

A Study on the Effort to Improve Quality of Small-scale Multifunctional In-home Care : On the Basis of the Practice of Small-scale Multi-functional In-home Care Office 「A」

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2017-04-04 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 矢野, 明宏 メールアドレス: 所属:
URL	https://mu.repo.nii.ac.jp/records/420

小規模多機能型居宅介護事業所における
サービスの質の向上に関する一考察
～小規模多機能型居宅介護事業所宅老所 A の
研修体制の吟味をもとに～

A Study on the Effort to Improve Quality of Small-scale
Multifunctional In-home Care
～ On the Basis of the Practice of Small-scale Multi-functional
In-home Care Office 「A」 ～

矢野明宏
YANO, Akihiro

1. はじめに

社会福祉事業法から社会福祉法に代わった根底には、福祉サービスの基本構造を大きく変革しようという意図があった。その中には4つの柱があったが、2つ目の柱として「サービスの質の向上」がある。

社会福祉法において「サービスの質の向上」に関する条文は、第5条、第24条にみられるが、具体的には、第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）¹に具体的方法が示されている。

筆者は、ここ数年、「サービスの質の向上」について考える機会を得ており、2010年度『愛国保専紀要第2号』²において、筆者の活動として、「社会福祉の専門性の3つの柱（「知識」・「技術」・「価値と倫理」）の一つである「価値と倫理」の視点を手がかりに、職員レベルや職員がサービスを提供する場である組織レベルにおいて、現在国をあげて取り組まれている介護サービスの質の向上に向けてのさまざまな対策を真に実効性のあるものにするための検討を継続し、具体的な提言を行っていきたい」旨の発議を行った。そして、その思いをもとに、前年度（2013年度）『年報第3号』³において、ターミナル期にある利用者の支援事例を通して、今後の小規模多機能型居宅介護のあり方を考えてきた。その中で、①職員の更なる質の向上、②組織における職員が安心して質の高いサービスを提供できる環境づくりがポイントとしてあがってきた。

そこで、本稿では、昨年度に引き続いてかわりのある小規模多機能型居宅介護事業所である「宅老所A」の研修体制を吟味することを通して、「サービスの質の向上」への事業所の取り組みについて改めて考えていきたい。

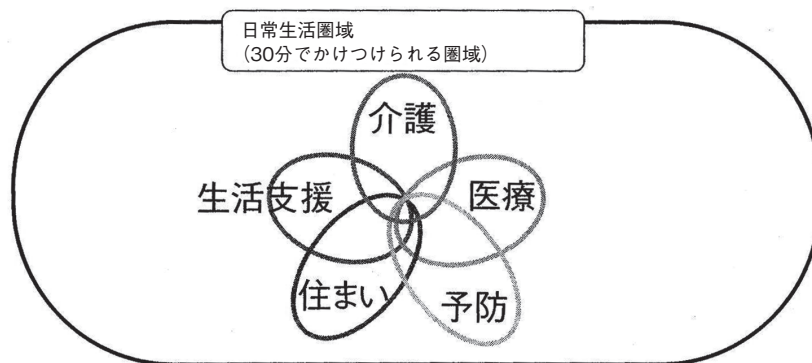
2. 倫理的配慮

武蔵野大学人間科学研究所年報執筆要項（平成26年度「人間科学年報」第4号）2（5）及び13の規定及びに筆者の所属学会の一つである日本社会福祉学会の倫理規定等に沿い、個人情報等十分配慮し、論述を行う。また、執筆に先立ち、「NPO法人B会」理事長及び小規模多機能型居宅介護事業所「宅老所A」施設長の協力（資料提供・資料補足説明等）・本稿執筆に対する了承を得ている。

3. 小規模多機能型居宅介護サービスのあり方 （介護保険制度における位置づけ）

2011年の介護保険制度の見直しにおいて、介護が必要になった高齢者も、住み慣れた自宅や地域（おおむね中学校区を基本としたに日常生活圏域）で暮らし続けられるように、「医療・介護・介護予防・生活支援・住まい」の5つのサービスを、一体的に受けられる支援体制である「地域包括ケアシステム（図表1）」の実現に向けた取り組みを推進することになった。政府は、おおむね30分以内に必要なサービスが提供できる環境を目指しており、その中核には、地域包括支援センターを配置し、地域の調整役としての期待を大きく持っている。そして、その日常生活圏域のなかにおいて、本稿で述べる小規模多機能型居宅介護サービスも大きな役割を果たしている。

図表1 地域包括ケアシステム



【地域包括ケアの5つの視点による取り組み】

地域包括ケアを実現するためには、次の5つの視点での取り組みが包括的（利用者のニーズに応じた①～⑤の適切な組み合わせによるサービス提供）、継続的（入院、退院、在宅復帰を通じて切れ目ないサービス提供）に行われることが必須

- ① 医療との連携強化
 - ・24時間対応の在宅医療、訪問看護やリハビリテーションの充実強化、介護職員によるたんの吸引などの医療行為の実施
- ② 介護サービスの充実強化
 - ・特養などの介護拠点の緊急整備（平成21年度補正予算：3年間で16万人分確保）
 - ・24時間対応の定期巡回・随時対応サービスの創設など在宅サービスの強化
- ③ 予防の推進
 - ・できる限り要介護状態とならないための予防の取り組みや自律支援型の介護の推進
- ④ 見守り、配食、買い物など、多様な生活支援サービスの確保や権利擁護など
 - ・1人暮らし、高齢夫婦のみ世帯の増加、認知症の増加を踏まえ、様々な生活支援（見守り、配食などの生活支援や財産管理などの権利擁護サービス）サービスを推進
- ⑤ 高齢期になっても住み続けることのできるバリアフリーの高齢者住まいの整備（国土交通省）
 - ・高齢者専用賃貸住宅と生活支援拠点の一体的整備、持ち家バリアフリー化の推進

出典：『国民の福祉と介護の動向 Vol.61 No.10 2014/2015』一般財団法人厚生労働統計協会 2015年 p.161

小規模多機能型居宅介護とは、2005年度の介護保険法改正で、地域密着型サービスの一つとして新たに創設されたものであるが、介護保険法第8条第18項（介護予防では同法8条の2第16項）によれば、「居宅要介護（支援）者が、心身の状況やおかれている環境等に応じ、その者の選択に基づいて、居宅または一定のサービスの拠点に通所または短期間宿泊により、その拠点において受ける入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話および機能訓練」のことをいう。そのうえで、厚生労働省令第34号第62条には、「要介護者について、その居宅において、又はサービスの拠点に通わせ、若しくは短期間宿泊させ、当該拠点において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の有する能力に応じその居宅において自立した日常生活を営むことができるようにするもの」としている。

つまり、小規模多機能居宅介護とは、1つの事業所で、「通い（期待される機能：①柔軟性、②生活を総合的に支える、③家族や地域社会との関係づくり）」を中心に、「泊まり（期待される機能：①通いからの連続性、②なじみの場所に泊まる、③なじみのスタッフが対応）」や随時の「訪問（期待される機能：通い・泊りから継続性・柔軟性等）」を組み合わせ、在宅での生活を継続できるよう支援しているものである。

2011年度介護保険法（介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律）改正においては、医療と介護の連携の効果等の柱の中で、複合型サービスの創設が加えられた。この複合型サービス創設については、看護と介護サービスの一体的な提供により医療ニーズの高い要介護者への支援の充実を図ることを目的としたものとして位置づけられている。つまり、これからの居宅介護支援において、ますます医療依存度の高い在宅高齢者がますます増加してくることを想定したことだといえよう。

4. 質の高いサービスについて

サービスの質の向上への取り組みについては、喫緊の課題として国としてもその対策に力をそそいでいる。

筆者は、2010年度『愛国保専紀要第2号』⁴において、「質の高いサービス」はどのようなことであるかについて老健職員へのアンケート調査により、そこで抽出されたキーワードをもとに次のような考察をした。

キーワード：利用者本位、安心、快適、満足、情報の共有、チームワーク、在宅復帰

「質の高いサービスとは、利用者が主人公であり、利用者にとって、安心感があり、快適で満足できるサービス」である。

ただし、それはただ単に人間の本能的な「快・不快」のレベルでの満足できるサービスではなく、社会福祉法（本稿テーマでは、特に第3・5条）の理念に基づくものでなければならない。そのためには、サービス提供者すべてが情報の共有に留意し、統一したケアプランのもとに行うサービスでなければならない。その根底には、施設生活のみの範疇ではなく、“在宅復帰”の視点を忘れてはならない。

さらに、老健職員へ「質の高いサービス」を利用者に提供するためにはどのような取り

組みを行うかについても、質問し、下記のような回答を得た。

[個人としての取り組み]

- 気づき ○徹底した目くばり、気くばり、心くばり
- 利用者、家族とのコミュニケーション ○職員同士のコミュニケーション
- 知識、技術の更なる向上 ○相手の立場を常に意識しながらサービス提供を行う

[組織としての取り組み]

- 必要な情報の共有を確実に ○各職種間の連携を十分図る
- 職員のスキルアップに対する施設全体での取り組み

この回答をもとに、「質の高いサービス」を利用者に提供するためにはどのような取り組みを行うかについての考察をした。

各職員の取り組みについてであるが、大きく [個人としての取り組み] と [組織としての取り組み] に類別することができた。なかでも [個人としての取り組み] では、「気づき」の大切さを、また [組織としての取り組み] としては、「情報の共有」の大切さを指摘している回答が多かった。抽出できたキーワードはどれも福祉サービスを提供する上での基本となるべきことばかりであった。

つまり、社会福祉法（下記参照）に規定してあることを職員それぞれが自分の言葉で表現していたのである。しかしながら、現実には、俗に言うところの「きちんとできていない」ため、介護保険制度にもみられるように「介護サービスの質の向上」が国をあげての最重要課題としていつまでも議論され続けているのだろう。

そこで本稿では、「質の高いサービス」を提供するために研修体制を吟味し、質の高いサービス提供についていわゆる「きちんとできる」ような創意工夫を考えてみたいという意識が芽生えたゆえんである。

〈社会福祉法関係条文〉

第3条（福祉サービスの基本的理念）

福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又は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支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

第5条（福祉サービスの提供の原則）

社会福祉を目的とする事業を営む者は、その提供する多様なサービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

5. 小規模多機能型居宅介護事業所「宅老所 A（NPO 法人 B）」の概要について

本稿で紹介する B 会は、「介護が必要になってもできるだけ長く地域に住み続けたい」・「誰もが地域でふつうに暮らし続けたい」というこんなあたりまえな願いにこたえるべく 2003（平成 15）年 8 月に設立された NPO 法人である⁵。発足当初は、「宅老所 A」として、小規模の「デイサービス（介護保険事業）」と自主事業としての「泊まり」を実施していた。その後、2008 年 6 月に小規模多機能型居宅介護事業所に移行した。

2013（平成 25）年度の NPO 法人総会資料⁶によれば、職員数は、介護担当職員 12 名（そのうち、パート職員 4 名）、事務職員 2 名、調理担当職員 3 名である。理事長・施設長中心に職員が協働しあい、以下の事業に取り組んでいる。その事業は、多岐にわたっており、それぞれのサービスの質を確保していくためには、それなりの研修体制を確保し、高めていくことも意識的に取り組んでいる。

2013（平成 25）年 10 月 5 日（土）には、『みんなで熱く語ろう！「いつまでも自宅に住みたいね』と銘打ち、地域の見守りネットワーク運営委員会と共催の形で、近隣自治会、まちづくり協議会、地区社会福祉協議会などの地域関係団体の協賛を得て、法人設立 10 周年記念行事を行った（地域住民 101 名参加）。

B 会の宅老所 A は、C 市内に 7 か所の小規模多機能型居宅介護事業所があるうち唯一、「住まい（グループホーム等）」部分の併設施設を持っていないところである。だからこそ、他事業所以上に近隣自治会、まちづくり協議会、地区社会福祉協議会などの地域関係団体などとの日常的な関係作りを通して、地域住民と密接にかかわろうとしていることが色濃くうかがえ、地区住民といわゆる“顔なじみ”になってきたという⁷。たとえば、①認知症予防教室サロン活動（平成 25 年度 11 回開催、一般市民参加延べ 172 名）、②認知症予防教室たまりんば虹活動（平成 25 年度 29 回開催、近隣住民参加延べ 178 名）、食事交流会（平成 25 年度 20 回開催、近隣住民延べ 169 名）また、「ボランティアの受け入れ」も積極的に行っている。そして、地区センターでの文化祭や自治会の防災訓練にも積極的に参加したりしている。その中で特筆すべきは、小規模多機能型居宅介護事業所の運営のために行われる 2 カ月に 1 回の「運営推進会議」の中で、「宅老所 A」のことについてももちろん議論されるが、それに加え、地域の諸問題についても活発な議論が行われている。その中で、「高齢者見守りネットワーク」を作ることになり、2 年間の準備期間を経て本格稼働に入り、前述の法人設立 10 周年記念行事では、記念事業とともに、「高齢者見守りネットワーク」協力員の連絡会を兼ねることができた。この記念行事がきっかけとなり、より一層安全で安心な地区になるための仕組みづくりを住民の方々と進めていきたいと B 会としても考えている⁸。その後、「高齢者見守りネットワーク」は、平成 25 年度 10 回開催できた。また、障害者支援事業として、日中一時支援を行政の要請に応じて行っており、平成 25 年度では年間延べ 25 名の利用があった。もちろん、中核事業である小規模多機能型居宅介護のさらなる充実も併せて考え、必要な手立てを講じていることは言うまでもない。

小規模多機能型居宅介護事業の 2013（平成 25）年度の利用実績は以下のとおりである。

泊まり：随時	年間延べ 313 名
通い：毎日	年間延べ 3,426 名
訪問：毎日	年間延べ 2,757 名

なお、NPO 法人 B 会がある地域は、昭和 40 年度後半に開発・整備された住宅地である。平成 24 年 2 月 1 日現在で高齢化率 42%、75 歳以上の後期高齢者割合 18%、高齢者人口に占める高齢独居率 20%という⁹。

6. 小規模多機能型居宅介護事業所「宅老所 A」の研修体制

本事業所では、他事業所同様、施設内研修（図表 2）と施設外研修（図表 3）を設けている。また、職員の資格取得の支援も積極的である。ただ、場当たりのではなく、年間計画にきちんと盛り込んだうえで行っている。対象は、パート職員を含む全職員である。大規模事業所のように「正職員向け研修」とか「パート職員向け研修」などという区分けをせず、職員の職性や力量に応じ、研修に取り組んである。ここが小規模施設の研修体制の特徴にもなるであろう。

施設内研修では、利用者の受け入れを行わない日（おおむね月 1 回 スタッフ会議設定日）に行っている。DVD 活用もあるが、職員が交代で講師役となり、その内容の理解を確かなものとなるような取り組みをしている。

施設外研修では、あらかじめ、年間計画を立て、勤務表に落とし込み、業務に支障のないように綿密に調整したうえで可能な限り派遣している。小規模な事業所で人員も限られてはいるが、他の一部事業所で散見されるような「人員不足・業務多忙等を理由に研修派遣を控えることはないように努めている（理事長談）」という。施設外研修においては、必ず伝達研修日という日を設定し、職員全員が研修内容を学ぶ機会を設けている。これは、逆に小規模な事業所で人員も限られているため、全員が研修機会を得、体験を共有することができることにつながっている。

施設内研修でも施設外研修も研修自体の内容も含め、記録に残して、いつでも閲覧できるようにしている。

また、新任職員については、まず一日ボランティアをしてもらい、そこで施設長と新任職員との話し合いの下、合意を得れば、新任職員として業務が開始される。その際、施設理念をはじめ多種多様なすべてのマニュアルが手渡され、業務終了後、業務マニュアルの確認が行われる。それとともに、7 日間程度は、実習生のような日誌をもとに、サービス提供の質を高めるための振り返りが日々行われている。

他方、資格取得を目指す職員に対しても、業務や経費等の負担も含め、資格取得に向けて法人あげて支援している。その代わりに、資格取得で得た知識を伝達研修という形で、スクーリング等の間のフォローをしてきた職員たちに成果を還元している。

図表2 平成25年度 施設内研修一覧

	内容・テーマ	講師
4月	法人施設の理念・職員の役割分担・年間計画	理事長・施設長
5月	避難訓練について 新聞記事（遠方の親を見る）をもとに	ケアマネ 介護職員
6月	各種マニュアルの見直し	介護職員より提案
7月	ワールドカフェについての学習会	施設長
8月	10周年記念行事について	ケアマネ
9月	次回防災訓練に参加・車いす操作講習会指導	介護職員
10月	DVD学習会（NHK番組）視聴から介護を見直す	介護職員
11月	感染症について	看護師
12月	認知症介護から考える「うつ病・うつ状態」	施設長
1月	食べ物と健康	ケアマネ
2月	地域で暮らし続けるために必要な介護、福祉、医療とは	介護職員
3月	年度のまとめ・来年度計画・役割分担	理事長・施設長

*出席職員には、記録だけでなく、映像等で伝達できる体制を作っている。

* 宅老所A研修記録より筆者作成

図表3 平成25年度 施設外研修一覧

	内容・テーマ	派遣職員
5/8	新人職員福祉入門講座	介護職員
6/3~6	認知症介護実践研修	介護職員
6/18	高齢者福祉施設新任職員研修	介護職員
6/30	ロコモティブシンドロームと転倒予防	介護リーダー職員A
7/3	思わず参加したくなる募集チラシの作り方	介護職員・事務職員
7/4・11・25	ソーシャルライター入門講座	介護リーダー職員B
7/25	NPO法人初めての会計	事務職員
8/1・29	認知症の方への排せつケア研修	介護職員
8/3	認知症ケア最新の考え方	介護職員
8/21	NPO法人の税務講座	事務職員
8/28	今知りたいソーシャルメディア活用講座	介護リーダー職員B
9/20	対人援助の基本	介護職員（パート）
10/2	助成金申請書の作成ポイント	施設長
11/14	終末期医療の課題とあり方	理事長・施設長・介護リーダー職員A
12/3~6	認知症介護実践研修	介護職員
12/5	決算職員を作ってみよう講座	施設長・事務職員
1/30~31	小規模多機能型計画作成者研修	ケアマネ
2/2	移動・移乗介護研修会	介護職員（パート）2名
2/11	地域密着フォーラム	理事長・施設長・ケアマネ
2/15	チーム医療としての緩和ケア	理事長・施設長・ケアマネ

*費用は法人負担

*一部を除き、職員全員を対象に伝達研修の機会を設けている。

* 宅老所A研修記録より筆者作成

そして、研修体制には含まれないだろうが、内容としては研修に類した取り組みも若干入ってくるので、以下のことについてもあげておく。

- ・ 運営推進会議：日頃のサービスの評価についても検討されている。
- ・ 月1回のスタッフ会議：利用者の受け入れを行わない日曜日に業務として設定している。諸業務の検討・確認はもちろん、利用者一人一人のカンファレンスをはじめとするサービスの質の向上のための議論も行われている。また、職場内研修も行われている。そして、外部研修受講者による伝達研修も行っている。
- ・ 日々の朝夕の申し送り：申し送り内容を受けて、ミニカンファレンスや基本介護技術等の確認も行っている。

2014(平成26)年2月3日に評価が確定した介護保険地域密着型サービス外部評価情報・外部評価結果¹⁰で本テーマ(サービスの質の向上への取り組み)に関連した項目の評価を下記に記し、確認していく。

I. 理念

1 (1) 項目：理念の共有と実践

外部評価コメント) (職員) 全員が理念を共有している。「誰もがその人らしい暮らしをしながら地域の中で過ごしていく」為にながら何ができるかを考えて実践している。

6 (5) 項目：身体拘束をしないケアの実践

外部評価コメント) 全職員は身体拘束をしないケア方針を理解している。毎日、利用者の状態を確認して、落ち着かない利用者があれば担当を決めフォローし、職員全員で見守って早めの対応をしている。

11 (7) 項目：運営に関する意見の反映

外部評価コメント) 全職員が法人の会員であり運営面にも関心を持っている。毎月のスタッフ会議、面接等を通じて意見を聞き、取り上げている。特に処遇面は可能な限りの配慮を行い、職員の努力に応えている。

この外部評価の項目は、もちろん研修体制に関するものではないが、研修を実践の中に見事に根づかせるという姿勢に対しての評価とも受け取れるものではないかと考える。

7. サービスの質の向上に向けての課題と今後(研修体制の面から)

前項のように小規模な事業所においても、サービスの質の向上のため、さまざまな研修に取り組み、外部の研修にも積極的に職員を派遣するなど、研修体制の充実を図り、質の向上の努力を惜しんでいない。しかし、研修体制としては、場当たりのもの、その時流に合わせた研修内容であるものが主流のようである。そこで、筆者は、改めて、次の1)～3)を問い直す指針としてとらえ、その指針に照らし合わせながら、さらなる充実した研修体制を構築することに尽力することでこの課題を克服する方向性を見出していきたい。

これらは、筆者がこれまでの紀要¹¹・年報¹²でも感じてきた指針である。むしろ、当たり前ではないかと指摘を受けてしまうものだろう。しかし、国をあげてサービスの質の向

上に関するさまざまな対策を実りあるものとするためには、あえて、ここであげてきた課題にサービス提供者一人ひとりも、また組織としても改めて向き合い、自身の日々の行動や施設のあり方について振り返ってみることも重要ではないかと判断している。

〈サービスの質の向上を考えるための指針〉

1) 質の高いサービスとは何かを事業所全体として「共通認識」を作る。

質の高いサービスとは何かについて、サービス項目ごとに施設としてのサービスの基準を定め、事業所職員全員で共通理解をしておかなければならないだろう。そのサービス基準が職員個々にバラバラの理解・認識であるとするれば、良いサービスを行なっていると思っている職員は「これだけやっているのに、これ以上何をすればよいのか」という不満が湧き上がってくる。目標が不明確だったり、職員個々で理解がバラバラであったりすると、サービスの質の向上はおろか、サービスの提供自体が危ぶまれてしまうことになりかねない。まず、質の高いサービスとは何かについて事業所全体で共通理解・認識を得ることをしなければならない。このことは、施設の理念が明確であるかどうかにも関わっている重要な課題である。

2) サービス提供者（職員）としての視点から…「自覚」と「気づき」

武居（2001）¹³は、「介護の場面においても、単なる生活のお世話ではなく、自立支援のアプローチや、重い障害のある人に対する、より高度な対応が求められるようになって、今まで以上に職員個々の専門性の向上、一貫性のある組織的な業務遂行が求められている。」と述べているが、その実現の第一歩は、サービス提供者自身の提供者たる「自覚」を常に持っているかどうかではないかと考える。利用者にとってみれば、職員に対して常勤・非常勤という区別はなく、「サービスを提供してくれる人」ということであるので、サービス提供者のすべてが質の高いサービスを提供しなければならない。そのためにはまず、「自覚」が必要だということである。また、実際のサービス提供場面を考えてみると、サービス提供者の利用者やサービスへの「気づき」があるかないかが重要な鍵となる。この「気づき」があることで、ルーティンワークの中でもさまざまな介護サービスの展開方法が生まれてくる。

筆者は、職員のレベルを精査する必要がある場合、この「気づき」を一つの判断基準としている。その他この項に関していろいろな視点で課題が抽出されるだろうが、この「気づき」を常に認識してサービス提供しているかがまず第一歩であると強く感じている。

3) 組織の視点から…「共通認識」と「環境作り」

しかし、前述のようなサービス提供者一人ひとりの「自覚」や「気づき」をはじめとするさまざまな個人的な努力だけに依存し、サービスの質の向上を求めるのではなく、事業所全体という組織が理念やサービスの目標等を共有化し、一体的に展開していくという発想が必要である。別な表現で論じていくなれば、職員から意見を求め、一人ひとりの職員の意見が反映されて、サービスの質の向上に向かうことは重要である。しかし、聞くだけで終わってしまい、サービスの質の向上に対する具体策を講じなければ、職員の「共通認識」は得られない。それどころか同じ失敗を繰り返してしまうことになる。

この「共通認識」については、繰り返しになってしまうが、職員の共通認識を図ることを組織として怠ってはならない。

また、職員がいつも気持ちよく働ける「環境づくり」に取り組むことの必要性を指摘しておきたい。職員の一人ひとりが「気づき」を十分に発揮し、施設の理念やサービスの目標等を共有化し、サービス提供を行なうためには、人的にも物理的にも働きやすいよい環境づくりに留意しなければならない。このことがひいては利用者へのサービスの質の向上に強く結びついていくものであると確信している。

また、津田¹⁴がいう「研修ニーズ」¹⁵をいかに埋めていくかにも最大の注意を払うことも必要である。福祉サービスは、業務マニュアルに従い、進めるだけでは完結するものではない。職員が適切に「臨機応変」に対応できる能力を身につけていかなければサービスの向上はありえない。別な言い方をすれば、利用者の不利益になってしまうものである。それを防ぐべく、研修体制について今一度吟味し、サービスの質の向上に直結する体制を確立していくことが重要だと考える。

8. 終わりに

今回は、小規模多機能型居宅介護事業所の研修体制を吟味することを通して、サービスの質の向上について吟味してきた。これは、単なる一事例ではあるが、このような小規模事業所でも、十分ではないと事業所内との意見が若干あるものの、研修体制を整え、サービスの質の向上に真摯に取り組んでいる現実もある。

筆者の今後の取り組みとしては、研修体制についてさらに深く考察していき、サービスの質の向上に向けて具体的な提言ができるよう尽力していきたい。筆者は常々福祉サービスは「臨機応変さが大切だ」と認識しているが、その定義づけをしてみたいと考えている。

最後になったが、本稿作成にあたり、NPO法人B会の理事長、宅老所A施設長、そのほか、職員の皆様にここで改めて感謝申し上げたい。そして、筆者も本事業所の何らかのお手伝いをさせていただくことでこれから恩返しをしたいと考える。

参考文献

- 『国民の福祉と介護の動向・厚生指標 増刊・第61巻第10号』一般財団法人厚生労働統計協会 2014年
- 武居敏編『社会福祉施設経営管理論2014』全国社会福祉協議会 2014年
- 津田耕一『福祉現場OJTハンドブックー職員の意欲を引き出し高める人財育成ー』ミネルヴァ書房 2014年
- 矢野明宏「今後の小規模多機能型居宅介護のあり方に関する一考察～小規模多機能型居宅介護事業所「宅老所U」の実践をもとに」『武蔵野大学人間科学研究所年報第3号』武蔵野大学人間科学研究所 2014年
- 『平成25年版 介護労働の現状I 介護事業所における労働の現状』公益財団法人介護労働安定センター 2013年
- 北浦正行『新装版 介護労働者の人事管理』財団法人介護労働安定センター 2012年
- 矢野明宏「介護サービスの質の向上への取り組みに関する一考察ー介護老人保健施設Aの「職員アンケート

ト」と「苦情対応ノート」の検討を中心に－』『愛国学園保育専門学校紀要 第2号』愛国学園保育専門学校 2010年

平野隆之、高橋誠一、奥田佑子『小規模多機能ケア 実践の理論と方法』CLC 2007年

注

- 1 社会福祉法第78条「社会福祉施設の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受けるものの立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。」
- 2 矢野明宏「介護サービスの質の向上への取り組みに関する一考察－介護老人保健施設Aの「職員アンケート」と「苦情対応ノート」の検討を中心に－』『愛国学園保育専門学校紀要第2号』愛国学園保育専門学校 2010年 p111
- 3 矢野明宏「今後の小規模多機能型居宅介護のあり方に関する一考察～小規模多機能型居宅介護事業所「宅老所U」の実践をもとに」『武蔵野大学人間科学研究所年報第3号』武蔵野大学人間科学研究所 2014年 p 53～54
- 4 矢野明宏「介護サービスの質の向上への取り組みに関する一考察－介護老人保健施設Aの「職員アンケート」と「苦情対応ノート」の検討を中心に－』『愛国学園保育専門学校紀要第2号』愛国学園保育専門学校 2010年 p106～107
- 5 NPO法人B会 パンフレットの記述による
- 6 NPO法人B会 第12回通常総会（2014年5月25日開催）資料を基に記述している。
- 7 その一例として、矢野明宏「第4講 支援者・被災者家族として高齢者ケアを考える」武蔵野大学編『武蔵野市 平成24年度寄付講座 講義録 統一テーマ「安心・安全社会のために」』株式会社文伸、2013年 p 42「E地区高齢者見守りネットワーク活動に参加して」を参照願いたい。また、このあたりは理事として関わらせていただいている筆者も実感しているところである。
- 8 NPO法人B会ニュース第42号より
- 9 NPO法人B会ニュース第38号より
- 10 宅老所「A」外部評価結果－WAMNET www.wam.go.jp/hyoka/003hyoka/.../aOpen?
- 11 矢野明宏「介護サービスの質の向上への取り組みに関する一考察－介護老人保健施設Aの「職員アンケート」と「苦情対応ノート」の検討を中心に－』『愛国学園保育専門学校紀要第2号』愛国学園保育専門学校 2010年
- 12 矢野明宏「今後の小規模多機能型居宅介護のあり方に関する一考察～小規模多機能型居宅介護事業所「宅老所U」の実践をもとに」『武蔵野大学人間科学研究所年報第3号』武蔵野大学人間科学研究所 2014年
- 13 宮崎民雄『福祉経営選書1 福祉職場のOJTとリーダーシップ』エイデル研究所、2001年 p 78
- 14 津田耕一『福祉現場 OJTハンドブック－職員の意欲を引き出し高める人材育成－』ミネルヴァ書房 2014年 p 13
- 15 津田は前掲書において、研修ニーズを「今職務で求められている能力、あるいは将来の職務に求められる能力と職員の能力の差」と定義している。