

介護部会 横浜南部ブロック会議 報告書

実施日 平成30年9月27日(木) 14時～16時30分

会議実施会場 介護老人保健施設 港南あおぞら

参加人数 14施設 22名 参加

議事項目 「各部署、他職種との連携について」

内容 「事前アンケート内容」

- ①他部署・職種との連携において問題課題があればご記入ください。
- ②連携するに際し、どのような点に配慮、注意をしていますか。
- ③より良い連携を図っていくために、今後どのように考えているか(指導面も含め)
- ④その他

施設A

- ①他部署の役職者には情報が伝わっているが、他の職員まで伝わっていない。または正しく伝わっていない場合があり、連携がスムーズでない時がある。他職種の業務内容を細部に至るまで把握していない為連携が難しい時がある。
- ②相手の都合や立場を考慮する。
- ③他部署や他職種の立場を考える。可能な限り互いの業務内容を把握する。関係する全職員に情報が正しく迅速に伝わるようにする。

施設B

- ①特になし。
- ②他部署、他職種の状況を理解し、所属部署、自職種の現状を説明する。施設運営、基本理念を共有する。
- ③良好なコミュニケーションを増やす。各委員会、各業務担当者会議等に各職種の参加を基本として、交流の場、コミュニケーションの場を増やし連携を強化していく。

施設C

- ①現場の状況が伝わりにくく、言葉で説明しても理解を得られないことがある。(利用者様のADLの変化、認知面での進行状況、業務量の負担等)利用者に対する認識が各専門性から意見に相違がでる。ベッド稼働率は一定水準キープしなければならないが、重介護を要する方ばかりが入所すると現場が疲弊する。介護職は24時間の生活面を担っている比率が大きい。朝、昼、夕では身体的な動きが異なることもあり、細かい所まで報告しているが伝わりにくい事がある。
- ②立場による意見の相違はあるものとし、自分の意見をただ主張するような言い方は避ける。相手の仕事の状況を確認しながら誤解や勘違いをしないよう言葉は慎

重に選ぶようにしている。

③相手の考えや状況把握の為、日頃から他部署とのコミュニケーションを密に図っていく。

施設D

①フロア職員の伝達漏れ。

②行事、会議、カンファレンス等がおこなわれる場合のシフト上の調整。(人員配置)

③予定が決まっている場合シフト上の調整(人員の数等)。

決まっている行事、予定がある場合の書き込みの忘れ、職員間の声のかけ合い、をおこなっていく。意見を言い合える環境づくり。

施設E

①リハビリ科との連携では利用者の介助方法を変更する際、担当スタッフが不在の時にタイムロスができてしまう。

看護科との連携では忙しい時間にずれがある為お互いにもう少し手伝って欲しいとの声が出てしまう。

相談・ケアマネとの連携では入退所が重ならないようにしてくれているが、先方の都合で重なってしまうことがあり、現場からの不満の声があがりやすい。

②相手の立場を考えて話をするようにしている。

③部署間で話し合う機会を増やしお互いに理解を深めていく。

会社の基本理念に沿って考えることをしていくと、各部署で同じ道を歩めるのではと考える。

施設F

①指導不足により情報共有が出来ていないときがある。

相談部とケアマネの連携の不足がある。またチームに分かれている為情報共有が出来ていないときがある。(週に1回全体で朝礼はおこなっている。)

入退所において情報の伝達が不十分な時がある。

担当制をとり担当フロアが分かれている為関わる職員が明確になり、情報の共有がおこないやすくなった。

②連携が不十分であれば定期的にカンファレンスをおこなうようにしている。

(介護と看護は週に1回カンファレンスをおこなっている。)

③他職種の花会議等への参加を促している。(申し送りノートはあるが読み込めていない職員も多い)ノートだけではなく口頭でも伝えていく。

施設G

①転フロアをする際に情報不足が見受けられる。「転フロア表」を作成し使用しているが、今後見直しが必要な点もある。

各フロアで業務内容が異なることもある為統一が必要。

役職者からの申し送りはできているが、一般職員からの送りは内容が不明確なことがある。

介護、看護共に申し送りノートがあるがお互いにノートの内容は把握できていない。「ミニカンファレンス」「申し送り時間」を設けている為基本問題ないが、情報をみていないことで情報の共有不足がある。

リハビリ担当の不在時に他職員へ相談するも連絡が伝わっていないこともしくは返答が遅れることがある。「リハ間連絡ノート」を作成しているが細かい内容が伝わりきらない部分もある。

利用者様の情報が伝達されるまでに時間がかかり、在宅復帰が延期になった等の情報が現場には後になって分かることがある。

②多職種の場合同明点、疑問点は直ぐに確認する。

普段から話やすい雰囲気をつくる。

重要な内容に関しては申し送りではなく、直接話しをするように心掛けている。

各職種変更があれば報連相をおこなうようにしている。

双方が内容を理解しているか確認している。

③各部署同士が壁を作らず、コミュニケーションをとりやすい環境作りが必要。チームケアであることの再認識が必要。

多職種の立場になり考えていく事が大切である。

④連携の話について考えてきましたが、主な問題点は「情報の共有」という所にあると思います。人に何かを伝える時、まったく同じ内容で伝わる人はいないという事です。それを各々が理解することが望ましく、伝わっていない職員同士はコミュニケーションを図る事で、理解しきれていないことを把握し共有できると思います。当施設では申し送り勉強会を通じて伝達の難しさやお互いの理解について再認識をおこないました。連携については申し送り以外にミニカンファレンスという時間を設けている為機能しています。コミュニケーションの大切さを理解し繰り返し同じような勉強会が必要だと感じています。

施設H

①他フロアの状況が分からず「自分の所が大変」といった考えが生まれる。

パソコンでの記録に頼りすぎ他職種も見ているだろうと口頭での連絡、報告が減少傾向にある。

他職種の揃うカンファレンスで介護職の発言が少ない、資料の情報が薄いことが有る

②各フロアでそれぞれ特色が有るが業務量があまりにも差が出ないよう、事故リスクの高い方、おむつ交換の方が何名といった表を作成している。

各フロアリーダーが別のフロアの勤務に入り状況の把握や問題解決をおこなっている。介護度の高いフロアの雑務を他フロアが手伝っている。またレクに参加できる方はフロアを行き来し参加していただいている。

口頭と連絡ノート両方で報連相をおこなうようにしている。

③どれだけ良いツールが有っても使う人の意識次第で連携は上手くいかない。②で書いたことをしっかりけいぞくしていきたい。

教育により介護職の知識、技術を上げ発信力をつけていきたい。

施設I

①大きな部署同士になると、トップ同士では連携がとれていても他職員には伝達が無く混乱してしまうことがある。

当施設では各利用者毎に担当者が決まっている。担当がメインに動く為連携は摂れていると感じる。

②ご家族との連携は相談課が主となり窓口を一つに絞ることにより、混乱の回避に繋がると考え、細かな連絡から事故報告までおこなっている。その為各部署だけで把握するのではなく細かな情報も申し送り共有している。

R4アセスメントに移行したばかりであり、まだ職員が不慣れな為、大事な事は直接話しをして細目にコミュニケーションをとっている。

③特別な対応が必要な利用者様は、その都度臨時のカンファレンスを開き他職種のご意見やご家族意向の確認などを設けられればよいと思う。

施設J

①週一回の朝礼や委員会、会議をおこない連携をとっているが、情報共有ができていないのが問題である。

看護師は病院勤務を経て初めて施設勤務をされる方が多い為、介護士を看護助手と思われている方がいる。

看護と介護で忙しい時間が違うため連携がとれていないことがある。

リハビリ科とはカンファレンスやその都度担当に伝えているが連携がとれない。また必要物品がない事がある。

②週に1回看護師を含め小会議を開き情報共有をしたり、毎日の申し送りの際の特記事項確認などで連携するようにしている。

リハビリ科にはその都度声掛けコミュニケーションをとるようにしている。

相談員は入浴日以外に入所調整をおこなっている。

③現状連携が図れていないため、委員会や主任会で話し合うように改善中である。

施設K

②各部署・他職種との連携に際して事前に把握できる情報は紙面により申し送る。

パソコンを使用した介護業務支援ソフトでの情報共有をおこなっている。

緊急のカンファレンスや報連相は直接各部署・他職種に伝えるようにしている。

介護の質の向上の為には各部署・他職種との「コミュニケーション」「情報共有」「専門的管理による効率化」などが重要と考えています。お互いの尊重、専門的技術の効率的提供、カンファレンスの充実、正確な情報提供を心がけています。

③連携を図る前に伝達事項など迅速かつ正確な情報共有及び提供がおこなえるよう心掛けています。

④お互いに時間に追われる中での「情報共有、提供」が正確におこなわれるよう。思いやりの気持ちや尊敬の気持ちで接するように心がけている。

施設L

①介護と看護の連携不足で情報共有が不十分である。

相談員とケアマネが申し送りに参加内容をリハビリ科へ伝達し情報共有を図っている

②他職種・他部署とは事情を考慮して尊重するように心がけている。

③とりあえず受け入れる姿勢を持つように心掛け、また指導するようにしている。

施設M

①役職者は会議があり他職種と連携ができているが、会議に出ていない一般職との情報共有が難しい。

ペーパーレスをおこないパソコン管理をしている為個人の意識によって情報の共有化（見る人は見るが、見ていない人は見ていない）しっかりと一般職員が共有できているか確認する必要がある。

②フロア会議に他職種にも参加してもらっている。

施設N

①情報伝達が不十分な時がある。（方法、内容、迅速さ）

業務内容についてどこまでが自分の部署で、どこからが他部署か曖昧な点が多いため混乱してしまうことがある。

困難ケースの利用者を受け入れた際、後は現場に丸投げになっているように感じる。具体定な対応についてのバックアップが明確でなく不安に思うことが有る。

申し送り以外で他部署と関わる機会が少なく利用者対応についての情報共有が不十分。

部署により人員比率が少ないため、相談したい時に不在な場合対応が遅れてしまう。

日々変化する利用者への対応を職種間で共有する事が困難になってきている。

②相談部、ケアマネがフロアの申し送りに参加、現状の把握・連携を図るようにしている。

フロアの応援などは、相手の状況を考慮し一方的な依頼にならないよう留意している。

大がかりな連携を求める場合には、まず自分たちの意見をまとめた後上長から他部署・他職種へ報告するようにしている。

相手の業務を考慮したうえでできる限り相手の要望をきき調整し対応している。

③相手からの提案や協力依頼は門前払いせず検討しお互いが納得できる形で連携できるように部下にも指導していく。

お互いの業務把握や利用者把握の為、他職種の見学、体験をおこなっている。

連携を図るうえで「分かりません」という返答は信頼関係を崩すと感じる。「わかりませ」という言葉が発生しないよう指導していく。

コミュニケーション能力の向上を図っていく。

④他を理解しようとすればするほど、自責思考の人は他を求めることができずに支障

をきたすことになる。その担当者の立場・経験・性格等によっては偏った連携バランスになりやすいことから、個々に求める部分だけでなくバランスをジャッジし調整できる体制が重要と考える。ことの大小はあるが、役職者がその役割を担っているという自覚と周囲からの信頼が必要と考える。

ディスカッション

①「連携・共有」と「意見の吸い上げ」をどのようにおこなっているか？

- ・自己評価をおこなったうえで、個別面談をおこない意見の吸い上げを図っている。
- ・話し合いは聞いているが意見の吸い上げに至っていないことが有る。
- ・個人に直接最近状況を聴いている。性別により内容には配慮している。

②職員不足から派遣社員を雇っているが常勤職員と派遣社員に意識の差がある。

- ・常勤職員が派遣社員の仕組(雇用形態、権利、立場等)を知らないことが多く不満が出ることもある。しっかりと派遣職員について説明をおこなうようにしている。
- ・派遣社員の業務を固定化することで不満やトラブルを回避している。

フリートーク

①携帯電話の持ち込みが増えている

- ・ルールを定め利用していただいている。
- ・今後利用者が施設内の動画を無断で撮り公開しトラブルとなる可能性がある。
- ・利用者の状態により管理が難しくなっている。
- ・施設内の公衆電話は台数も少なく維持や管理が大変。

②TVやパソコンなど電子機器の持ち込みについて

- ・テレビはカード式の物を使用しているが入れっぱなしで寝てしまい。なくなるほど使用していないと訴えられたりとトラブルもある。
- ・TVの持ち込みは禁止。DVDプレイヤーで対応している。