

6-6

サービスの質の向上

QOL の向上

してほしいこと。してあげたいこと

職員と入居者、相互の希望の実現

特別養護老人ホーム 聖母ホーム

発表者：介護職員 小関 珠里	共同研究者：介護副主任 常泉 徹
所在地：東京都新宿区中落合2-5-21	共同研究者：介護主任 黒田 善子
TEL：03-3953-4028	E-mail： seibo@m21.alpha-net
FAX：03-3950-4130	URL： http://www.aa.alpha-net.ne.jp/seibohp/

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	聖母ホームは大正13年にカトリック婦人会が一人の貧しい老女を都内大森にて保護したことを発祥とする今年で85周年を迎えた施設です。現在では、特養の他に入所系・在宅系の7つの事業を運営しております。
----------------------------	---

〈取り組んだ課題〉

○現在、ホーム入居者の平均年齢は 87.5 歳。平均介護度が 4.2 と介助が必要な方がほとんど。

○重度の方が多ければ必然的に職員の業務が食事や入浴排泄などの3大介護の業務に負担が集中し、「してあげたいこと」がなかなかできない。

○忙しい業務の中では入居者が「してほしい」ことは何かをじっくり聞くことができない

○現状の中で入居者と職員の「してほしいこと」「してあげたいこと」のニーズを把握したい。

〈具体的な取り組み〉

○職員と入居者のニーズを把握するために、職員には「してあげたいこと」入居者へは「してほしいこと」の共通した7項目のアンケートを実施。

特養職員：24名 入居者：27名(意思疎通可能な方)

⇒アンケートの内容

- ①してあげたいこと(してほしいこと)
- ②満足していること
- ③満足していないこと
- ④してあげればよかったこと(してほしくなかったこと)
- ⑤してあげてよかったこと(してもらってよかったこと)
- ⑥連れて行ってあげたい所(連れて行ってほしい所)
- ⑦その他

〈活動の成果と評価〉

○アンケート結果の総括

- ・満足している入居者が思ったより多い。
- ・外出を望んでいる入居者が多い。
- ・時間にゆとりがないと感じている職員が多い。
- ・入居者から要望がでないのは職員への頼みづらい雰囲気があきらかめているのでは。

○職員と入居者のニーズをすり合わせ、実際にサービスを実施し反応をみた内容

- ①喫茶店への外出(4名)
- ②自宅への外出支援(1名)
- ③経管栄養者への生活の活性化(1名)
- ④ゆとりのある入浴(3名)

○入居者と職員の反応

- ・職員、入居者および家族の反応はおおむね良好でありお互いの関係が深まった。「してあげたいこと」、「してほしいこと」を可能な限り実現することで、職員・入居者ともにリラックスして過ごせた。

〈今後の課題〉

- 意思疎通の困難な方の意見をどう汲み取るか
- 多忙な業務の中でどのように「してほしいこと」、「してあげたいこと」を実現するか
- 介護保険制度の中でどこまでサービス提供できるか
- その他

【メモ欄】