

サービスの質の向上とユニットケアを目指して

「見つめ直して変えていく」

社会福祉法人 斉慎会
 特別養護老人ホーム 西之島の郷
 短期入所施設 西之島の郷
 フロアリーダー 甲賀裕三
 ユニットリーダー 兼原孝枝

平成24年度 短期入所施設 西之島の郷 職員目標

- スピーチロックをなくし、自分の家族や自分自身が利用したいと思えるようなショートステイをつくろう。
- 職員目標を達成するために意識して取り組んでいること
- ①職員主体ではなく利用者様主体のケアを実践していこう。
- ②利用者様のこだわりや習慣を可能な限り継続できるように支援しよう。
- ③利用者様にとって落ち着いて過ごせる生活空間を作っていこう。

22年度までの短期入所施設西之島の郷の状況

- 利用者主体のケアではなく、職員主体・職員の業務時間に合わせたケアを行っていた。
- 危険だから置いてはいけないという理由・認識でユニットにほとんど物を置かず、家庭的な雰囲気を感じられる空間が無かった。
- リビングや廊下に高齢者の生活の場に相応しくない物（折り紙・塗り絵等）を掲示していた。
- 職員の服装は主にジャージで、ユニット内ではPHSの呼出音が鳴り、家庭的な雰囲気はなく利用者様が落ち着いて過ごせる環境では無かった。

22年度までの短期入所施設西之島の郷を変える為、UL研修後に行ったこと

- 23年度からユニットケアを目指して様々な見直しを図っていくことを上司に説明し、理解とバックアップをお願いした。
- 23年度から新たなULをめぐみ街・みそら街とも配置し、体制の立て直しを図った。
- ULに対し、職員主体のケアから利用者主体のケアへの変換の必要性を伝え、理解と協力をお願いした。

UL・・・本当に変えられるのかな？

現状を変えていくためには・・・フロアリーダーからユニットリーダーに伝えたこと

- 利用者主体のケアの実践には、まずULの理解・協力が不可欠であること。
- ソフトを変えようとするなら、まずはハードから変えていこう。
- やってみて駄目ならまたやり直せばいいといった柔軟な発想でいこう。
- すぐに変えることは難しいから、時間をかけて少しずつでもいいから変えていこう。
- ユニット職員から戸惑いや不安、不満の声が上がると思うけど、一緒に作り上げていこう。

23年度に入り、始めに取り組んだことはユニットのしつらえを見直し変えること



- 上にあるようなユニット内の掲示物を全て取り外した。

めぐみ街は洋風、みそら街は和風というコンセプトを打ち出し変更を図った。

- めぐみ街はカーペットとソファをリビングに備え、みそら街はリビングの約半分にユニット畳を敷き詰めた。



ユニット職員の反応は・・・。
 転んだらどうするの？こんなもの敷いて何がしたいの？等々
 反応は予想していた通りでした。

ユニット職員へ伝えたこと（リスクとの共生やしつらえを変えた意図）

- つまずいてしまう可能性がある利用者様がいらっしゃる時には職員の間（複数の職員で観察する）を増やし、転倒に注意して見守りや介助を行っていただく。
- 転倒のリスクがある利用者様については、ご本人・ご家族・CMにリビングのしつらえを変えている意図を説明しご理解頂いている。転倒の可能性についてもご理解頂いた上で、当事業所をご利用されているということ。
- 家と同じような環境を作る為に、家に置いてあるような物は置いていただく。

しつらえを変えたことによるユニット職員や利用者様の変化（変更後～半年）

- 生花を持参し、リビングに飾ってくれていた。
- 家にある観葉植物を複数提供してくれた。
- 自宅で不要になった物を持ち寄り、使ってほしいと持参してくれた為、ユニット内に徐々に生活感が出てきた。
- 変更当初はみられなかったが、利用者様がソファで寛いだり、畳の上で休むことが増えていった。
- 変更後から半年、リビングのしつらえを変えたことに起因する転倒等の事故はゼロ。

23年度の上半期に取り組んだこと

- 早番職員は昼食を利用者様とリビングで食べるようにした。
- 生き物を飼うようにした。（観賞魚・鈴虫等）
- 「利用者様の生活に馴染むように」と私服で業務に就くようにしている。（現在はユニット職員の約8割が完全に私服・2割はズボンだけジャージ着用）
- PHSは常にマナーモードにし、利用者様の生活の邪魔にならないようにしている。（マナーモード使用に起因する事故はゼロ）

23年度の下半期に取り組んだこと

- 利用者様の起床時間や着床時間、食事の時間は職員の都合ではなく、利用者様の希望・意思を重視している。
- ほとんどの一般家庭では使用していないメラミン性の食器を全て陶器の食器に替えた。
- 介護記録を利用者様の一日の生活が分かりやすいものに変更する為に、書式の原案作成→修正・検討→再作成を繰り返した。

すべては利用者様が過ごしやすい自宅のような生活環境を目指して

今まで行っていたことを「見つめ直して変えていく」ために必要なこと

- これからおこなっていくこうとしていることに対する理解者・協力者を増やしていく。
- 一人→二人→三人→ユニット全体→フロア全体に派生していく。
- 批判や非難を恐れない。やると決めたら失敗を恐れず最後までおこなう。失敗しても人のせいにはしない。
- 失敗したらやり直せばいい、結果は後からついてくるものといった前向きな発想を持つこと。
- 明確なビジョンを持ち結果を十分予測してから取り組むこと。

変えていく、変わっていく過程で感じたことや学んだこと

- 新しいことに取り組んだ当初は不満や批判は受けるが、変わったことに慣れてしまえばそれが「今」になる。
- みんなが慣れるまで待つのが重要。途中で諦めて元に戻したら信用を無くしてしまう。
- 他職種・関係各所の理解や協力は必須。
- ユニット職員の理解や協力があって初めて実行できる。
- うまく行かなかったことはいつまでもやらない、撤退する勇気が必要。

24年度からの短期入所施設西之島の郷での取り組み（4月～現在）

- 昨年に引き続き、ユニットのしつらえを随時見直し、利用者様により過ごしやすい環境を提供できるよう努めている。
- 4月から介護記録を24時間軸のものに変更し、利用者様の一日の様子が分かりやすくなるようにした。
- 7月から勤務形態を7パターンから12パターンに増やし、夜間浴対応を行っていく。
- 昨年と同様6月には遠足に行き、7月には喫茶店をオープンした。

短期入所施設 西之島の郷 リビングの様子 変更直後（左）と現在の写真（右）



短期入所施設 西之島の郷 廊下と食器の様子 変更直後（左）と現在の写真（右）



今年度の課題・取り組んでいくこと

- フロア全職員のユニットケアに対する理解度の向上を図る必要がある。
- スピーチロックの内部研修・利用者体験研修を通じ、フロア全職員の接遇力の向上を図る。
- 上半期に24時間シートの原案を作成し、書式の検討・修正を行い、下半期には24時間シートの導入ができるようにする。
- 職員が働きやすい職場になるように現在の職場環境の問題点を抽出し、改善していく。
※職員が働きやすくなければ、良いケアは提供できない。

短期入所施設西之島の郷が思っていること、望んでいること

ショートステイに関わっている全ての職員の笑顔が利用者様の笑顔に繋がってほしい



短期入所施設 西之島の郷

これからも自分の家族や自分自身が利用したいと思えるようなショートステイを目指していきます。



ご清聴ありがとうございました