

あふれる笑顔を求めて ～より快適に過ごしていただくために～

社会福祉法人 福島県社会福祉事業団
特別養護老人ホーム 福島県飯坂ホーム

飯坂ファイターズ

施設長からひとこと

活動が与えた施設への効果～福祉QC活動も年々確実に推進され、特に若い職員へと知識や技術が引き継がれている。やはり、若い職員が「明るく楽しく元気よく」介護ができる環境は施設全体のサービス向上につながっている。

実践者(サークル)に一言～サービス提供が本当に「お客様本位」になっているのか、業務においてミッション・パッション・アクションをもって介護ができているかを、常に職員相互で問いかけながら、より良い職場環境づくりに努めてください。

1. 職場紹介

福島県社会福祉事業団は、知的障がい者・児施設、身体障がい者施設、救護施設等、多種の福祉施設や病院を運営しています。福島県飯坂ホームは、昭和44年9月に県内で最初に開設された特別養護老人ホームで、現在ご利用されているお客様の人数は100名となっています。

当施設ではスローガンを「さらなる安心と信頼を求めて ～あなたらしい人生を過ごしていただくために～」とし、職員が一丸となって、質の高い、そしてお客様一人ひとりに満足していただける介護に努めています。

2. サークル紹介

当施設の福祉QCサークル活動は2回目で、18年9月から19年の2月までの期間で実施しま



思いやり会議

●所在地	福島県飯坂市
●施設のQC活動年数	2年
●構成人員	14名(介護職員)
●メンバーの平均年齢	35.2歳
●現メンバーでの活動歴	6か月
●本テーマの活動期間	6か月
●本テーマの会合回数	45回
●会合時間	1回平均15～20分
●主な活動時間	業務時間外

した。今回は、QC活動の理解と協力関係の向上をめざし、1階の介護職員全員をサークルメンバーとしました。

特養の経験年数が2年未満の職員が半数を占め、10～20代の女子職員が6人と若さ溢れるサークルです。

3. テーマの選定理由

今年度、1階居住棟には新人で介護業務は初めての職員が多い状況でした。「先輩職員の教え方がまちまち」との声が多く聞かれ、経験年数が長い職員も、統一されていないケアに疑問を感じていました。

「お客様一人ひとりに、心がこもった暖かい介護で快適に過ごしていただき、より多くの笑顔をもつ」とサークルメンバーの意識も一致し、本テーマに決定しました。

評価項目 テーマ	テーマ絞り込み(◎3点 ○2点 △1点)						総合点	順位
	施設方針	重要度	緊急性	可能性	効果期待	活動期間		
統一した介護	◎	◎	◎	◎	◎	◎	729	1
夜間の着替え	◎	◎	◎	△	△	○	54	3
口腔ケアについて	◎	◎	○	○	◎	◎	324	2
DVD・ビデオ鑑賞	○	△	△	◎	○	◎	36	4
ゆとりある介護・日常	◎	○	△	△	○	○	24	5

図表-1 テーマ選定理由

ポイント① 「テーマ選定」

お客様指向の良いテーマを選定しています。
 お客様一人ひとりに心のこもった暖かい介護で快適に過ごしていただき、より豊かな笑顔を、とのみなさんの暖かい気持ちが伝わってきます。

4. 活動計画

活動計画は表のとおりです(図表-2)。

実施項目	担当	18/9月	10月	11月	12月	19/1月	2月
テーマ選定	全員	→	→ 9/5				
活動計画	全員	→	→ 9/5				
現状把握	大浦 熊田 加藤	→	→ 10/10				
目標設定	梅津 佐藤(明)	→	→ 10/17				
要因解析	斉藤 加藤 川又		→	→ 11/9			
対策立案 実施	五十嵐(七) 五十嵐(三) 川又 山崎 加藤 佐藤			→	→	→ 1/10	
効果確認	渡辺 佐藤					→ 1/30	
歯止め	斉藤 五十嵐(七)					→	→ 2/10
まとめ	大浦 熊田						→ 2/28

図表-2 活動計画

ポイント② 「活動計画」

問題解決のステップごとに役割分担とスケジュールを明確にして進めています。また、計画に対する実施日が明確になっていますので、活動の進め方を反省する時に役立ちます。

5. 現状把握

1階の介護職員全員にアンケートを実施しました。「現在のケアは統一されていますか」という質問では、14人全員が統一されていないと回答し、「統一されていない項目は何ですか」という質問では、お客様の姿勢保持、新人職員への指導、職員間の連絡方法が多くありました。

具体的な回答内容として、姿勢保持については、「使用するビーズパットの種類が統一されていない」「食事提供時の体勢が悪くて、摂取困難な時がみられる」といった意見がありました。

指導・連絡方法については、「先輩職員の教え方や内容がまちまちで戸惑う時がある」「お客様のリスク・情報共有が希薄である」といった意見がありました。

その他、「経管栄養提供時のギャジアップ角度が統一されていない」「使用するケアパットの種類がまちまち」といった意見がありました。

次に、1階のお客様45人にアンケート調査を実施しました。

「現在のケアについてどう思いますか」という質問では、「満足しているが改善してほしいところがある」と回答された方が30名おられました。

「現在のケアに要望はありますか」という質問では、「姿勢保持」に関する要望が最も多く、お客様も職員も姿勢保持に関する不安が一致していることがわかりました。

具体的な回答内容として、姿勢保持については、「あまり動かされると痛い」「ビーズパットが痛い時がある」等がありました。

移動・移乗については、「静かにやってもらいたい」等、その他は「清拭タオルが冷たいときがある」等の意見がありました。

また、1階のお客様で、姿勢保持や拘縮予防

等のために用具を使用されている方は21人で、全体の47%を占めています。ビーズパット、クッションは、21人の平均で、1人あたり2.5個使用していました。

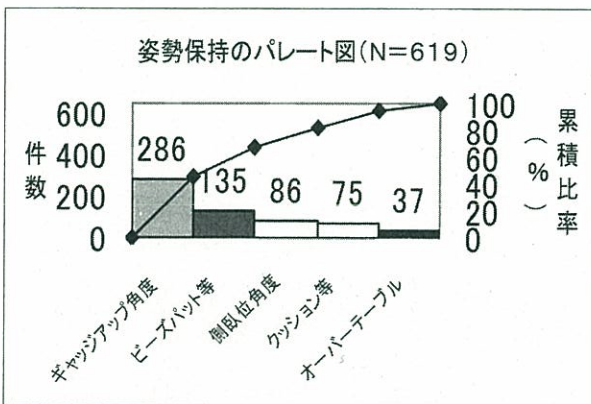
職員・お客様とも姿勢保持に関する疑問や不安が多かったため、9月15日から1週間、下記項目について調査しました。

(9/15~9/21)統一されている→○ 統一されていない→×

日	ビーズパット			クッション等			オーバーテール		ギヤッジアップ角度(経管食)			側臥位角度
	背部	下腕	上腕	背部	下腕	上腕	高さ	方向	食事中	食後	就床時	
9/												

図表-3 現状把握

その結果をパレート図に表したものです。統一されていない項目の合計は619点でした。



図表-4 改善前のパレート図

現状把握からわかったことは下記のとおりです。

- ①お客様と職員もケアは統一されていないと感じている。
- ②特養経験年数が短い職員は、直接介護に不安を感じている。
- 特養経験年数長い職員は、お客様の生活全

般や精神面のニーズの共有化とその対応が不十分であると感じている。

- ③お客様の身体状況に合った用具を使用しないと拘縮が進行したり、褥瘡発生につながってしまう。
- ④食事を自力で摂っておられるお客様は適切な姿勢保持されないと摂取量が少ない。
- ⑤統一されたサービス提供がされていないと、お客様も職員もとまどってしまう。

ポイント ③ 「現状把握」

現状把握は以後の活動の進め方を左右する大事なステップです。

このステップではいろいろな角度から悪さ加減を明確にし、全体の悪さに大きく影響している重要問題点(攻撃対象)を絞り込むところ です。

本事例ではアンケート結果や福祉用具活用状況などを調査し、全体の悪さに大きく影響している重要問題点として「姿勢保持が統一されていない」に絞り込んでいます。

この内容をさらにパレート分析によって「ギヤッジアップ角度」「ビーズパット」が問題であることが明確になっています。

また、現状把握で分かったことをまとめているので次のステップへの取り組みが明確になっています。

6. 目標の設定

パレート図の、統一されていなかった項目の合計619点を、80%減らした124点を目標としました。

ポイント ④ 「目標の設定」

このステップでは目標の3要素①なにを、②いつまでに、③どのくらい、を明確にします。

本事例では③どのくらい、について定量化されているので解りやすいですね。さらに目標設定の根拠があると説得力があります。

これらを明確にすることによってメンバーのベクトル合わせがしっかり行われ、目標達成にこだわった活動が行われます。

7. 要因の解析

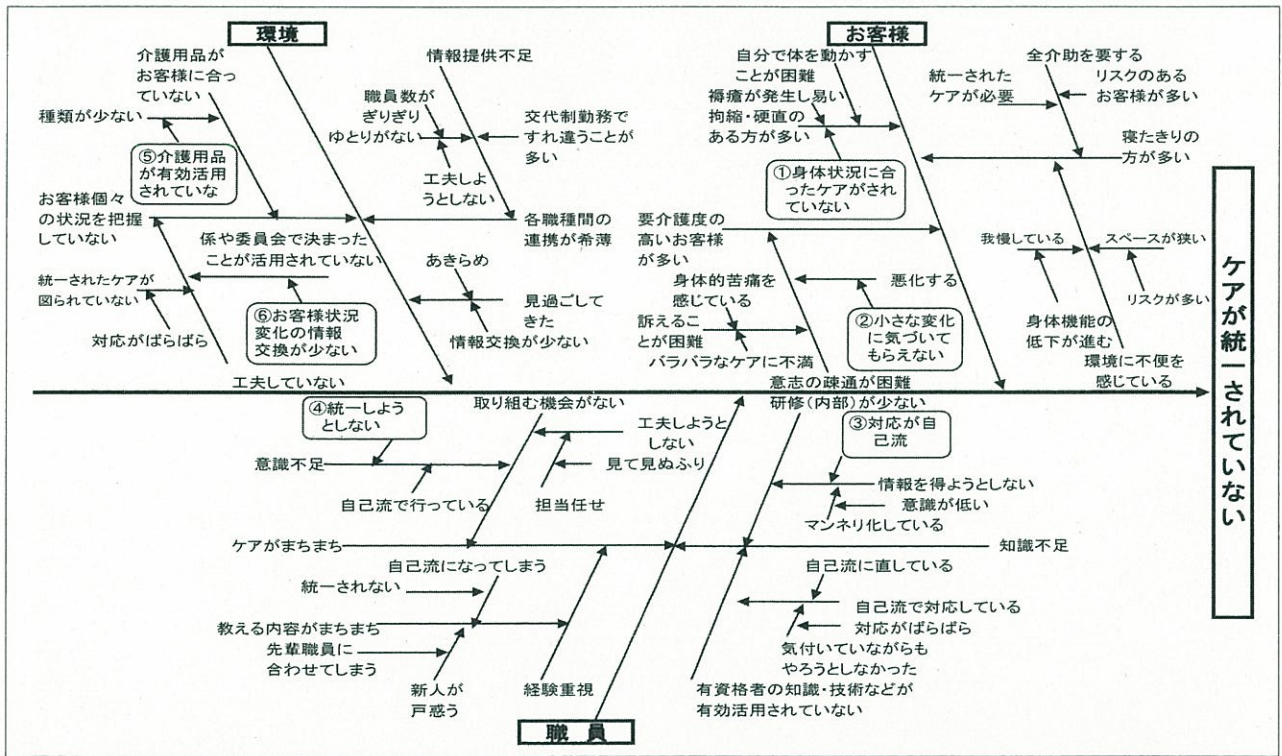
ケアの統一がされていない要因を、お客様、職員、そして環境から解析しました。

お客様の要因では、「身体状況に合ったケアがされていない」「小さな変化に気付いてもらえない」、職員の要因では、「対応が自己流」「統一しようとしらない」、環境の要因では、「介護用品が有効活用されていない」「お客様の状況変化の情報が少ない」をそれぞれ主要要因として絞り込みました。

ポイント ⑤ 「要因の解析」

このステップでは現状把握で絞り込んだ重要問題点についてその原因は何かを探します。特性要因図を作成する時は絞り込んだ重要問題点を特性として要因を洗い出すと、より具体的な展開ができます。

本事例では現状把握で絞り込んだ「ギャジアップ角度」「ピースパット」が統一されていない、をそれぞれ特性にして整理すると、より具体的な展開になります。特性要因図は一つである必要はありません。複数あってもかまいません。



図表-5 要因解析

8. 対策の立案・実施

右記のような内容で対策を立案・実施しました。

対策要因	どうする	誰が	いつまでに
①身体状況に合ったケアがされていない	褥瘡対策チームと連携し、褥瘡を予防していく (対策実施1-①)	サークルメンバー 五十嵐(七)	常時
	介護用品の見直しを行う (対策実施1-②)	川又	12月30日
②小さな変化に気づいてもらえない	お客様一人ひとりの十分な観察により情報共有を図る (対策実施1-③)	サークルメンバー	常時
③対応が自己流	内部研修(チーム)を実施し、お客様一人ひとりにあったケアを提供する (対策実施2-①)	サークルメンバー 五十嵐(幸)	12月30日
	他棟職員等にも理解できるようにする (対策実施2-②)	佐藤(明)	1月10日
	マニュアルを作成する (対策実施2-③)	加藤 山崎	12月30日
④統一しようとしらない	ケアに対する意識付けを行う (対策実施2-④)	サークルメンバー	常時
⑤介護用品が有効活用されていない	お客様一人ひとりに合った介護用品を見直します (対策実施3-①)	五十嵐(七) 加藤 山崎	12月30日
⑥お客様状況変化の情報交換が少ない	情報交換や記録を工夫、見直します (対策実施3-②)	五十嵐(幸) 川又	12月30日

図表-6 対策の立案・実施

以下、対策の実施状況のうち、その一部をご紹介します。

対策1-①として、毎週日曜日、早番2名がエアーマット圧を測定・記録し、マット圧を正常値に保つために取り組みました。

対策1-②として、昼休みを利用し、ビーズパット・クッションの当て方等の見直しを行いました。

対策2-①として、褥瘡対策チームによる内部研修を実施し、褥瘡を作らない介護の理解と疑似体験を実施しました。

対策2-③として、体位変換表・排泄交換実施表を作成し、統一した体位変換と排泄介護ができるように工夫しました。

また、サイドレールに的確なギャッジアップ角度の印をつけること、ビーズパット等の介護用品の使用状態を絵に表し、ベッドの頭上に表示すること、ビーズパットやクッションに名前をつけ、使用する種類・部位を統一することを実施しました。

対策2-④として、排泄・体位変換実施記録表を作成・記録し、確実な介護を実施するよう取り組みました。

対策3-①として、チーム職員を中心に、使用介護用品の見直し・検討を行いました。また、介護用品の購入に努め、種類の選択肢を広げるとともに、最新カタログによる情報提供依頼・

確認を行いました。

対策3-②として、普段の業務時間内では、会議の時間が短く細かい話し合いが困難だったこともあり、若い職員から提案があり、月1回、「思いやり会議」（お客様に思いやりを持って接することを目的とする）を実施しました。自主参加による意見・情報交換、決定事項等の周知を図っていますが、今後は多くの課題を抱えているケースについて検討したいと考えています。

また、連絡引継ぎノート以外に、「思いやりノート」を作成し、お客様の变化、気が付いたこと、気になることを記録し、情報提供・交換に努めました。

ポイント⑥ 「対策立案・実施」

特性要因図で取上げた主要因に対してそれぞれ①誰が、②いつまでに、③どのようにする、を明確にして実施しているのだから分かりやすいですね。

さらに月1回の「思いやり会議」や「思いやりノート」の作成など、お客様への深い思いやりが伝わってきます。

9. 効果の確認

「改善後のケアは統一されていますか」という質問では、統一されていないと回答した職員は7名で、半数が未だに統一されていないと感じております。

お客様の介護用品の使用状況では、身体状況を検討後、使用されているお客様が21名から26名に増え、5の方が新たにビーズパット等の使用を開始しました。

介護用品のビーズパット等は、7種類から9種類となり、低反発のクッションを新たに購入しました。結果、1人平均2.5個から、改善後は2.8個と身体に合った用品を使用する方が増えました。

改善後、お客様に対するアンケート調査では、

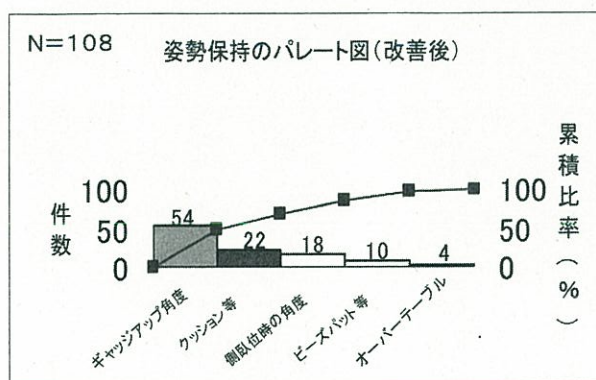


個人に合ったビーズパット作り

「現在のケアについてどう思いますか」という質問では、「満足しているが改善してほしいところがある」と回答された方が、30名から20名に減少しました。

「現在のケアに要望はありますか」という質問では、「姿勢保持」の件数が、改善前の半分以上となりました。

改善後のパレート図です。108点と目標を達成することができ、達成率は83%でした。



図表-7 改善後のパレート図

無形効果の確認としては、

- ・ 良臥位や体位を図解・表示したことにより、どの職員が見ても理解でき、統一した体位を提供することができました。
- ・ 思いやりノートを活用していることで、職員間の情報共有を図る意識が高まりました。

有形効果の確認としては、

- ・ 月に1度の思いやり会議で、会議の時間に余裕ができ、細やかな話し合いができるようになりました。
- ・ また、思いやりノートを活用したり、介護用品使用状況を表示したりしたことにより、どの職員が介護にあたって理解でき、安全なサービス提供ができるようになりました。食事を自力で摂っているお客様で、体調にもよりますが、摂取量が増えた方が多くなりました。

また、活動前後のグループ環境については、1階の介護職員全員をサークルメンバーにしたことで、意識の統一が図れ、チームワークがさらに深まりました。結果、職員間の相互牽制や協力関係が向上しました。

ポイント 7 「効果の確認」

有形効果、無形効果をしっかり把握しています。また、現状把握で実施した項目ごとに改善前、改善後で比較しているため解りやすいですね。

10. 歯止め

5W1Hにより、下記のとおり歯止めをかけました。

なぜ(目的)	何を	誰が	いつ	どこで	どのように	どうする
① 小さな変化に気づかない	お客様の心身状態変化を	棟職員中心に	常時	棟内で	小さな変化でも記録し	情報共有を図る
② 身体状況にあったケアが提供されていない	お客様個々のニーズに応じたサービス提供を	棟職員が	常時	棟内で	身体状態を観察するとともに随時検討し	ケアを見直す
③ 対応が自己流	ケア提供を	チーム職員中心に	常時	棟内で	相互牽制しながら	技術を向上できるようにする
④ 統一しようとしていない	ケアの統一を	棟職員が	常時	棟内で	相互牽制しながら	マニュアルに沿った援助を行う
⑤ 介護用品が有効活用されていない	介護用品を	棟職員が	常時	棟内で	お客様の身体に合った	介護用品を提供する
⑥ お客様状況変化の情報交換が少ない	情報交換を	棟職員中心に	常時	棟内で	各専門職種と連携しながら	変化に応じたケアを提供する

図表-8 歯止め

ポイント 8 「歯止め」

歯止めは改善の成果を確実に維持するためにどうするかを決めて実施することです。

本事例では5W1Hでまとめています。さらにしっかりした歯止めにするためには、歯止めの3要素①標準化(マニュアルの作成、改定)、②周知徹底(教育、訓練、関連部署への周知)、③管理の定着(決められた手順通りに実施しているか、成果は維持できているか)、についてそれぞれ5W1Hで明確にされると良いでしょう。

11. まとめ、今後の方向性

活動全体を、良かった点と悪かった点に分類して反省しました。

今後の方向性としては、今回、一部のケアの統一を図ることはできましたが、まだまだ十分ではありません。

要介護度が高いお客様が多い中、お客様が何を望まれているのかを理解・認識し、一人ひとりのニーズに沿った支援を要していることを痛感しました。

現状にとどまらない職員の問題意識を高めるとともに、お客様の状態変化に伴う、より細やかな対応を継続していきたいと思います。

ステップ	良かった点	悪かった点
1. テーマ選定	本来あるべき姿のサービス提供を！！とメンバー個々が考え、目標に向かって一丸となることができた。	テーマの幅が広がったため難しかった。
2. 現状把握 目標設定	メンバーそれぞれが問題意識をもっていることがわかり、何をすべきかが明らかになり、方向性が見えた。	今回の活動対象となったお客様は障がいの重い方が中心だったため聴き取りや満足度の確認が難しく、すべての改善には繋がらなかった。
3. 要因の解析	疑問としていたことを解析し、原因について話し合うことで、多くの発見や見落としがあることがわかり要因をはっきりできた。	初めて要因解析を担当した職員がほとんどであったため、解析図の理解と方法が難しかった。
4. 対策立案 実施	管理者のアドバイスやサークル職員が意欲的に取り組んだことで、アイディアが次々浮かび実行・実践に繋げることができた。	対策実施に時間がかかり、予定より遅れた。
5. 効果の確認	一部のケアの統一が図れ、改善効果が確認できたことやメンバーの新たな問題意識に繋がったこと。	お客様一人ひとりの身体機能変化に合わせた取り組みが難しかった。
6. 歯止め	対策で取り組んだことを踏まえて歯止めに関することができた。	決定まで時間がかかり、職員間で曖昧な時間があった。
7. 全体を通して	1階介護職員全員をサークルメンバーにしたことでQC活動に対する理解が一丸となった実践ができた。また、会議等で活発な意見がでるようになった。	ケアの統一を姿勢保持に偏りすぎてしまった。

図表-9 まとめ

ポイント 9 「まとめ、今後の方向性」

問題解決のステップごとにしっかり評価してまとめています。

このステップは次の活動に活かすために大事なステップです。

特に悪かった点については、今後の対応を考えておく必要があります。

まとめ

本事例はサークルメンバーがお客様本位のサービスを提供したいという熱い思いを持って取り組み、目標を達成した素晴らしい事例です。施設長の言葉にありますように、ミッション、パッション、アクションを実践された事例ではないでしょうか。

活動の進め方についても基本に忠実に実践されています。

特に良かった点としては、①テーマの選定、②現状把握でのアンケート調査と問題点の絞り込み、③要因解析での要因の掘り下げ、④対策立案・実施でのお客様を意識した木目細かい対策、などがあげられます。大変参考になる事例です。

今後のさらなるご活躍を期待しています。

(QCサークル本部幹事/指導員 尾辻正則)