

3-6		主題	お客様の笑顔を引き出す「私の時間」	
個別ケア		副題	1対1で向き合う時間が、数時間でもあれば、理想としている介護が実現できるのではないのでしょうか。	
研究期間	15ヶ月	事業所	介護老人福祉施設 けんちの里	
発表者：城間 直実、根井路 明博			アドバイザー：	
共同研究者：堀井 佐知子、吉川 淳子、水島 聡				
電話	042-472-0657	メール	kenchi@kenchi-sato.or.jp	
FAX	042-475-5596	URL	http://www.kenchi-sato.or.jp/	

今回発表の事業所やサービスの紹介	平成元年、東久留米市で最初にできた特養です。特養100名、ショートステイ6名の合計106名が利用されています。「けんち」とは、仏典に見知（けんち）又は知見（ちけん）という言葉があり、悟りを意味します。「けん」を健康の健に、「ち」を知識・知恵の知にかけて、健康で知識豊かに人生の悟りを開いたお年寄りの集う里という意味を込めて「けんちの里」と命名されました。
------------------	---

《研究前の状況と課題》 ☆状況 1. 日常のなかで、お客様から様々な希望や個別のニーズが出てきます。しかし、決まっている業務を介護職員が日々調整し、それらに應える時間を作り出すことは困難です。 2. 個別の希望では「外出したい」との声が多く出ます。外出行事はありますが参加者は体力のある方が中心になってしまい、寝たきりの方はあまり参加できていませんでした。 3. 職員もお客様と1対1で過ごし、希望や個別のニーズに伝えたいとの気持ちがありますが、日々の業務の忙しさのなかでは、対応することが困難で葛藤していました。 ☆課題 どのようにして、お客様の希望やニーズに應える体制をつくることができるかが問題でした。	《研究の目標と期待する成果》 ☆目標 お客様の個々の希望やニーズに対応する時間を「私の時間」と名付け、業務に組み込むことで応えます。 ☆期待する成果 1. お客様の希望やニーズに対応することができます。 2. お客様各々の体力に応じた計画を組むことができますので、外出しやすくなります。 3. 職員がルーチンワークから離れ、お客様と1対1で接する時間を作り、共に過ごすことで、職員のモチベーションアップが期待できます。
---	--

《具体的な取り組みの内容》

☆対象：お客様全員（100名）

☆実施時間：お客様1人に対し、半日
（14：00～16：30）。

☆実施方法

1. 月間予定表に実施（担当者）を業務として組み込み、お客様が希望することやニーズに対応します。具体的には、ゆっくりお話ししたり、散歩に行ったり、買い物等を行います。
2. 実施計画は、居室担当者が作成し、実施も行いますが、業務の都合によっては他の職員が実施を担当することもあります。
3. 原則、1対1ですが、同じ内容の実施計画がある場合、お客様2名と職員2名、お客様2名と職員1名での実施もあり得ます。

☆予算：1回（一人）500円

☆実施不可な内容

1. 実施時間外での実施するもの。
2. 職員が付き添えない、付き添わないもの。
3. 高額な費用や金額がかかるもの。
4. 付き添い職員が複数人必要になるもの。

《取り組みの結果と評価》

お客様にとって、普段、外に出る機会が少ないため、実施内容は外出（散歩や買い物等）が多くなってしまいましたが、お寺参り、ご家族と一緒に外で過ごす、お孫さんのピアノ演奏を聴くなど、普段では行えないようなことも実施できました。

お客様の笑顔を見て、また、1対1で対応できた職員もモチベーションのアップにつながったと思います。

ただ、お客様の体調不良や職員の異動、病欠等が発生し実施がストップすると改めてスケジュールを組み直すことが困難なため、お客様全員に実施することができなかった、個別で対応する時間を作り出すため、集団で行っていた外出行事の数を減らさなければならなかったという問題点もありました。

《まとめ》

お客様一人当たり1年に1回の実施ですので、十分に個別ニーズや希望に对应しているとはいえません。実施に関しても改善・調整をしなければならないことは多くあります。しかし、お客様の生活の質が一步でも向上できたと思っています。

《参考文献》

ありません。

《提案と発信》

私たちが年1回のお客様との1対1での対応でさえ、ままならない現状です。どこの事業所でも、現場の職員は日々の業務をこなすだけで精一杯だと思いますが、様々な取り組みによって、お客様の個別のニーズに少しでも対応することができることを伝えたいと思います。

【メモ欄】