

利用者Aさんの 入居生活のQOLを高めよう ～Aさんの失禁回数を減らす～

社会福祉法人幸生会
障害者支援施設はくちょう園

007 part II

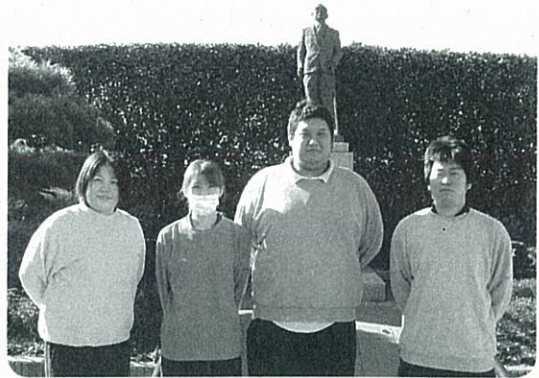
施設長からひとこと

1. 活動が与えた施設への効果

当施設では個別支援計画に力を入れて取り組んでいます。QCによる取り組みは初めてです。取り組みにより、ご利用者の対応も、今まで気付かなかった部分ができるようになり、ご利用者との関わりも増えました。スタッフの仕事の効率化にもつながり、個々のサービスのさらなる向上が期待できます。

2. 実践者(サークル)に一言

当施設の品質方針をよく理解し、目標達成に向けて取り組んでいました。「現状把握」については、計画に比べて時間がかかってしまいましたが、それだけ熱心に現状把握に費やしたと理解します。今後も継続させて、さらに効率が向上することを期待します。



●所在地	埼玉県羽生市
●構成人員	4名
●メンバー職種	ケアワーカー
●施設のQC活動年数	6年
●メンバーの平均年齢	27歳
●本テーマの活動期間	8ヵ月
●本テーマの会合回数	20回
●会合時間	1回平均60分
●主な活動時間	業務時間外

1. 施設紹介

当法人は埼玉県の北部に位置し、文豪・田山花袋の「田舎教師」の舞台であり、日本3大河川の1つである利根川が美しく壮大に流れる羽生市にあります。

当施設は昭和60年4月に開園しました。平成17年11月1日にISO9001の認証を取得し、品質方針に「利用者」に『安心・安全・信頼』のサービスを提供するとともに、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善し愛される施設として地域社会に貢献する」を掲げ、よりよいサービスの提供の実現を目指しています。

2. テーマの選定

まず、施設長の方針でもある「利用者1人をピックアップし、安心・快適な生活を送ること

ができるように活動に取り組み、利用者様、ご家族に愛される施設にする」ということをふまえ、着眼点を「重要性」「緊急性」「現実性」「必要性」「難易度」「利用者満足」に分け、問題点をメンバー全員でグループディスカッションした結果「Aさんが失禁している事が多く、不衛生である」が総合点で一番高い結果となりました。

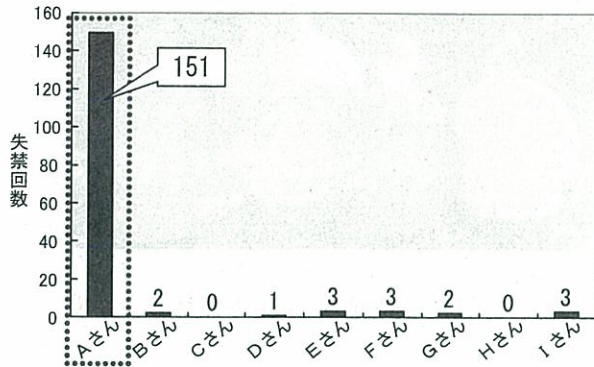
テーマの選定

	重要性	緊急性	現実性	必要性	難易度	利用者満足	総合点	総合順位
Bさんの居室の臭気がこもっている	◎	◎	◎	○	○	○	216	2
Cさんが時間が守れず、集団生活が出来ない	○	△	△	○	△	△	4	4
Aさんが失禁している事が多く、不衛生である	◎	◎	○	◎	◎	◎	324	1
Dさんがホール内で大声を出し、騒がしいことがある	○	○	○	○	△	◎	24	3

◎ … 3点 ○ … 2点 △ … 1点

さらに、6月～10月のAさんの失禁回数を他のご利用者と比べると圧倒的に多く、失禁回数が減らされれば、より良い施設生活を送っていただけるため、「Aさんの入居生活のQOLを高めよう～Aさんの失禁回数を減らす～」というテーマにしました。

6～10月の失禁回数



ポイント ① テーマの選定

テーマ名を「表現3ポイント」で具体的に表現しています。テーマ名そのものから、どのような改善の内容か、ある程度理解できます（テーマ名は改善活動の顔です）。ポイントは、①改善する対象、②その何を、③どうするか、の3点です。施設長方針を受けて、メンバー全員でブレインストーミングを行い、方針に沿った問題点を出し、マトリックス図で評価し、定量的に選定しています。さらに、テーマ選定理由を、文章ではなくデータでとらえ、「Aさんの失禁回数」が一番多いことをグラフで表現している点は素晴らしいです（データがものを言います）。

3. 活動計画

活動計画は表のとおりです。

活動計画

項目	主担当	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマの選定	大木	→	→						
現状把握	村越 福島		→	→	→				
目標設定	林				→	→			
活動計画	林				→	→			
要因解析	大木 村越				→	→			
対策の立案と実施	福島 林				→	→	→		
効果の確認	大木					→	→		
歯止め	村越						→	→	
反省・まとめ	福島							→	→

..... 計画 → 実施

ポイント ② 活動計画

活動のステップごとに「主担当」（責任者）を決め、全員で役割分担を行って進めています。「1人ひとりが全員主役」という考え方は良いです。

4. 現状把握

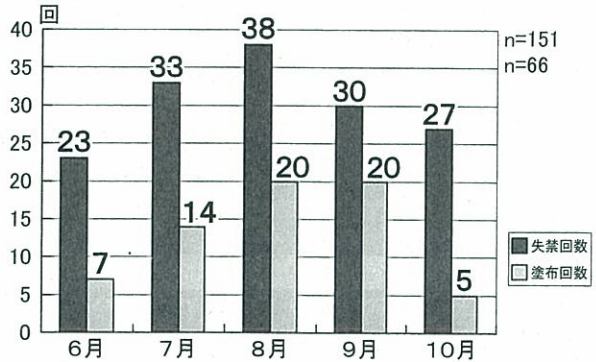
(1) Aさんの基本情報

性別 : 男性
 年齢 : 66歳
 介護状況 : ほぼ自立
 排泄 : 排泄はトイレにて自立
 障害名 : 交通災害による右半身機能不全

(2) Aさんの6月～10月の月別失禁回数と臀部の赤み、ただれ等に軟膏を塗布した回数を調べました。7月～9月の失禁回数は全体の失禁回数の67%を占めていました。

また、軟膏の塗布回数は8月、9月が60%を占めていました。

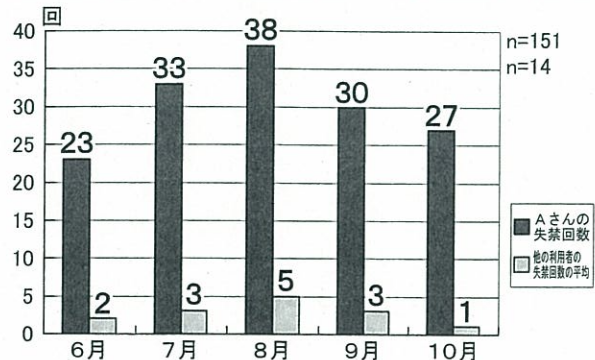
現状把握①「Aさんの月別失禁回数と軟膏塗布回数」



(3) Aさんの失禁回数と、自力でトイレにて排尿を行っている男性9名の平均失禁回数を調べました。

8月にはAさんは38回失禁をしていますが、他のご利用者の平均失禁回数は5回と、

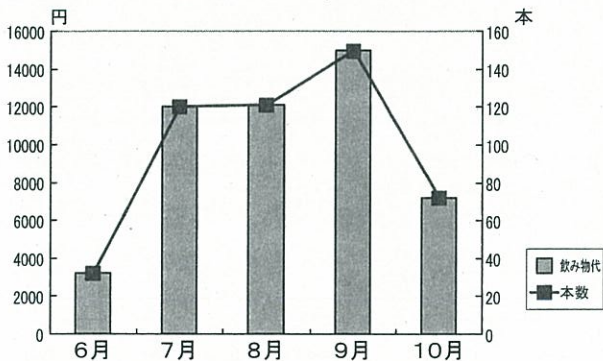
現状把握②「Aさんの失禁回数と他の利用者の失禁者の回数」



Aさんが7.6倍も多いことがわかりました。

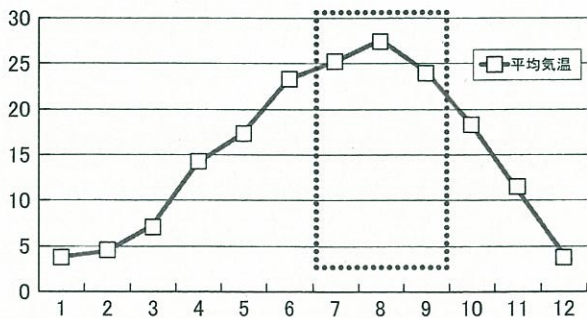
(4) Aさんの1ヵ月に使う飲み物代を調べました。6月の飲み物代3,200円に対して、7月は12,000円と、前月比約4倍増えています。逆に10月は7,200円と前月比約5割減少していました。

現状把握③「Aさんが1ヵ月に使う飲み物代」



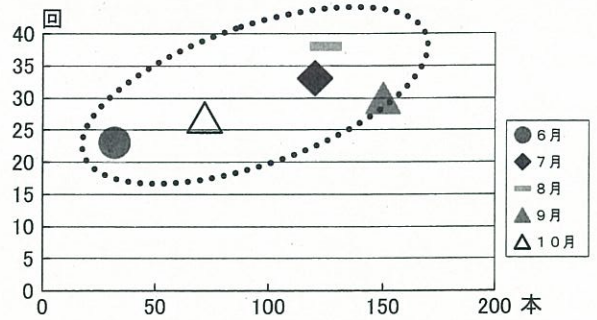
(5) 平成20年の羽生市の月別平均気温をグラフにしました。とくに失禁回数の多い7月～9月は、7月が26℃、8月が28℃、9月が24℃でした。この結果、気温が高いと水分摂取量も増えたということが考えられたので、7月～9月に絞って進めていくことにしました。

現状把握④「羽生市の月別平均気温」



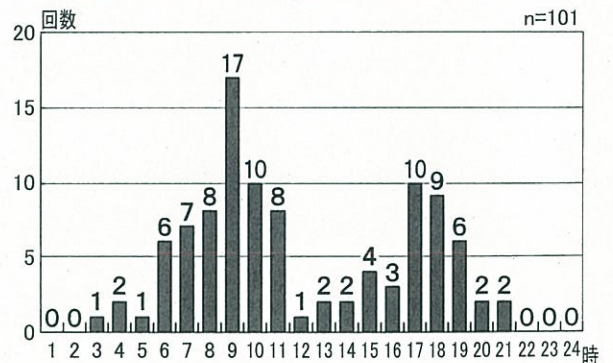
(6) 失禁回数と飲み物の本数を散布図に表しました。ほぼ右上がりであり、飲み物の本数と失禁の回数が正の相関であることがわかりました。

現状把握⑤「失禁回数と飲み物の本数の散布図」



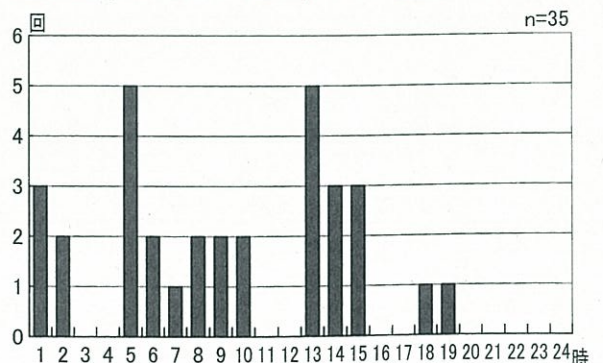
(7) 7月～9月のAさんの失禁回数の主な時間帯を調べました。24時間の中で失禁回数が101回あり、特にグラフが集中している午前中だけを見ると失禁回数が61回で1日の60%を占めています。さらに午前中で1番失禁回数が多い9時は17回と、午前中の28%を占めていることがわかりました。

現状把握⑥「Aさんの失禁の回数の主な時間帯(7月～9月)」



(8) Aさんがトイレに行っている回数を調べました。7月～9月の失禁回数が101回でしたが、トイレに行っている回数は35回のみ

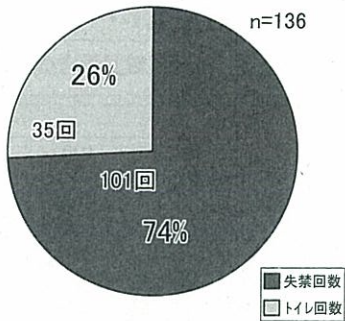
現状把握⑦「Aさんがトイレに行っている回数(7月～9月)」



でした。また、AM5時とPM1時にトイレに行くことが多いことがわかりました。

(9) 失禁回数とトイレに行っている回数を比較する

と、排尿回数100パーセントのうち、失禁回数が74%とトイレに行っている回数を大きく上回っていることがわかりました。



現状把握⑧「排尿回数」

ポイント 3 現状把握

身体障害者であるAさんの特性をはじめ、他者との比較、Aさんの飲み物の本数・金額、羽生市の平均気温、失禁の時間帯など、多くの観点からよく層別して、三現（現場・現物・現実）主義と三現観察に基づき調査し、データを取って客観的に把握していることはたいへん良いです。

データをグラフ化し、「見える化」を図り、そのグラフから、何がわかり、読み取れたかを考察し、かつ、定量的に（数値として）表現している点はたいへん学ばべき点です。

5. 目標の設定

AM9時の失禁回数17回を、1月までに80%減の3回に減らすことを目標にしました。

目標設定の根拠は、他のご利用者の平均失禁回数が3回であるためです。

ポイント 4 目標の設定

現状把握で分かったことを絞り込み、3要素（何を、いつまでに、どうする）でしっかりと設定しています。さらに、設定した「根拠」を明確にしている点はたいへん良いです。他のサークルも大いに学んでいただきたいと思います。

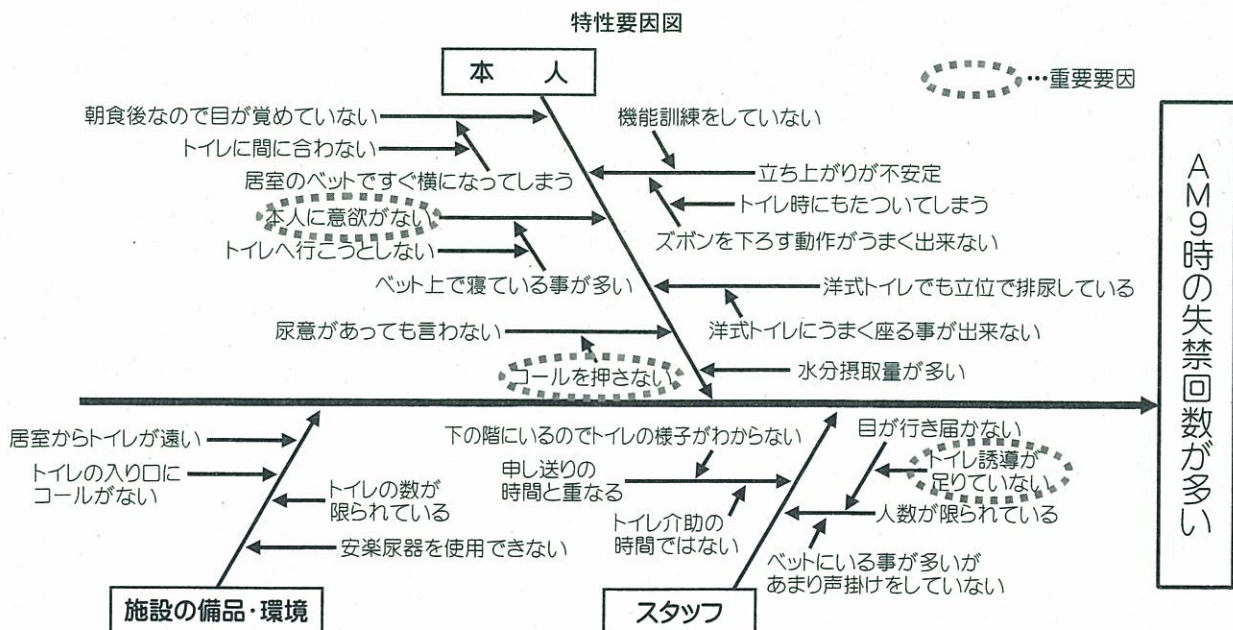
6. 要因解析

現状把握でわかったことをもとに、主要因を「AM9時の失禁回数が多い」として、「本人」「施設の備品・環境」「スタッフ」に分け、要因解析図を作りました。その結果、重要要因として「本人に意欲がない」「コールを押さない」「トイレ誘導が足りていない」の3つがあがりました。

ポイント 5 要因解析

現状把握で絞り込んで分かった「悪さ」の結果を「特性」としている点はたいへん良いです。（良くない例として、テーマを「特性」にしてしまっている例がありますが、要注意です。）

あえて申しますと、「要因」の抽出数（骨）が少ないですね。さらにブレインストーミングを行ったり、メンバー以外のスタッフの皆様に参加していただいたりして要因を多く出していただけると良いと思います。



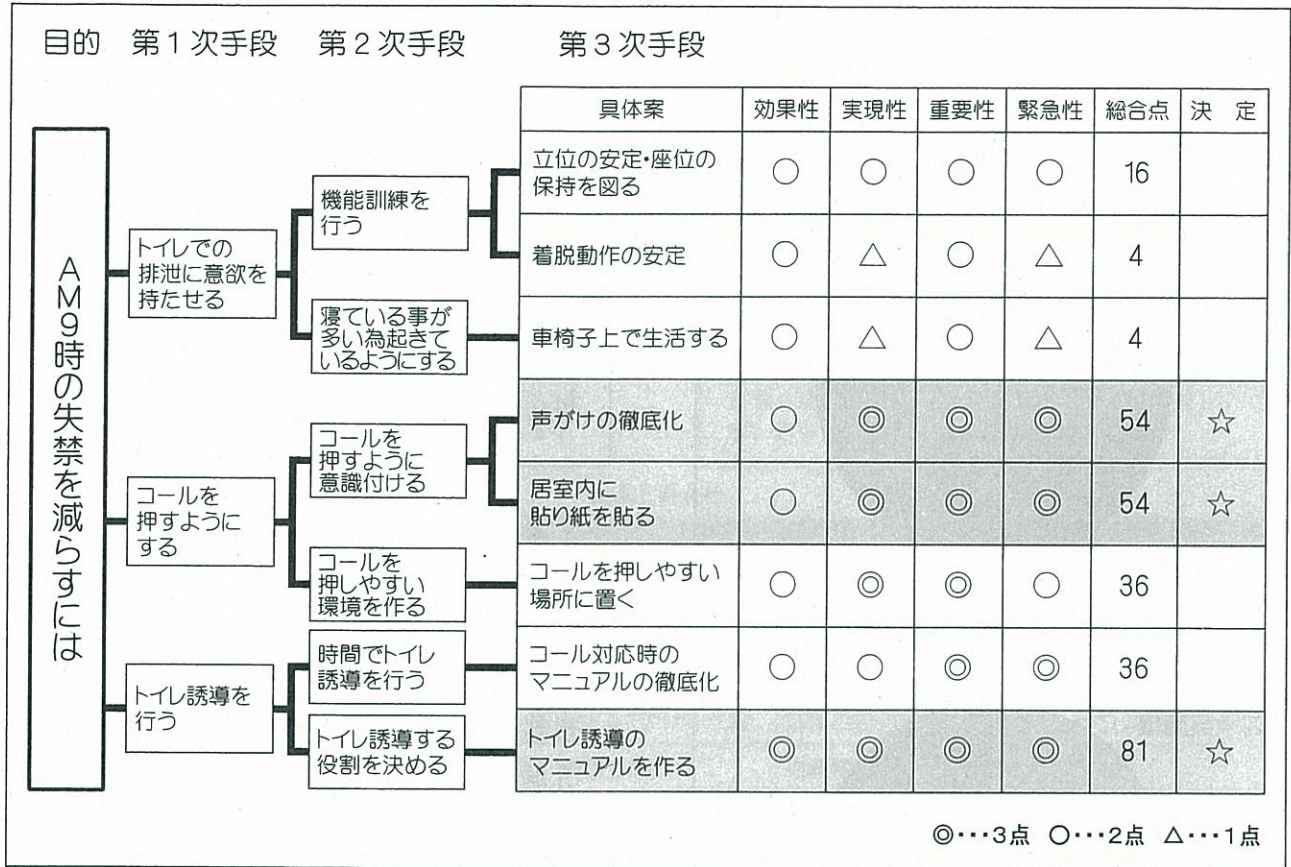
7. 対策の立案と実施

系統図を使い、目的、第1次手段、第2次手段、第3次手段に分け、効果性、実現性、重要

性、緊急性から総合点を出しました。

その結果、対策として「声掛けの徹底化」「居室内に貼り紙を貼る」「トイレ誘導のマニュアルを作る」があがりました。

対策の立案



(1) Aさんの居室内のナースコールスイッチの側に、「用事がある時に押してください」と表示しました。

(2) トイレ内のナースコールスイッチの側にも「無理せずコールを押してください」と表示しました。

対策の実施「トイレ誘導マニュアル」

(3) トイレ誘導マニュアルを作成し、スタッフに声掛けとトイレの誘導の徹底化を行いました。

標準化	いつ	誰が	何を	どうする
トイレ誘導時間を決める	8:30	早番職員	A様を	声掛け・トイレ誘導する
	13:00	遅番職員		
	16:30	遅番職員		
	19:30	夜勤者職員		

ポイント 6 対策の立案と実施

系統図・マトリックス図を上手に活用して、立案・実施している点は良い点です。

今後に向けた実施計画を立てて行うことも考慮し、対策立案する際に（あるいはその前に）、「制約条件」を決めてから行うとさらに良いと思います。

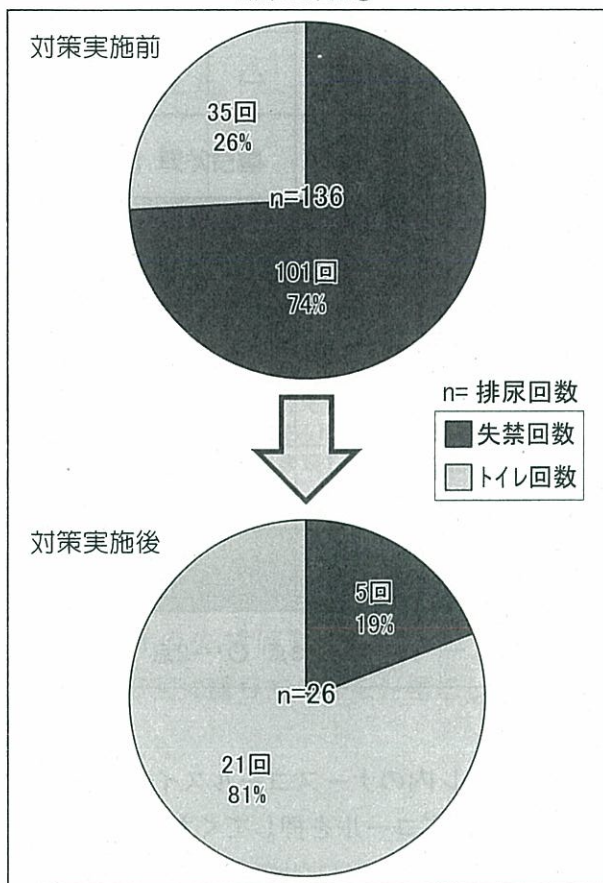
対策案の評価項目の中に、「リスク」「他への悪影響」などを入れて検討していただくと良いと思います。

8. 効果の確認

(1) 7月～9月の失禁回数が101回で、全体の74%が失禁でしたが、1月1日～1月14日までの2週間で、26回中失禁回数5回に減らすことができました。

この結果、対策実施前に比べ55%減らすことができました。

効果の確認①



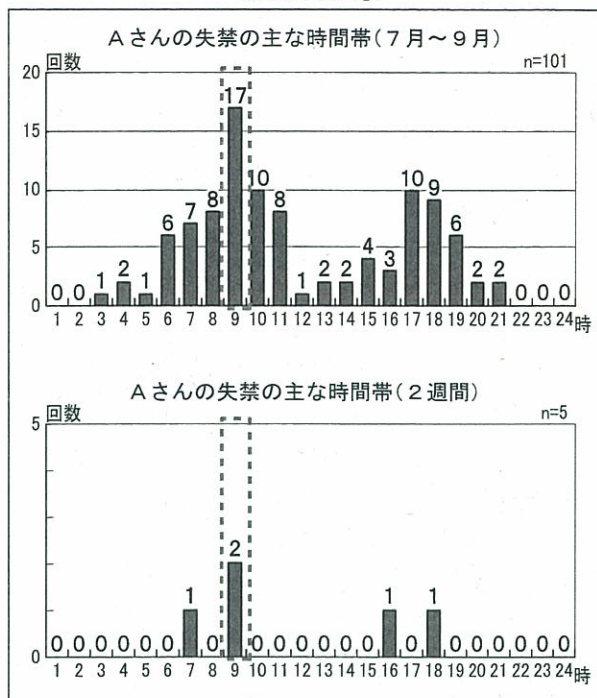
(2) Aさんの失禁の主な時間帯を対策実施前と実施後で比較すると、AM9:00に17回失禁していましたが、対策後は2回に減りました(88%減)。

2ヵ月分に換算しても約8回であり、50%を割る見込みとなりました。

(無形効果)

- 数多くの現状把握により、AM9時の失禁数に絞ったが、相乗効果により、他の時間帯の

効果の確認②



失禁数も減った。

- 有形効果が見えてくるとメンバーの結束も高まった。

(波及効果)

- 臀部の発赤や皮膚のただれがなくなった。
- 介助方法の統一がマニュアル化できたため、Aさんによりよい対応ができるようになった。
- 失禁回数が劇的に減ったため、衣類の清潔さが増し、臭いがしなくなった。

ポイント ⑦ 効果の確認

このステップでは、まず「目標設定」と「改善後の実績」を対比することが大切です。つまり、設定した目標(値)の達成度合を確認することです。結論を先に、その後に、結論に至った背景を表現すると良いと思います。

目標は「AさんのAM9時の失禁回数17回」を3回(80%減)にすることですので、実績は2回に減少でき(88%減)、150%の目標達成となったことは皆様の努力の証です。

無形効果としては、この活動を振り返り、メンバーがどのように成長したか、つまり、新しい知識(QC手法、介護技術など)習得、スキルの向上、能力アップ、人間関係・コミュニケーションの向上といった個人の成長、職場環境が良くなった等、数値で表現できないことを皆様で評価すると良いと思います。

QCにより改善ができたというところが最も大切な部分です。

標準化と管理の定着

何を	誰が	いつ	どこで	どのように
Aさんのトイレ時 マニュアル	ケアワーカー	随時	ワーカー室	掲示する
声かけ・誘導	ケアワーカー	随時	園内	周知・徹底する
コールを 押すように促す	ケアワーカー	随時	居室	声掛けする

9. 標準化と管理の定着

ポイント ⑧ 標準化と管理の定着

5W1Hで歯止めを行い、後戻りしないように実施している点は立派です。あえて申し上げますと、もう少し具体化することと、歯止めした状態が現在も維持管理（管理の定着）されていることをグラフなどで説明・表現されるとたいへん良くなります。

10. 反省とまとめ

ポイント ⑨ 反省とまとめ

活動のステップごとに、しっかりと反省（振り返り）している点はたいへん良いです。よくある例として、活動全体を一括して反省している場合もありますが、あまり感心できません。「反省なくして成長なし」です。PDCAのサイクルを回しましょう。

反省とまとめ

活動項目	良い点	悪い点
テーマの選定	取りかかりが遅かったがすぐテーマが決まった。	取りかかりが遅かった。
現状把握	メンバーで1つ1つ問題点をあげる事ができた。	時間がかかってしまった。
目標設定	目標をみんなで考え行動できた。	
活動計画	一人一人が責任を持ち、わからない事はみんなで助け合い行えた。	前半の部分で大きく遅れをとってしまった。
要因解析	全メンバーで意見を出し合い検討できた。	他責要因が多くなってしまった。
対策立案・実施	様々な対策を実施する事ができた。	スタッフ全体にうまく伝えられなかった。
効果の確認	目標を達成する事ができた。	比較データと同じ期間(2ヵ月)がとれず、2週間で実施した。
標準化と管理の定着	細かく、具体的にを行う事ができた。	メンバーが集まらずうまく進められなかった。

11. 今後の方針

1. 今回、効果の確認は、比較データと同じ期間(2ヵ月)がとれず、2週間で実施したため、今後も標準化を図るために活動を続ける。
2. Aさん以外の方のQOLの向上をめざし、問題点を探す。

3. QC的な考え方を常に持ち、ご利用者と接する。

ポイント ⑩ 今後の方針

皆様の今後の取り組みとその情熱、やる気がにじみ出ています。たいへん立派です。

まとめ

当サークルは、毎月、業務時間外に会合を開き、施設長方針・品質方針を理解し、4名のメンバーが役割分担を行い、利用者のAさんのQOL(生命・生活・人生の質)を高めるために、「Aさんの失禁回数を減らす」をテーマに掲げ、素晴らしい活動を行いました。とくに、身障者であるAさんの特性から、Aさんの入居生活を三現主義に基づきたいへん良く観察され、見事、目標を150%達成しました。この改善事例から、Aさんの快適で安心・安全な入居生活の姿が目に見えます。さぞ満足な入居生活ではと思います。Aさん、良かったですね。

これからも、この改善を水平展開され、多くの利用者様に、皆様方のサービスの「心」と「愛」を提供してください。たいへんお疲れ様でした。
(職場活性化研究所代表/QCサークル本部認定講師 渡辺 孝)