

6-4

主題 バラツキのない介護サービスに向けての取組み

介護マニュアルの活用

副題 ～全職員が安全な介護ができる～

ミーティングでの検討

研究期間 9ヶ月

事業所 特別養護老人ホーム ヨコタホーム

発表者：芳賀 裕子（はが ゆうこ）

アドバイザー：小松和枝（こまつ かずえ）

共同研究者：宮崎 優紀、上村 勇人

電 話 042-553-6633

メール sakoda@mokuseikai.or.jp

FAX 042-553-6686

URL http://www.mokuseikai.or.jp

今回発表の
事業所や
サービスの
紹介

特別養護老人ホームヨコタホームは平成8年4月に開設され、入所定員100名、ショートステイ6名の施設です。2階と3階にそれぞれ50名とショートステイの方が生活されています。ホームの平均介護度は3.98、平均年齢は85.1歳です。

「迅速に・気持ちよく・思いやりのある・地域に密着したサービスが提供できる施設を目指す」を施設理念にかかげ、サービスの向上に取り組んでいます。

《研究前の状況と課題》

◎研究前の状況

○年2回（上期、下期）の人事考課の際、空いている居室で、職員が利用者になり基本介護技術（排泄、移乗）のチェックを実施していた。ほとんどの職員が「出来ている」との判定だった。

しかし、日常のケアを観察すると、基本のマニュアルに沿って実施していない職員がいた。

○利用者から、「できる職員とできない職員の技術の差が大きい。」との声が出た。

○チェック方法を変更し、現場で利用者の介助をみながらチェックを行った。そこで、基本介護技術が十分できない職員がいることが判明した。

◎課題

○介護職員の平均勤続年数が短く、現場での指導（OJT）が徹底していない。

○介護職員の多くは、手順より時間を気にして介護技術を行っている。

○基本介護技術が十分実施できない職員がいる。

○短時間で介助を終了させる職員が「いい介護職員である。」と思いこんでいる職員が多い。

《研究の目標と期待する成果》

○全介護職員がマニュアルに沿った基本介護技術を習得・実践し、利用者に安全・安心の介護を提供できる。

《具体的な取り組みの内容》

○介護業務の中で、基本となる介護技術（食事、排泄、入浴、移乗）の習得・実践に向けて、取り組みのルールを作成した。

対象者：全介護職員（パート職員も含む）

- ①基本介護技術チェックの年間スケジュールを立てた。
- ②今までのチェック表の項目を見直した。
- ③課長・主任・副主任は、介護現場でチェック表をもとにチェックを行い、助言指導をした。
- ④できなかった項目が4項目以上の職員は、1か月後再チェックを行った。
- ⑤集計した資料の中から「出来ていない介護技術」を抽出し、毎月、介護職員のミーティングで、「原因と改善策」について話した。

事例

原因	改善策
時間に追われ、利用者のペースでの食事介助が出来ない。	時間を要する利用者に対し、最後まで対応する職員を配置する。
食事介助のリスクや安全な姿勢を理解していない為、姿勢の確認が出来ていない。	個別指導を行う。 全介護職員が、配膳準備前に、姿勢を確認し、正しい姿勢に直す介助をする。
時間を気にしての介助である為、正しいパットの装着ができていない。	介護においては、ゆっくり接し観察することが重要であると説明する。
どの利用者に対しても、力に任せて移乗介助を行っている。	リハビリ職員から、個々の利用者の移乗介助の方法を学んだ。

⑥全職員に「原因と改善策」を周知し、実践した。

⑦必要な研修を実施した。

《取り組みの結果と評価》

○職員はチェック表を確認することで、「生活課業務マニュアル」に目を通す機会が増え、内容の理解が進んだ。

○改善策を実践することにより、サービスが改善した。

（食事の事例）

「食事に入る前に、姿勢の確認を行なう。」の項目に対し2割の職員が実施できていなかった。
⇒配膳準備にはいる前に、全介護職員が利用者の姿勢を確認し、正しい姿勢に直すようになった。

（排泄の事例）

パットがよれていたり正しい位置に装着できていなかったため、発赤や漏れによる汚染が多く見られた。

⇒正しい位置でのパット装着、ゆっくりと接し観察することで皮膚のトラブルの早期発見・対応ができるようになった。褥瘡が改善した。

（移乗の事例）

利用者の身体状況にかかわらず力任せの介助を行う職員が全体の2割いた。
⇒移乗介助が難しい利用者をリストアップし、リハビリ職員から正しい移乗方法を学び実践した。利用者から「安心して頼めるようになった。」との声が聞かれるようになった。

《まとめ》

今後も、この「基本介護技術習得・実践に向けてのルール」を継続的に実施しながら、全介護職員の力を結集して、介護技術の維持・向上を図っていききたい。また、日々提供している介護技術について利用者の視点に立って話したり、職員間で学びたいことや気づいたことを相互に声かけできるゆとりある職場にしていきたい。

《提案と発信》

基本介護技術の未熟な部分をどう指導・改善していくか、個人の課題としてだけでなく生活課全体の課題として捉え、改善に向けた取り組みを行った。その中で、利用者からの言葉は、重くそして切実な声として介護職員の心に響いた。私たち介護職員は、常に施設の理念を追いかけて、専門職としての介護を学び・実践し、「どの職員に頼んでも安心できる。」といわれる介護を目指していきたい。

【メモ欄】 追加資料 無