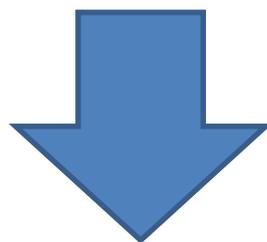
採用した職員にこんなことしたら絶対ダメ！



**即現場に配置！見て覚えろ！体で覚えろ！現場で経験を積み！
なんでこんなことできないのか！自分で勉強しろ！**

17. まとめ

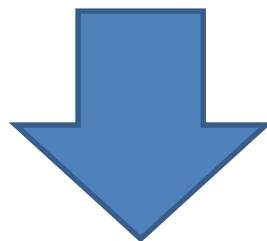
組織をしっかりと管理するために
職員教育を怠らないこと



それが介護の質 (Quality) の向上につながる

17. まとめ

介護の質（Quality）の向上には



高い倫理観と法令遵守が必要である

ご静聴ありがとうございます