

8-1					
主 題		御利用者のニードを実現するための取り組み実践報告			
副 題		笑顔、楽しみ、喜びが持てる介護を目指して			
キーワード 1	QOL 向上	キーワード 2	なし	研究(実践)期間	25 ヶ月

法人名・事業所名	社福) 青芳会 特別養護老人ホーム今井苑
発表者(職種)	徳丸京太(生活相談員)、馬場由美子(介護職員)
共同研究(実践)者	西村拓(生活相談員)、岡松和美(介護主任)、池田匠太(介護主任)、他

電 話	0428-31-3800	F A X	0428-32-3871
-----	--------------	-------	--------------

事業所紹介	青梅市にある特別養護老人ホームで昭和 63 年 8 月に開設しました。地域との繋がりを大切に、今井地区の中の施設、「今井苑」として親しまれています。近隣の保育園の園児や中学生ボランティアも訪れることもあり、御利用者と職員や地域の方が家族のような温かい雰囲気の中で生活をされています。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

当施設では毎年ニード調査を実施しており、御利用者のニードを実現するべく個別での聞き取りを行っていたがニードが実現される事が少なくなっていた。特に多くの声があった「外出・外泊したい」については毎月の行事の中で施設周辺のドライブを企画し実施していたが、旅行の実施については困難な状況があった。近年では、施設入所者の重度化の流れを受け、介護職員が基本介助中心の業務となり、行事やレクリエーションを実施はしているが、御利用者一人ひとり関わりの時間が少なくなっていた。

課題：職員が御利用者のニードをくみ取る力が不足している。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

①CS 推進委員会を設立し、多職種を交えた会議を実施していくことで御利用者・御家族の満足度の向上につなげる。

②ニード実現が出来なかった「旅行」を企画・計画・実施する事で御利用者・職員に以下のような成果を期待する。

御利用者：旅行による効用(身体面・精神面の改善)

職員：新たなニードをくみ取り、実現のための取り組み。新たな行事・レクリエーションの企画や実施などの意欲向上。

《3. 具体的な取り組みの内容》

【CS推進委員会設立と各取り組み内容】

- ①御利用者ニード調査の実施とニードの実現
- ②家族満足度調査の実施
- ③職員施設内研修の実施

【ニード実現についての取り組み】

事例①「御利用者一泊旅行」

参加者：要介護4（3名）、要介護3（3名）、要介護2（2名）、要介護1（2名）計10名

御利用者80名のニード調査にて旅行（外泊）希望のあった24名中10名の御利用者と11名の職員にて一泊旅行を実施する。実施においての注意点や介助方法、準備物品など確認、情報共有を行い、ご家族への連絡と連携方法について検討しご協力をいただいた。旅行時にしか確認できなかった御利用者の変化を旅行後に活かしていった。

事例②「洋服屋で希望の衣類を購入」 参加者：要介護3 女性

「衣類購入」を希望された女性利用者のニーズを深く抽出した所「洋服屋へ行って実際に見て触ってから購入したい。」とのニーズを拾い出し、実現した。

《4. 取り組みの結果》

ニード実現が困難であった「旅行」をご家族の理解、各部署の協力のもと実現する事ができた。その結果、御利用者から「楽しかった」「生きている間にもう一度旅行ができるなんて」とのお声をいただくことができた。また、普段施設での生活では気付くことができなかった御利用者の身体面での状況に気づくことができ、またその後の日常生活においても活用することができた。

・ニード調査時のニード件数の増加

平成26年度 113件 平成27年度 152件 平成28年度 174件

・家族満足度調査での年度推移 「施設はご入居者にとって良い所ですか」の問いに対して

満足度 平成27年：96.5% 平成28年：97.8% 平成29年：97.9%

《5. 考察、まとめ》

傾聴、ニードの拾い出し、ご家族への働きかけ、職員の協力のもとニードを実現する事ができた。一つのニードが実現したことで職員が更に新たなニードを引き出し、実施する事もできた。繰り返し実施することで日常のケアの質の向上も図れるのではないかと考える。

新たに金銭的に参加できない方へのアプローチ方を考える良い機会となった。

《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。

《7. 参考文献》

「旅行による効用の検証結果のとりまとめ」（観光庁 ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する検討会 第4回平成26年2月26日開催 資料4）<http://www.mlit.go.jp>

《8. 提案と発信》

近年、介護職員人材不足の中でサービスの向上すなわち御利用者・御家族の満足度向上が求められている。人材不足であるからこそ、サービスに対する工夫をする必要があると考える。今こそ、職員一人ひとりが施設や福祉の魅力を伝えていかなければならない。