

主題	職員を増やさず満足度を上げる方法
副題	サービス・笑顔、急増プログラム

自立支援	利用者満足度向上
------	----------

研究期間	14 ヶ月	事業所	通所介護 舟渡高齢者在宅サービスセンター
------	-------	-----	----------------------

発表者：岩上裕順（いわかみゆうすん）	アドバイザー：植村康生
--------------------	-------------

共同研究者：宇津木忠

電 話	03-3969-3130	メール	utugi@fujikenikukai.or.jp/
FAX	03-3969-3155	URL	http://www.fujikenikukai.or.jp

今回発表の事業所やサービスの紹介	社会福祉法人不二健育会 特別養護老人ホームケアポート板橋内に併設されております舟渡高齢者在宅サービスセンターは、東京都板橋区舟渡に平成 9 年に開設致しました。一般 45 名・認知 12 名の大規模デイサービスでその他併設施設としては短期入所施設、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、訪問介護があり、地域の方々を施設全体で支える複合型施設となっております。
------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

平成 24 年度の介護保険改定に伴い、事業所としてはサービス提供時間の延長（7-9 時間）をご利用者及びご家族のニーズにより選択した。しかし既存のサービス提供内容では対応しきれず、ご利用者の満足度は低下してしまうのではないかと危機感を感じていた。経営的にもマンパワーの増員は難しく、活動準備、業務が増え残業の日々が続く。職員のモチベーションの維持も課題に上がり、八方ふさがりの状況であった。知恵と工夫で対応する方法はないかと考え、以前見学させて頂いた、自立支援に特化している「夢のみずうみ村方式」を取り入れることとする。ご利用者に選ばれるデイサービスを目指す為、ご利用者の力（残存能力）を上手く活用し、チームにご利用者自身を取り込む事（半自己選択、半自己決定する場を作る）で、この状況を改善できるのではないかと活動テーマを選定。職員全員でこの課題に取り組んでいった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

今まで職員が当たり前に提供していたサービスの中で、ご利用者の協力を仰ぎながら自立支援に持って行ける事項を、職員全員で複数ピックアップする。現状からすぐに取り掛かれる内容として①朝の配茶のセルフ化、②昼食時の下膳を 12:45 分までに終わらせるという 2 点に絞り研究を開始する。

①については在宅サービスとして過度なケアを提供しているのではないかとという疑問から、「在宅で行っていることはセンターでもやって貰おう」ということに目的をおいたもの。

②下膳についてはご利用者の役割作りの観点と職員の業務負担軽減を目的として開始。短縮した時間を活動準備、見守りに重点を置いた時間としていく。

《3. 具体的な取り組みの内容》

【テーマの選定】

複数のテーマより重要度・緊急性・実現性・方針の観点からポイント制で順位決定。①朝の配茶のセルフ化、②昼食下膳の協力により、時間の短縮を目指す。

【活動計画】

対策立案・実施共に次々と事項を実施していった為、混乱を招いてしまう。一度進行を止め定着化を図るが、効果が出るまでは時間を要した。

【現状の把握】

①職員が熱いお茶、冷たいお茶の嗜好を訪ねて提供していた。ご利用者はお茶を入れて貰うのを待っている状況。

②職員が食事量をチェック後下膳していた。ご利用者もそれが当たり前になっていた。

【目標設定】

H24年11月までに①配茶のセルフ化90%の実現
②ご利用者協力による12:45分までの下膳実現

【要因分析】

- ① 安全重視・・・転倒、火傷のリスクが高まる
- ② 思い込み・考え方・・・アセスメント不足、サービスとして当然、出来ないと思い込んでいる等。
- ③ 環境・設備・・・必要物品不足、時間が無い、利用人数が多い等

上記3点に大きく分けて分析を開始

【対策の実施】

- ① 安全重視
 - ・朝礼時ご利用者へ説明を続けていくと共に、ご利用者と一緒に自立支援を学ぶ。ご家族へは広報誌・家族懇談会にて実際に体験して頂き理解を得るようにした。
- ② 思い込み・考え方
 - ・夢のみずうみ村の研修を受講すると共に、著書を職員全員で熟読する研修を実施。
- ③ 環境整備。
 - ・各テーブル配茶用のポットセットを準備。また安定して下膳できるように、下膳用のグリップ付ワゴンを準備する。

《4. 取り組みの結果と考察》

平成24年10月時点で水分自力摂取される方が312名中175名と約50%達成。声掛けをすれば自己で出来る方、工夫すれば出来る方が126名と約40%の方が成果を得ることができた。下膳については10月稼働日27日中、24日間で12:45分以前の下膳を実現することができた。（達成率88%）波及効果として自立支援項目を職員自ら考案するようになり、①血圧測定②活動の選択制③ポイント制度の導入等、与えられるデイから自発的に動くデイへと変わり、今まで以上にご利用者がいきいきと笑顔が多くなった。

《5. まとめ、結論》

介護保険改定内容と同時に新しい事を実践しようとした為、準備に十分な時間が取れず現場に混乱を招いてしまうことがあった。ただこの改定を「新しい提案を取り入れるチャンス」と捉え、前向きに多くの事を取り入れられたことは大きな成果となった。

《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証明し、回答を持って同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

著者 藤原茂（2010年9月9日・第1刷発行）
強くなくていい「弱くない生き方」をすればいい
出版 東洋経済新聞社

《8. 提案と発信》

既存の流れを変えていく事は、体力（行動力）と継続させていくという強い意識が無ければ定着することは難しく思う。またチームケアであるという認識を持ち、ご利用者・ご家族も含め、エビデンスに基づいた説明が必要となる。

【メモ欄】