

主題	周知徹底方法の工夫		
副題	何れの職員が担当しても同じサービスをお客様に提供させていただく方法とは		
ケアの質の向上		事故防止対策	
研究期間	24 月	事業所	特別養護老人ホーム フローラ石神井公園
発表者：田中ゆりえ		アドバイザー：	
共同研究者：鶴居大巨、鈴木りつ子、宮坂友博			
電 話	03-3996-6600	メール	soudanin@flora.or.jp
FAX	03-3996-5551	URL	http://www.flora.or.jp/

今回発表の事業所やサービスの紹介	平成15年開設、90床の特別養護老人ホームです。福祉事業の多様化を受けて、地域の方々にどのようなサービスが提供できるのか、またどのようなサービスが求められているのか根本的に考え、福祉事業を行う法人として社会的な見地から、それぞれのニーズにあったより質の高いサービスを選定し、豊かな生活の礎を作るお手伝いをしていきます。
------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

職員が介入する事故は毎年起きているが移乗介助時に起きる事故は最も多く、中でもバルンカテテルを使用しているお客様の事故は何回も続けて起きてしまうという事態があった。移乗介助については研修を行ったり、フロアミーティングで介助方法を伝えてはいるが統一がとれていなかったり、同じミスによる事故を繰り返してしまうことが多い。

介護職員にとってお客様ひとりひとりにあった対応方法や介助の方法を把握し、サービスとして提供していくことはあたりまえのことだが、多数の職員がかかわる中でその方法の周知徹底ができず、間違った方法を行って事故に繋がってしまうこともある。お客様により安全で、統一された介助を提供するためにはどのようにすれば良いか、周知徹底していく方法が課題となった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

「何れの職員が担当しても同じサービスの提供をさせていただく」。

お客様の対応方法や介助の方法等の周知徹底する方法を検討し、職員に事故に対する意識の向上を目指し、事故防止、安全な対応を行っていく。

《3. 具体的な取り組みの内容》

施設には拘縮の強いお客様、体の大きいお客様、精神的に不穏になりやすいお客様と様々な特徴のある方がおり、その方に合った多種バルンカテテル使用のお客様の移乗介助の事故の対策として、車椅子に注意のテープを貼り、注意を呼びかけたが、その後同じ移乗での不注意事故が2件発生する。多様な介助を行わなくてはならない。その後車椅子の変更、介助人数を2人に増やすなど対策をとるも、数日のうちに再び同じ事故が発生してしまった。

日常のあわただしい業務の中で、連絡ノート・ケースの記入やミーティングを開いて注意を呼びかけても、その場だけの意識づけになってしまい、肝心の介助を行うときには薄れてしまうのではないかと考えた。

居室ベッドの壁に移乗時の注意を貼ってみたり、具体的に図を描いてみるが、上手く伝わらなかったり経験の浅い職員や非常勤職員には理解できないことも多く、同じケアが行えていなかった。

そこで写真を利用し、移乗介助の手順などをPTの指導のもと撮影し、居室に掲示した。写真には注意事項なども書き込み、あわせてミーティング時に介助方法の研修も1週間かけて行い、申し送り時には注意を呼びかけるなど職員の意識づけを行い介助のレベルをあわせていった。

《4. 取り組みの結果と考察》

写真を掲示することで、介助方法が明確になり、ベッド横の掲示で介助前に目に入りやすく介助時の注意が思い出しやすい。

掲示を行ったフロアではハルンカテーター使用での移乗事故は以後起きていない。この写真での掲示は拘縮のあるお客様の体位クッションのポジショニングにも利用している。写真をみることでどの形のクッションをどの位置に使用するかが一目で分かり、また新しい職員にも伝えやすく、どの職員が介助に入っても同じポジショニングができている。現在はホーム全体で活用している。

《5. まとめ、結論》

お客様は同じ時間に同じケアを提供しなければならないが、24時間生活が流れている場所であり変則勤務の中、毎日同じ時間に同じ職員がいることはなく、周知徹底もあいまいになることが多い。いくら注意を行っても意識づけをしなければ同じ事故が発生し、同じミスを繰り返してしまう。いかに職員の意識に印象づけ、理解しやすいよう工夫し、全員が同じケアを提供できるかが大切である。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本研究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。

《8. 提案と発信》

一人ひとりの個性と同じように、介助の方法も多種多様である。多数の職員が一人のお客様にかかわっても同じサービスをいつでも提供できるよう、これからも努力していきたい。

【メモ欄】