

6-2					
主題	インカムを導入し職員間の連携を強化し安全でスムーズな利用者対応の実現				
副題	リアルタイムでの情報共有を目指して				
キーワード 1	職員連携	キーワード 2	情報共有	研究(実践)期間	16ヶ月

法人名・事業所名	社福) 浴風会 特別養護老人ホーム 第二南陽園
発表者(職種)	宇田川正義(介護職員) 佐々木敬秀(主任介護職員)
共同研究(実践)者	熊本薫(介護支援専門員)、宮川永美子(副主任介護職員)、土井渉平(介護職員)

電話	03-3334-2197	FAX	03-3334-1748
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	杉並区高井戸にある特別養護老人ホーム第二南陽園は、昭和 62 年 2 月に開設し、定員 156 名(内ショートステイ 6 名)の従来型施設。1 階では、ご利用者 52 名(内ショート 1 名)が生活しており、認知症フロアとなっている。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

他の職員と情報共有・確認が必要になる時、大きな声を出したりフロア内を探し回ったりしていた。しかし、このような対応ではご利用者に不快感を与え、認知症の方が不穏になってしまうこともあった。また、情報共有する上でも非効率的で多くの職員に伝える為には労力と時間がかかっていた。実際に起こっていたヒヤリハットや事故報告の中では、事前に職員間で情報を共有し連携を図っていれば未然に防げていた内容も多くあった。毎月開催しているリスクマネジメント委員会でも、職員間の連携不足によるヒヤリハット・事故報告を減少させることが課題となっていた。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

<目的>

- ① 情報共有を行う事で連絡・確認不足によるヒヤリハット、事故報告の件数を減らす。
- ② 何か困った際、他の職員を探して呼ぶ手間が省けスムーズな利用者対応ができる。
- ③ 引き継ぎ、申し送りの時間短縮。
- ④ 情報共有の意識向上に繋げる。

<仮説>

- ① 全職員が速やかに情報共有することにより連絡・確認不足によるヒヤリハット、事故の件数を減らす事が出来るのではないかと。
- ② 情報共有を効率的に行うことにより情報共有に引き継ぎや申し送りの時間が短縮され、ご利用者へのサービス向上に繋がるのではないかと。
- ③ 共有すべき情報に対して共通認識を持つことが出来るのではないかと。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ・リスクマネジメント委員会で、情報共有に有効なインカムを導入した。
- ・居室にてセンサーが鳴った際、ご利用者対応に行く職員は対応する事を伝える。また、ご利用者が臥床しセンサー作動確認の為に鳴らす際も事前に伝える。これによって職員が重複して対応する事を避けている。
- ・ご利用者対応中に必要な物があるが転倒リスクがあってその場を離れることが出来ない時、インカムで他の職員に依頼し、安全かつスムーズな対応を行っている。
- ・ご利用者対応中の職員もおり、全員集まって朝礼をすることが難しいため、朝礼を行い一日の流れやフロア目標の再確認を行っている。
- ・ご利用者が転倒したり急変があった際には、情報を発信しタイムリーに情報共有し迅速な対応が出来るようにしている。
- ・バイタル異常があるご利用者がいれば、すぐに職員全員に周知している。

《4. 取り組みの結果》

- ・連携・連絡不足によるヒヤリハットや事故報告の件数について、28年度下半期では事故報告2件、ヒヤリハット15件、29年度上半期では事故報告0件、ヒヤリハット5件と減らす事が出来た。
- ・今までは適切に行うことが出来なかった朝礼が、毎日朝礼を行い全員で一日の業務やフロア目標について共有し確認することが出来るようになった。
- ・センサーが反応した際どの職員が対応するか確認出来る為、重複して対応する事はほとんどなく迅速に対応できるようになった。
- ・新人職員を中心にどのような時に報告・連絡・相談するべきか、他の職員が行っている内容を参考にし、情報共有の意識向上に繋がっている。

《5. 考察、まとめ》

本取り組みで他の職員と速やかな情報共有が行え、その結果、安全かつご利用者を待たせない、ご利用者に不快な思いをさせない対応に繋げることが出来た。また、それにより連携、連絡不足によるヒヤリハット・事故報告の件数を大幅に減らす事が出来たと考えられる。今ではインカムは職員の業務に馴染み、なくてはならないツールとなっている。これからも職員間の情報共有を密にし、ご利用者がより安心して生活できるフロア作りに繋げていけるように取り組んでいきたいと考えている。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

またインカムを使用するにあたり、ご利用者のプライバシーが外部に漏れることの無い様に秘話通話設定にて傍受を防いでいる。

《7. 参考文献》

「伝え上手、聞き上手になる! 介護職のための職場コミュニケーション術」(2017年6月30日) 大野萌子、中央法規

《8. 提案と発信》

チームケアを行う上で職員間の連携は大前提となっている。インカムでタイムリーに情報共有してこまめに連絡を取り合うことでより良いケアが可能なり、職員が少ない時や緊急時は尚更活用の必要性が出てくると思う。本取り組みの幅を広げることで職員にとってもご利用者にとってもより良い効果が得られると考えている。