

## 「誰とでも楽しく食事が できるように！」

社会福祉法人 志友会  
くまもと芦北療育医療センター  
**希望の虹**

### 施設長からひとこと

食事は利用者にとって重要な意味をもつものです。今回の活動は、施設全体に「食事はおいしく」という意識づけをする効果がありました。難しい課題に挑戦し、効果も実感できてよかったですと思います。病棟職員を巻き込み部署の活性化にもつながりました。

利用者の環境の変化があっても職員間で問題を共有し、継続してケアできる関わりを今後も期待します。QCサークル活動の活性化が、利用者へのサービス向上につながると確信しています。



●所在地	熊本県葦北郡芦北町
●施設のQC活動年数	14年
●構成人員	6名
●現メンバーでの活動暦	8か月
●メンバーの平均年齢	43歳
●構成メンバー職種	看護師、療育員、看護補助者
●本テーマの活動期間	8か月
●本テーマの会合回数	12回
●会合時間	1回平均30分
●主な活動時間	業務時間内

## 1. 職場紹介およびテーマの選定

当施設のある芦北町は、熊本県南部に位置します。海と緑に囲まれ美しいリアス式海岸に恵まれた、地元では‘ながれ’と呼ばれるうたせ船が有名な町です。当施設は昭和43年に設立され、現在約200名の重症心身障害児・者の方が入所しています。在宅支援や通園センター等の事業も行っています。

当施設における福祉QC活動は開始から10年が過ぎたこともあり、少し活動がマンネリ化しているのではとの問題意識がありました。この状況を打破し、魅力ある福祉QC活動を展開したいというイメージを「虹の彼方に飛び出そう」という言葉で表現しました。この言葉をサークル名に採用しました。

活動テーマは「誰とでも楽しく食事ができるように」としました。選定理由は、利用者(A

さん)が食事に時間がかかり、かつ摂取量も少なく誰とでも楽しく食事ができておらず、特定の職員が介助する際には摂取に応じるといった状況を改善できないかという問題意識からです。理由はよくわかりませんが、特定の職員以外に対しては特に拒否が強く、まったく摂取しない状況がありました。職員と協力しながら、Aさんが誰とでも楽しく食事ができるようにと考え、このテーマに取り組みました。

### ポイント ① テーマの選定

施設の方針である「食事はおいしく」を受け、利用者Aさんの食事の摂取状況をより良いものにしたいとの強い思いでこのテーマを選定しています。利用者指向の良いテーマを選定しており、皆さんの優しい思いやりの気持ちが伝わってきます



## 2. 活動計画

活動状況は以下の通りです。

	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	担当
テーマ選定	→	→							全員
現状把握		→	→	→	→				牧中塩屋
目標設定				→		→			千年
要因の分析				→		→			古里
対策の立案と実施					→	→	→		一森
効果の確認							→	→	全員
歯止め 反省とまとめ							→	→	全員

計画から実施までの期間は8か月にわたりました。現状把握に時間がかかりましたが、ほぼ予定どおり進めることができました。

### ポイント ② 活動計画

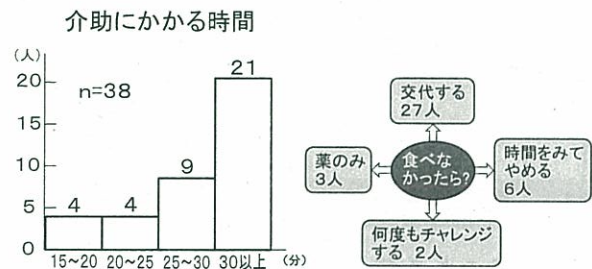
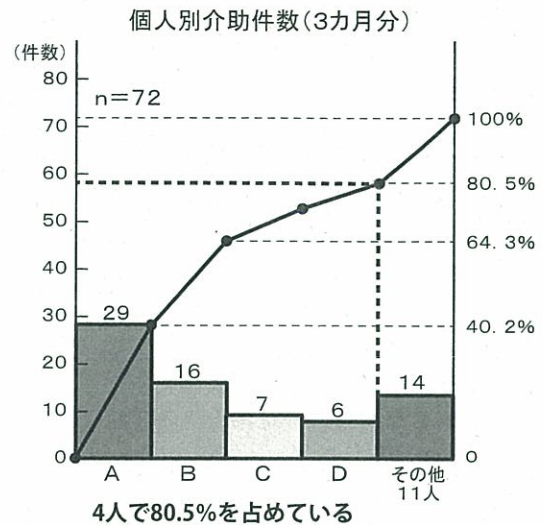
活動計画は、テーマ解決を予定通りに進めるための重要な役割を担っています。活動のステップごとに、役割分担と期限を決めて実施できています。これらは、皆の協力を得るためにもとても重要です。

## 3. 現状把握

Aさんは、ADL(日常生活動作)の状況は全介助です。食事は、ステーション前で車椅子に座った状態で摂取しています。コミュニケーションは、「はい」「いや」など一語程度は話され、快・不快の表出はあります。家族の話や音楽・歌を好み、その際には笑顔が見られますが、食事となると貝のように口を閉ざしてしまいます。

Aさんの食事介助の状況を知るために、病棟職員38名を対象にアンケートを実施しました。食事介助経験のある職員は35名ですが、実際にはその中の4名に担当が集中している状況がありました(4名で約80%の食事介助を担当)。この4名以外の職員が担当した場合は、食事が

進まずにその4名の職員に交代するという対応になっているケースが多いことがわかりました。サービスの質の維持という視点で考えた場合、食事という基本的な介助の場面で特定の職員しか対応できない現状は、好ましいものではないと考えました。



こうした状況を踏まえ、4月1日から5月26日の期間、全病棟職員が偏りなくAさんの食事介助を担当することにしました。かかった時間やその担当職員の属性(所属年数等)を次頁の表の通りに整理しました。年数の浅い職員が介助をする際には摂取に応じず、時間もかかってしまう傾向があることが見てとれました。

結果から、職員全員をA群(スムーズに摂取してもらえた職員)、B群(時間はかかるが摂取してもらえた職員)、C群(摂取に応じなかったため他の職員と交代した職員)に分けてみました。それぞれ10名、16名、14名でした。A群とB群について時間・摂取量・所属年数についてさらに調べたところ、A群は30分以内に

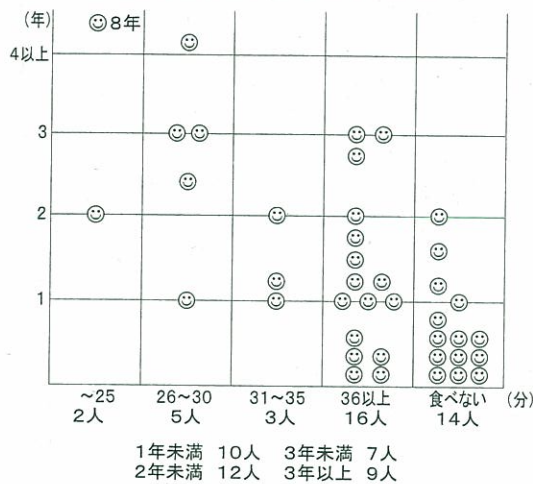


### 全員の食事介助表

4月1日～5月26日 職員40名

日	名前	かかった時間	摂取量	備考
4/1	T	25分	5口	他スタッフと交代
14	S	45分	主全量 副1/2	話しかけるも 開口に時間を要す
27	N	20分	全量	話しかけながら スムーズ
28	I	10分	3口	声かけするも拒否 交代する
5/10	K	10分	1口	交代する
22	O	1時間	主1/2 副全量	家族の話をする

### 所属年数と食事介助に要する時間



全量摂取で所属年数は3年以上、B群は50分以上かかり摂取量は半分から3分の2程度で所属年数は1年半未満でした。加えて、朝食・昼食の摂取量についても改めて調べました。朝食については、56日中35日(62.5%)で全量摂取しない(欠食)という状況でした。朝食を欠食した際にはお腹が空いているのではという推測ができますが、実際には昼食も欠食となるケースがあることがわかりました。

以上の状況を踏まえ、スムーズに摂取してもらえたA群の職員に対して聞き取り調査を実施しました。どのような方法で食事を介助しているかを聞き取ったところ、家族の話をしたり、歌を歌ったり、摂取したら褒めたりといったかわわりをしながら介助していることが共通点として見えてきました。

この聞き取り調査も踏まえ、以下の状況が判明しました。

- ・A群の職員はAさんと普段からかわりも多く、食事中もコミュニケーションがとれており摂取がスムーズである(食事介助の際には声かけをただでAさんは口を開けている)。
- ・B群の職員は、普段のかかわりはそれなりにあるが、食事摂取には時間がかかってしまっている。
- ・C群の職員は、普段のかかわりが少ない。その結果、食事中も上手くコミュニケーションがとれていない(朝食が欠食の際も介助に応じない)。
- ・Aさん自身、メニューの好き嫌いはない(食べるか食べないは介助者による)が、食事に対する意欲は高くない。

#### ポイント ③ 現状把握

現状把握は、以降の活動を左右する大事なステップです。このステップでは、テーマに関する悪さ加減を多面的に調査・分析して、全体の悪さに影響している重要な問題点(攻撃対象)を明確にします。本事例では、食事摂取の現状把握として詳細に事実を観察し、データ化にも工夫がされています。現状把握をしっかりと実施し、問題点を明確にする進め方を実践できたことが本テーマ解決を成功に導いた大きな要因であり、他のサークルも参考にさせていただきたい点です。

## 4. 目標設定

現状把握を踏まえ、目標をB群、C群の中のそれぞれ10名がA群とB群になることとしました。16名のB群の中から選抜した10名にA群になることを目標として取り組んでもらい、C群14名の中から選抜した10名にB群になることを目標として取り組んでもらいました。

#### ポイント ④ 目標設定

このステップは、メンバー全員がベクトルを合わせて目標にこだわった活動を展開するための大事なステップです。ここでは目標の3要素である「①何を」「②何時までに」「③どのくらいにする」を明確にします。本事例で①③は明確になっていますが、②についても明確にされた方が良いでしょう。このことによって期限にこだわった活動ができるようになります。



## 5. 要因分析

「利用者」「環境」「職員」「方法」の4要因から、以下の通り特性要因図を作成しました。

分析の結果、「介助方法が統一されていない」「本人にあった食事環境ではない」「食に意欲がない」「職員に苦手意識がある」の4つを重要要因としてとりあげました。

それぞれの要因について、さらに検証し問題点を次のとおり導き出しました。

### ① 介助方法が統一されていない

首を支える人、支えていない人がいる。スプーンの取りこみ角度が違う。

### ② 本人にあった食事環境ではない

音楽やメニュー紹介が聞こえない場所にいる。職員が思う環境と本人が望む環境に相違がある。周囲を気にして集中が持続しない。

### ③ 食に意欲がない

朝食・昼食と2食分欠食することがある。おやつを食べないことがある。

### ④ 職員に苦手意識がある

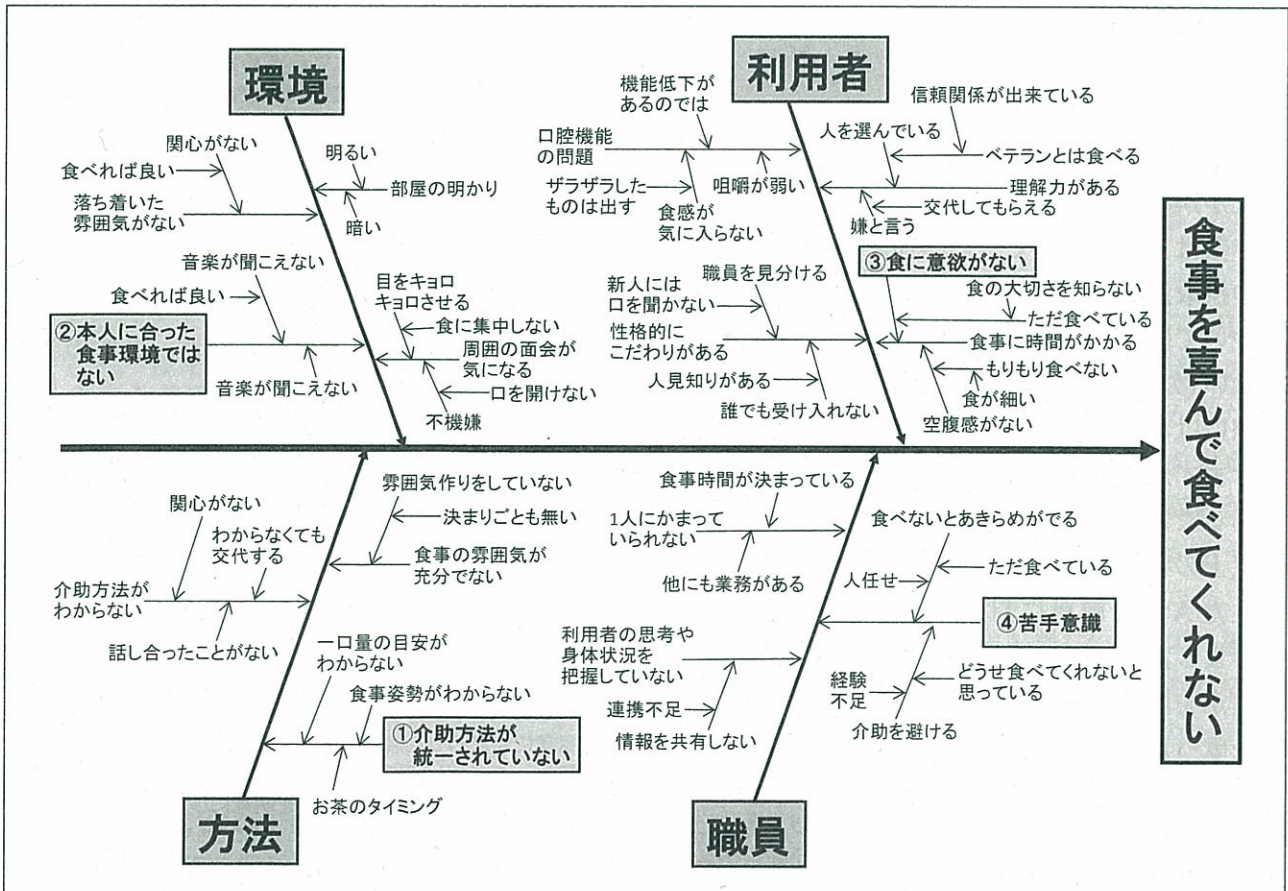
拒否されると辛い。自分の介助では食べないと思いついてしまっている。

### ポイント ⑤ 要因分析

このステップでは、現状把握で絞り込んだ問題点について、その真の原因を特定するステップです。「食事を喜んで食べてくれない」を特性とし、特性要因図でなぜなぜを繰り返しながら重要要因として4項目に絞り込んでいます。絞り込んだ重要要因に対して、さらに真の原因を特定するために、しっかりと検証して特定しています。

とかく特性要因図で要因を絞り込んだらすぐに対策の実施の段階に移行しがちですが、さらに検証して真の原因を特定してから対策の実施に移行すれば、次のステップでの効果的・効率的な対策に結びつきます。さらに、再発防止にもつながるとも良いやり方です。他のサークルも参考にさせていただきたい点です。

特性要因図





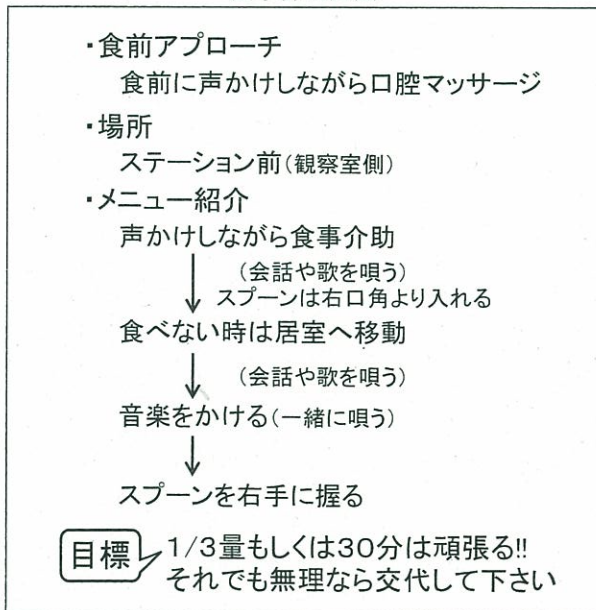
## 6. 対策の立案と実施

検証の結果、それぞれの要因に対する対策(具体案)を以下の表のとおりまとめました。

要因	対策の立案	具体案
① 介助方法が統一されていない	介助方法を統一する	・ 食べる人から話を聞き介助方法を他スタッフに伝達する ・ 摂食スタッフから姿勢等、評価してもらおう
② 本人に合った食事環境ではない	本人に合った食事環境を準備する	・ 場所を決める、希望があれば居室へ移動する ・ 本人の好む音楽をかける
③ 食に意欲がない	食べることに意欲を持ってもらう	・ メニューボードを作成する ・ 食欲を出すために口腔マッサージをする ・ 緊張を和らげるために首のマッサージをする ・ マッサージの方法をリハスタッフに指導してもらおう
④ 職員の苦手意識がある	当番制にする	・ 当番表を作成する ・ 介助の回数を増やす

要因①に対しての具体策として、食事介助方法を改めて整理しました。姿勢については、リハビリステーションのスタッフにも協力してもらい、クッションとロールタオルを使うことでより食事のしやすい姿勢保持に努めました。

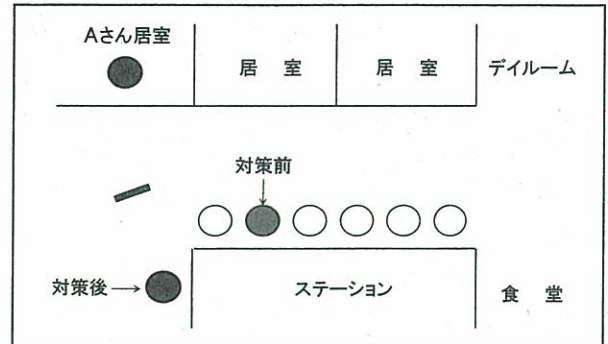
### 食事介助方法



要因②に対しての具体策として、右上の図のように食事場所を変えました。対策前は、ステーション前のにぎやかなところでしたが、対策後はステーション横の静かな場所に移しました。

要因③に対しての具体策として、食育ボードを作成し、食事に興味をもってもらうように努めました。ボードには、主要栄養素ごとに色のつい

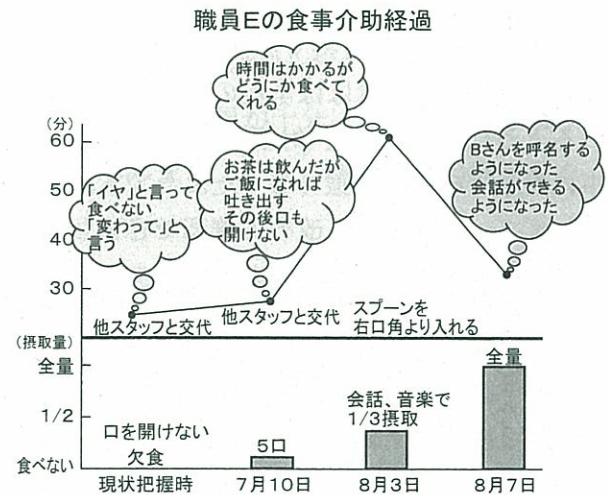
### 食事場所



た皿の画を載せ(赤はたんぱく質、緑はビタミン類、黄は炭水化物)、そこに当日の献立の画(ご飯、肉、野菜、魚等)を貼り付けてもらうようにしました。また、飲み込みがよくなるように、顔や口腔のマッサージをし、筋緊張を和らげるために首・肩のストレッチ方法をリハビリテーションスタッフに指導してもらいました。

要因④に対しての具体策として、先に上げた3つの対策を実施したうえで、B群・C群の職員にもAさんの食事介助に入ってもらいました。結果、時間はかかるもののほぼ全員が全量摂取してもらえるようになりました。

以下、C群に属していた職員Eが全量摂取に至った経過をまとめたものです。



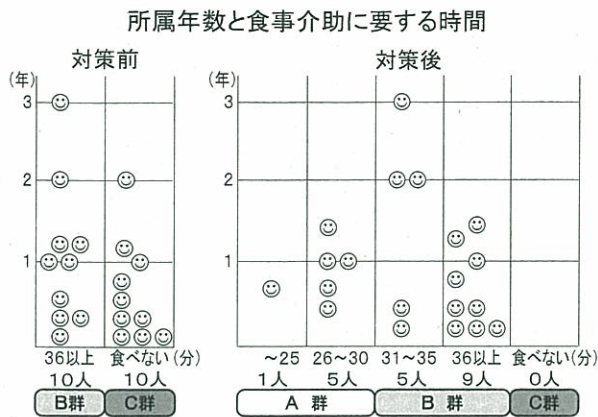
### ポイント ⑥ 対策の立案・実施

このステップは、要因分析で絞り込んだ真の原因を取り除くために対策を打つステップです。非常にきめ細かい対策が実施されており、内容についても豊富なアイデアが盛り込まれたもので参考になります。サークルメンバーの皆さまの真剣な取り組みが伝わってきます。



## 7. 効果の確認

対策実施後、今回の取り組み対象となった20名(B群10名、C群10名)の成果を以下の表にまとめました。



対策後は、C群にとどまった職員はなしと目標達成、B群からA群に達した職員は6名と目標の10名には達しなかったものの、十分な成果がみられました。

職員からは、「Aさんに受け入れてもらい、成長できたような気がした。」「この取り組みで気持ちが通じ合うようになり、とても嬉しかった。」といった声が聞かれました。波及効果として、職員のAさんに対しての苦手意識も軽減され、自然とAさんと接する機会も増えました。Aさんも、対策後はほぼ全員の名前を呼んでくれるようになりました(対策前は7名のみ)。食事に対する意欲も強くなったようです。

加えて、以下の点も改めて確認できました。

- ・スプーンの角度が適切であれば、よく口が開く。
- ・食事のしやすい姿勢を意識して首の角度を保持したところ、飲み込みがよくなった。

### まとめ

本事例は、利用者Aさんのために何とかしてあげたいとの強い思いからテーマを選定し、施設全体を巻き込みながら粘り強い活動で大きな成果をあげられた素晴らしい事例です。特にAさんとの意思疎通が不十分な中、Aさんの表情や態度などを察知しながらの活動は大変な苦勞があったものと推察します。Aさんのことを一生懸命考え、活動に取り組む皆さまの温かい思いやり・優しさがひしひしと伝わってきて、まさに福祉の原点を感じた取り組みで感動しました。

活動の進め方については、QCストーリーを良く勉強されています。特に良かった点として、「①現状把握～要因解析～対策実施の主要ステップ間のつながりを明確にして、効率的に進められている」「②事実・3現主義、データ化の工夫がなされている」「③多くの関係者の支援・協力を得ながら粘り強い活動を展開されている」ことがあげられます。サークルメンバーの皆さまの、さらなるご活躍を祈念いたします。

(QCサークル本部指導員 尾辻 正則)

- ・麺類が好きなようで、食べるのも速い。
- ・食育ボードにメニューの画を貼ったり、音楽を聞きながら食事をするを楽しみにしている。

### ポイント 7 効果の確認

効果の確認には、大別して有形効果と無形効果(波及効果含)があります。QCサークル活動では有形効果も大事ですが、無形効果も大事です。皆さまの熱心な取り組みで有形効果、無形効果ともに大きな成果を上げることができました。

## 8. 歯止め

要因	誰が	いつ	どこで	何を	どうする
①介助方法が統一されていない	担当者	昼食時	ステーション前(本人希望時は居室)	介助方法	マニュアル通り
②本人に合った食事環境ではない	本人	昼食時	ステーション前(本人希望時は居室)	食事環境	本人希望通り

### ポイント 8 歯止め

このステップでは、改善の効果を維持するために効果のあった項目に対して標準化したり、教育の徹底をはかったり、定期的にチェックしたりする仕組みをつくることです。さらにしっかりと歯止めにするためには、歯止めの3要素である「①標準化」「②教育・訓練(周知徹底)」「③維持管理」について、それぞれ5W1Hで明確にすると、よりしっかりと歯止めになると思います。

## 9. 反省とまとめ

今回の活動を振り返って、職員全体に浸透するのに時間がかかったこと、現状把握に時間がかかり予定どおり進まなかった点が反省点です。

今後の課題として、常に新しい目標に向かって自主的に、全メンバーで果敢に挑戦・行動していきたいと思えます。