良いケアは、きれいな環境と
きれいな言葉遣いから

～QCサークル活動の活用～

プレーゲあしたか　入居

終息しないコロナ禍で様々な問題が発生

問題かぁ～。
家族との面会がない。
家族の目がなくなったせいか
施設が汚くなった。
職員の言葉遣いも雑。
レクも散歩もできてない。
四季の行事も前のようにできて
いない。
いろいろありすぎる～。

問題点を明確化し、テーマを絞るためにQCサークル活動の活用

QCサークル活動とは？

Quality Control
（品質管理）に関わる活動全般をさします。第一線で働く人々が継続的に製品・サービスなどの質の管理・改善を行うこと

QCサークル活動の流れ

①現状把握（アンケート調査など）
↓
②テーマの絞り込み（マトリックス図の使用）
↓
③真の要因の特定（特性要因図の使用）
↓
④具体策の実施
↓
⑤評価（歯止め）

プレーゲあしたか特養の職員の皆様へ
令和4年度研究発表のためのアンケートご協力のお願い

質問「現在の職場で問題と思うことは何ですか？」
＜回答（複数可＞

アンケート結果（抜粋）回収率９５％（２０/２１）

（問題点）

- 食事➡臥床の繰り返しでメリハリのある生活をしている入居者様が少ない。
- 不潔（居室・リビング水回り、テーブル、カウンターが汚い）整理整頓ができていない。
- 緊急時にインカムが近くにないと、内容がわからない。
- 仕事が業務的になっていて、職員がやりがいを感じづらい。
- 言葉遣いが丁寧でも口調がきつい。
- 職員がお互いに声を掛け合うことが少なく、「やって当たり前」の意識が強い。

マトリックス図を使用してのテーマの絞り込み

	利用者の期待	解決の重要性	解決の緊急性	解決の経済性	解決の効果性	解決の可能性	全員参加	上司方針	得点	順位
テーマA	◎	◎	○	○	○	◎	◎		29点	1位
テーマB	◎	○	○	△	○	○	△		19点	3位
テーマC	◎	◎	△	◎	○	○	○		25点	2位

◎ ⇒ 5点　○ ⇒ 3点　△ ⇒ 1点

マトリックス図（職場全体）

評価項目 / 問題点	入居者の期待	解決の重要性	解決の緊急性	解決の経済性	解決の効果性	問題の数値性	解決の可能性	全員参加	上司の方針	得点	順位
食事➡臥床の繰り返しでメリハリのある生活をしている入居者様が少ない	78	74	58	48	84	52	72	80		546	
平日・休日で職員の人数差がありすぎる	62	80	76	62	82	66	46	44		518	
入居者様個々を知る取組みができていない	76	78	66	44	76	48	70	80		538	
職員の言葉遣いが雑	90	82	62	56	86	50	74	77		577	２位
不潔（居室・リビング水回り、テーブル、カウンターが汚い）整理整頓ができていない	72	82	72	54	78	46	82	96		582	１位
職員個々の得意なことを集めれば、何かできることがあると思う	64	56	38	44	62	36	52	60		412	
２４シートの更新がされず、活かせていない	64	62	56	42	60	56	66	72		478	
入居者様が外出できなくてストレスを感じ、刺激のない生活を送っている	88	68	56	54	80	48	66	76		536	
緊急時にインカムが近くにないと、内容がわからない	58	72	62	54	68	38	70	62		484	
仕事が業務的になっていて、職員がやりがいを感じづらい	60	82	69	46	78	52	60	72		519	
職員に入居者様に対する好き嫌いがある	78	72	60	38	68	36	44	64		460	
１階と２階の連携ができていない	58	78	62	36	76	36	66	76		488	

テーマの選定

＜問題点＞
１位　不潔、清掃や整理整頓ができていない（５８２点）
２位　言葉遣いが雑（５７７点）

「整理整頓」と「丁寧な言葉遣い」ができていない

↓

＜テーマの選定＞
「良いケアは、きれいな環境ときれいな言葉遣いから」
～QCサークル活動の活用～

①整理整頓から！
　入居施設全部をきれいにしよう！
②言葉遣いもただちに改善しよう！
と意気込むが・・・

令和４年9月7日A先生プレーゲ来園

「すべての場所を一度に整理整頓するのではなく、まずは１ヶ所から。具体的な場所を決めた方がよい。それが出来たら次の場所へ」

「言葉遣いの改善は時間がかかる。まずは具体的で小さなことから始めた方が良い」

そこで、一番整理整頓ができていなくて、早急に改善が必要な場所は・・・

介護材料室から始めよう

現状

物が溢れ、各ユニットで置き場所もバラバラ

（仮説）各ユニットの介護材料室の整理整頓が統一でると・・・

仮説①「普段から誰でも物の出し入れができる」
→どこに何があるかわかり、ユニット間応援のストレスの軽減

仮説②「いざ感染症対応になった時にすぐに物品管理ができる」
→スムースな感染症対応

仮説③「働きやすい職場環境になる」
→働きやすくなることで、入居者によりよいケアを提供

→仕事が効率化する。良いケアはきれいな環境から

（仮説）言葉遣いが丁寧になると・・・

仮説①「入居者様との信頼関係がより強くなる」
➡良いケアは確かな信頼関係から

仮説②「来園者の印象が良くなる」
➡来園者の印象は職員の挨拶・言葉遣いによる

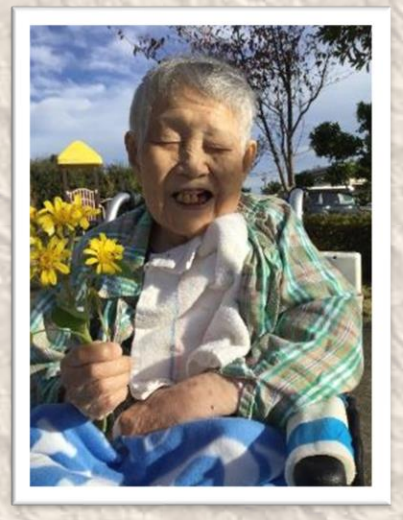
仮説③「職員間の人間関係が良くなる」
➡人間関係がよくなることで、良いケアを提供

➡良いケアはきれいな言葉遣いから

（仮説）整理整頓と言葉遣いの改善ができると・・・

最終的な成果として、仕事が効率的になることにより良いケアを提供し、普段から入居者様にその効果を還元する

➡具体的な還元目標



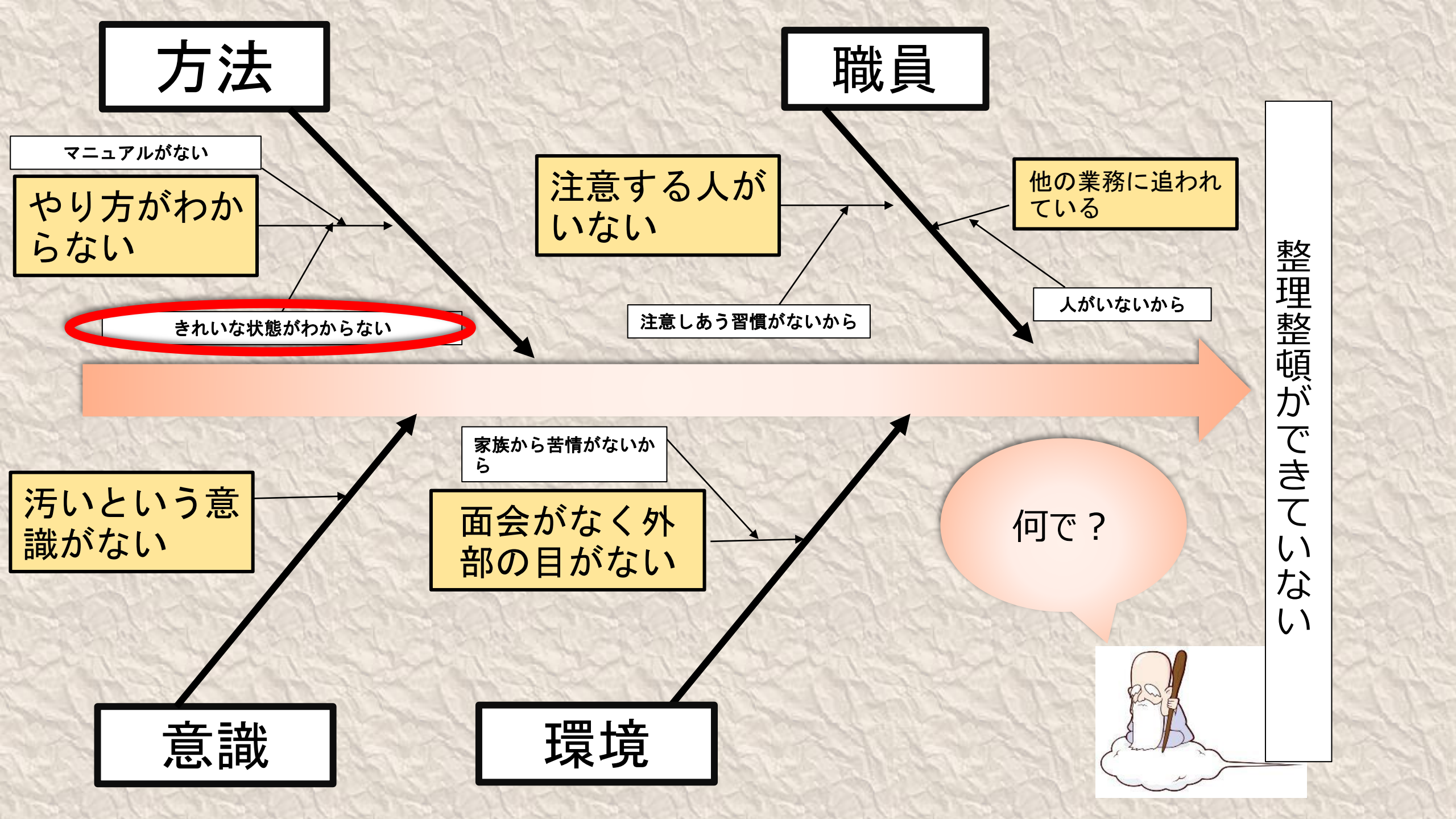
- 四季を感じられる行事ができた！
- レクができた！
- 屋外へ散歩に行けた！
- 入居者様の笑顔が増えた！

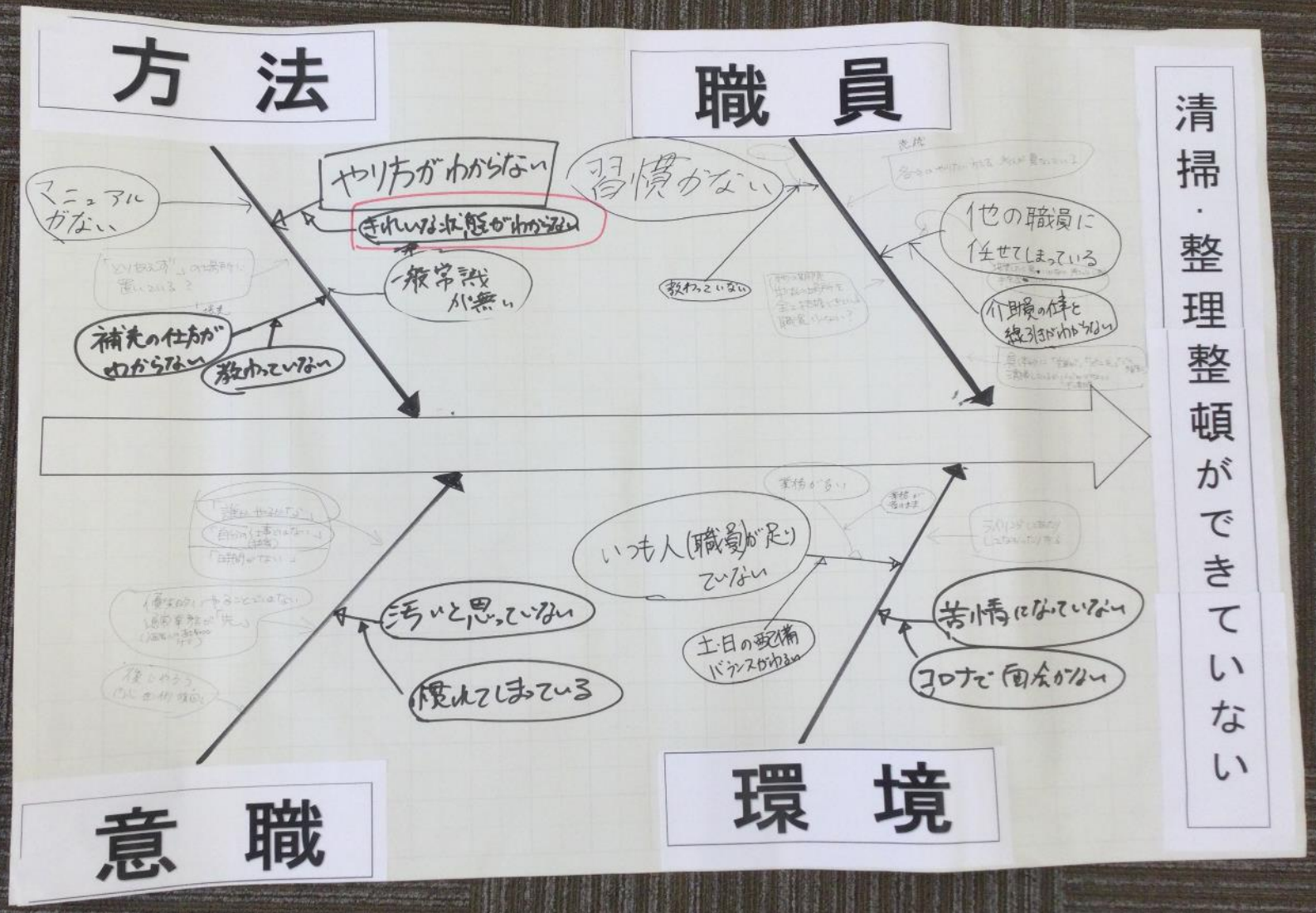
となるようにしたい

具体的な対策を立てるために

特性要因図とは

特性（問題点・課題）に対して、何故その問題があるのか？　職員、環境、意識、方法などのカテゴリーから追及し、大きな理由から　「何で？」を掘り下げて、真の要因を見つけ出す方法です。


方法
マニュアルがない
やり方がわからない
きれいな状態がわからない
職員
注意する人がいない
注意しあう習慣がないから
他の業務に追われている
人がいないから
整理整頓ができていない
汚いという意識がない
意識
家族から苦情がないから
面会がなく外部の目がない
環境
何で？


方法
職員
清掃・整理整頓ができていない
マニュアルがない
やり方がわからない
きれいな状態がわからない
一般常識が無い
補充の仕方がわからない
教わっていない
習慣がない
教わっていない
他の職員に任せてしまっている
介護員の仕事と線引きがわからない
意職
環境
汚いと思っていない
慣れてしまっている
いつも人(職員)が足りていない
土・日の配備バランスがわるい
苦情になっていない
コロナで面会がない

整理整頓ができていない真の要因は、

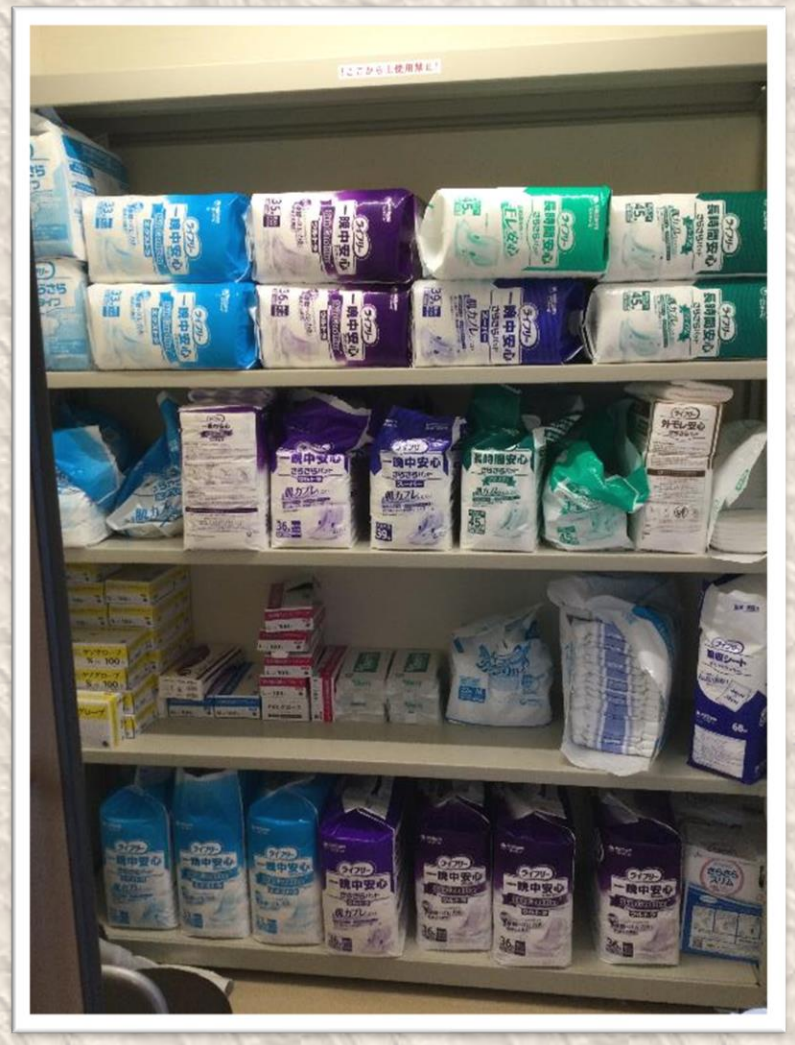
誰もきれいな状態が
わかっていない

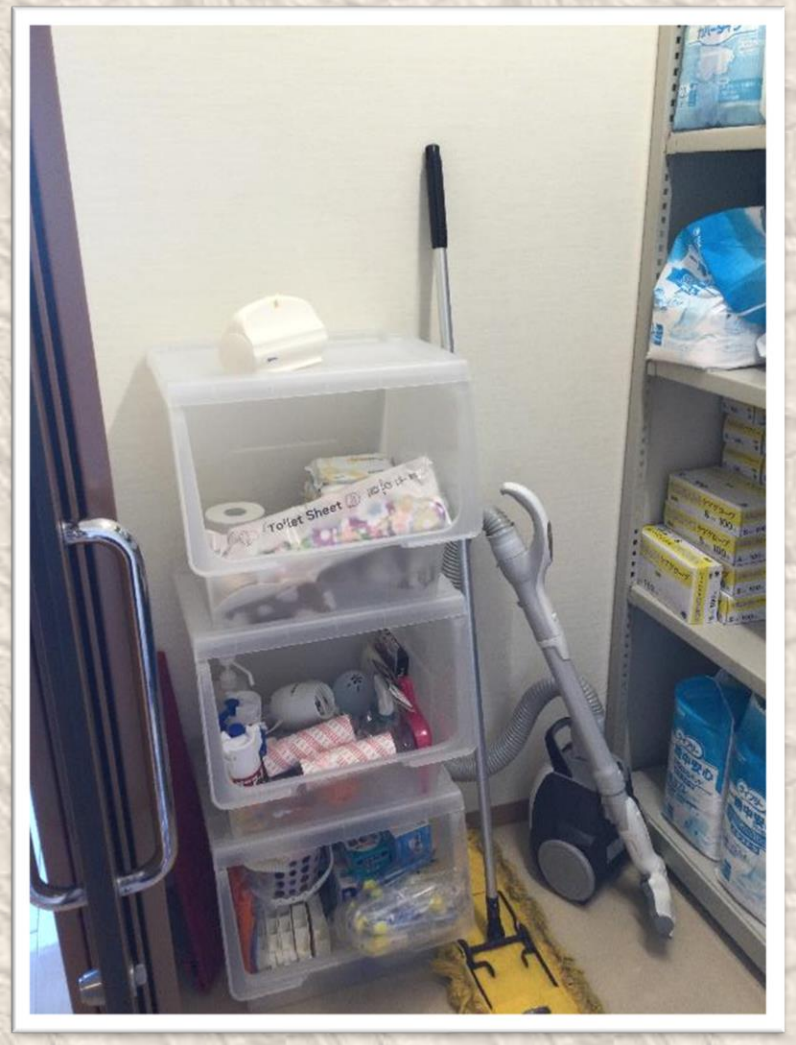
具体的な対策を立てる

誰がやるのではなく、誰が見ても一目でわかる方法

重要要因	事実	具体的対策
きれいな状態 ↓ 整理整頓された 状態がわからない	各ユニットで 備品等の置き 場所がバラバラ	整理整頓された状態を写真で 貼付け、一目でわかるようにする ↓ 常に写真の状態になるよう 現状復帰・維持する

１階菫ユニット介護材料室

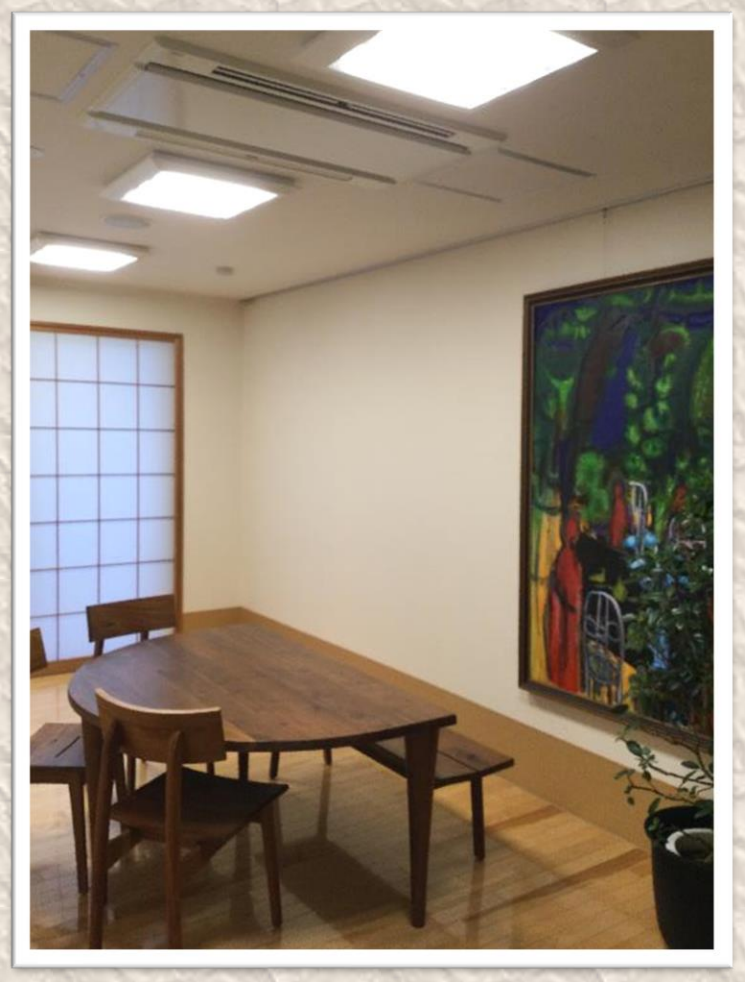




この写真を掲示し、常にこの状態を維持するように努める

各ユニット談話室

この写真を掲示し、常にこの状態を維持するように努める



①介護材料室　整理整頓維持継続

②談話室　整理整頓維持継続

③2階倉庫　整理整頓維持継続

↓

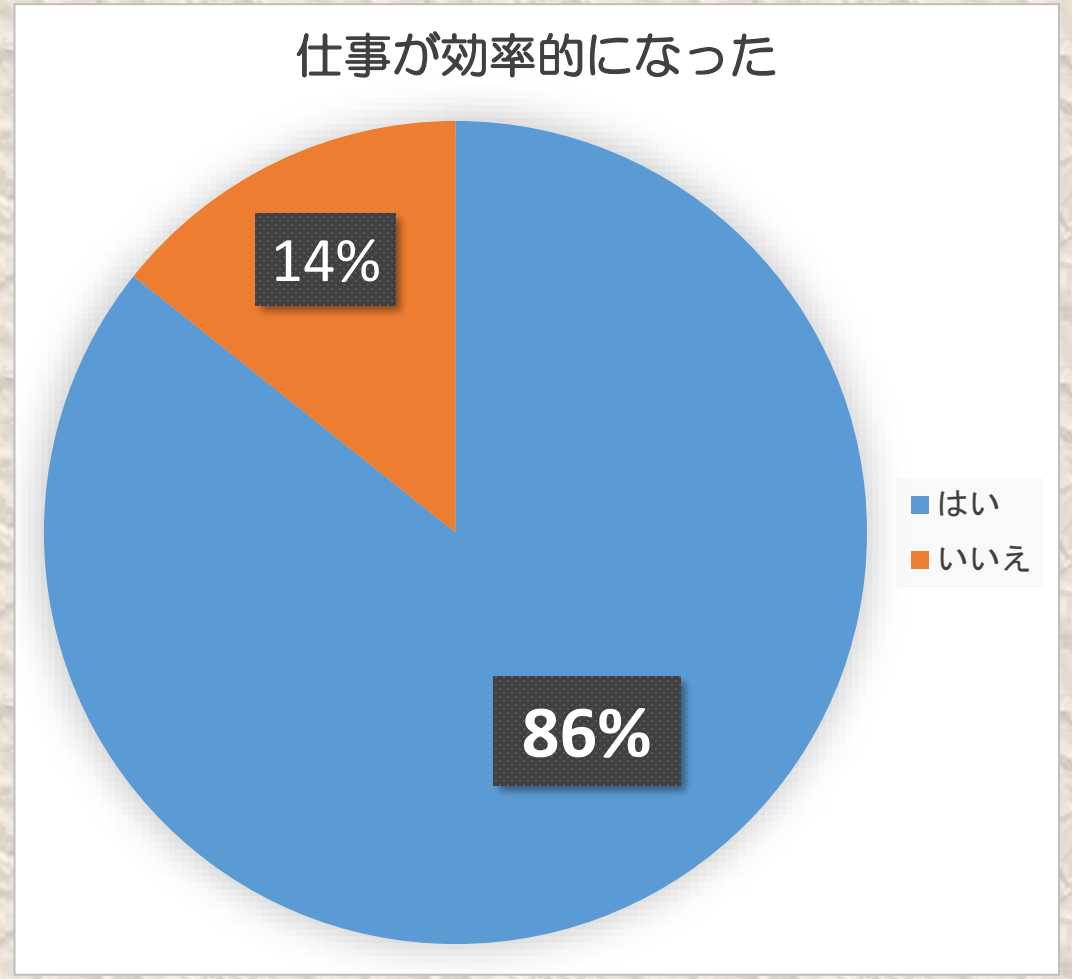
④リネン室　取組み中

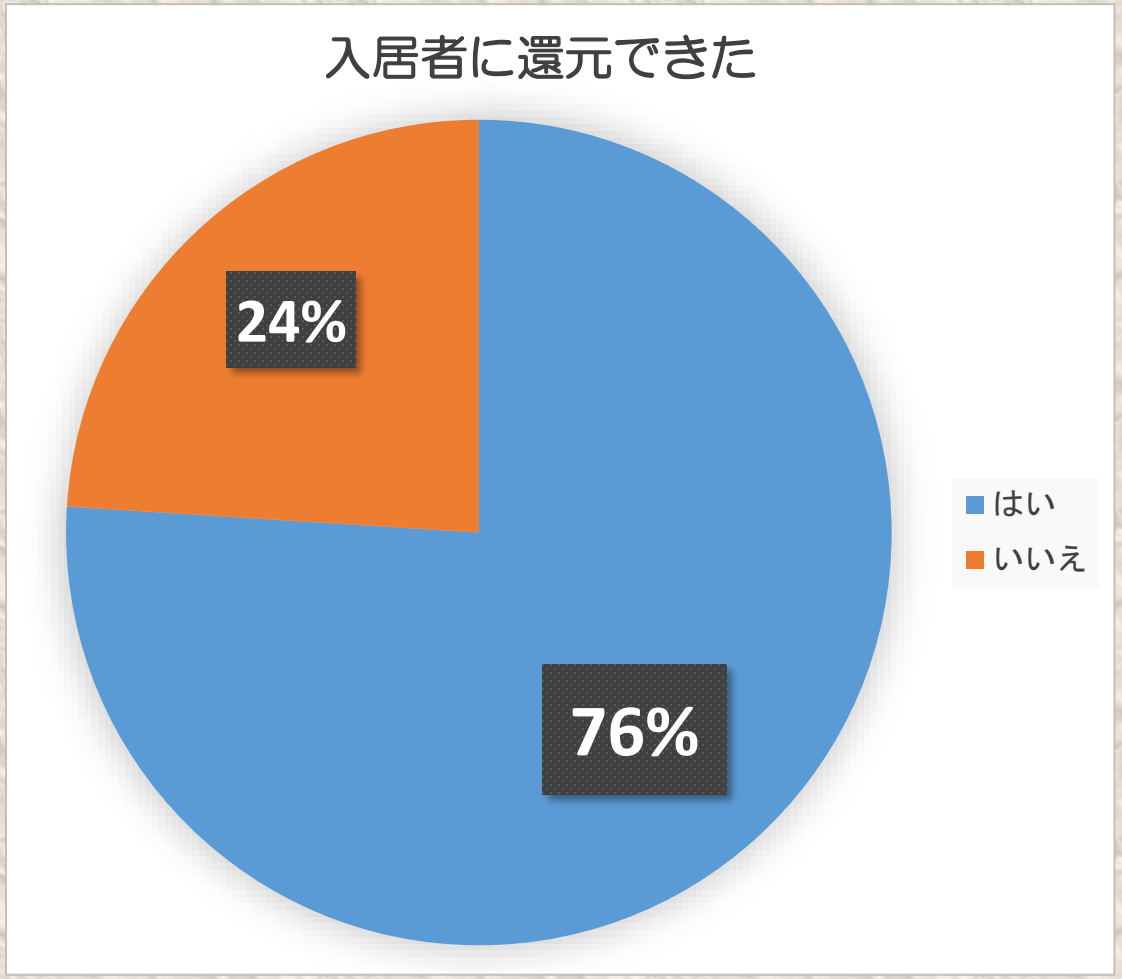
⑤ユニット内書棚

⑥スタッフ休憩室

取組み後整理整頓のアンケート調査結果（抜粋）

回収率　95.2%（20/21）





・はい　85.7%（18票）

・いいえ　14.3%（3票）

・はい　76%（16票）

・いいえ　24%（2票）

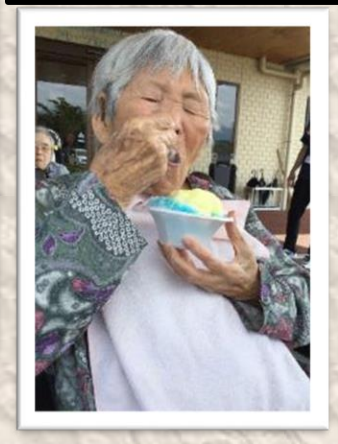
整理整頓の取組みの成果

昨年度よりは、四季の行事や普段のレクができ、成果を少し入居者の方に還元できた

屋外散歩

レクリエーション

納涼祭

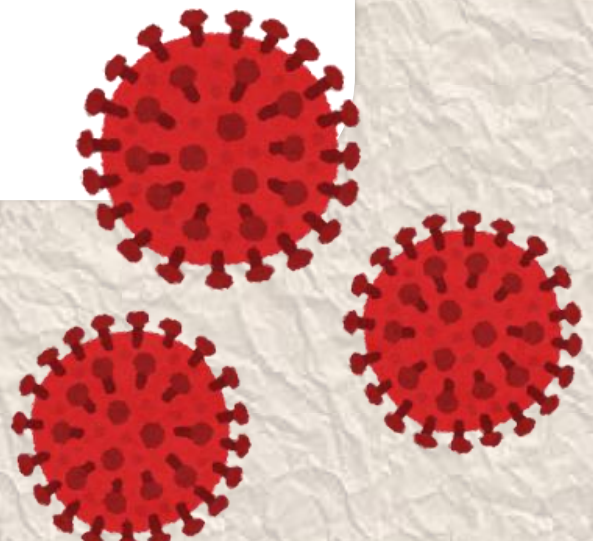


運動会

感染症対応への効果

令和４年１１月と令和５年１月に入居内で新型コロナウィルス感染症発生

➡令和５年１月の発生時には、感染症対応移行時の物品の確保、管理がスムースに行えた



方法

友達言葉の方が伝えやすい

入居者様が理解しやすいと思っているから

職員

言葉遣いを注意する人がいない

注意しあう習慣がないから

自分の言葉遣いについて考えたことがない

振返る機会がないから

入居者様に雑な言葉を使ってしまう（丁寧な言葉遣いができない）

何で？

雑だと思っていない

ついうっかり使ってしまう

業務優先になっているから

入居者様に敬意が足りない

入居者様から苦情がないから

意識

言葉遣いが雑の真の要因は、

職員が今の言葉遣いを
雑だと思っていない

具体的な対策を立てる

友達言葉をやめよう、などの抽象的ではなく具体的な目標

重要要因	事実	具体的対策
言葉遣いが 雑だと 思っていない	「～しよう」 「～やろう」 「～するね」など 3大雑言葉の使用	3大雑言葉 （～しよう、～やろう、～するね） 丁寧言葉 「～しましょう」 「～やりましょう」 「～しますね」　への改善

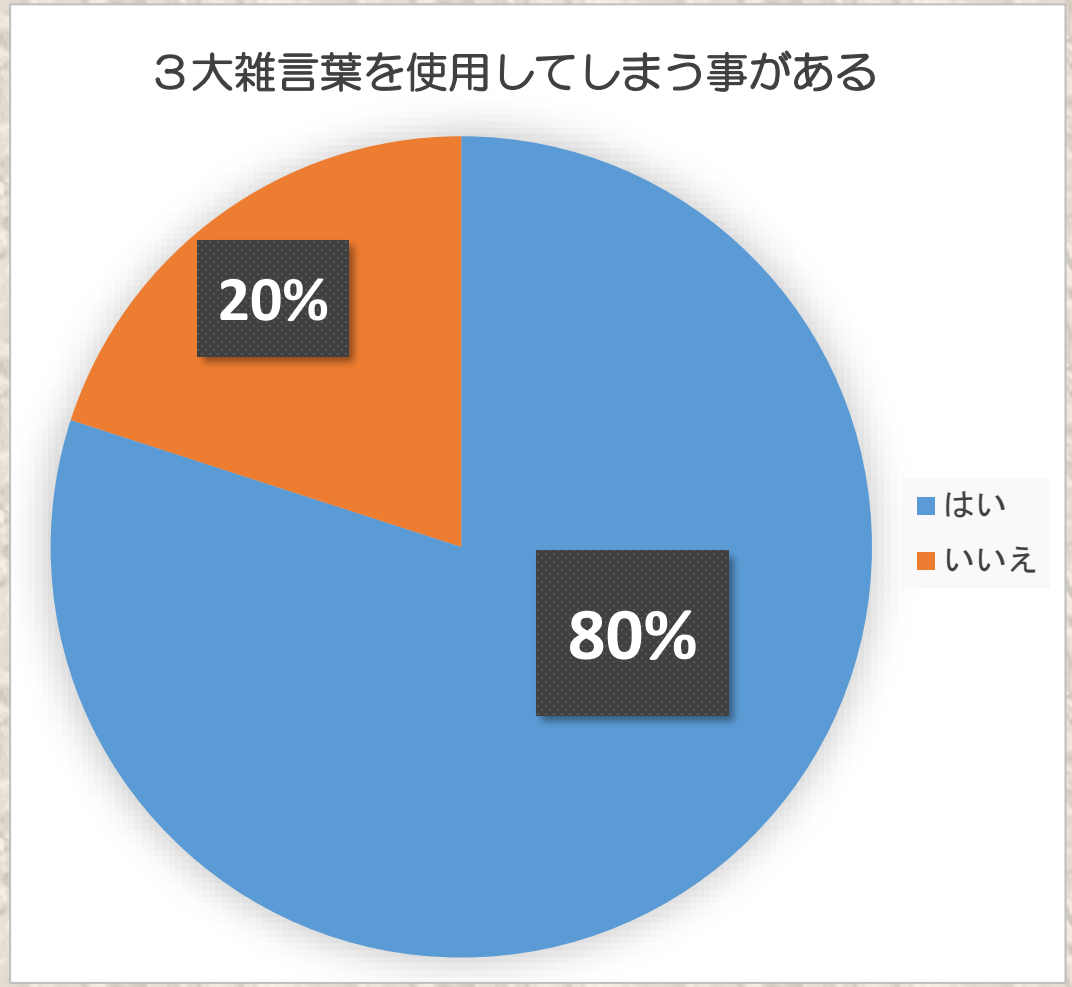
3大雑言葉を丁寧言葉に変えよう

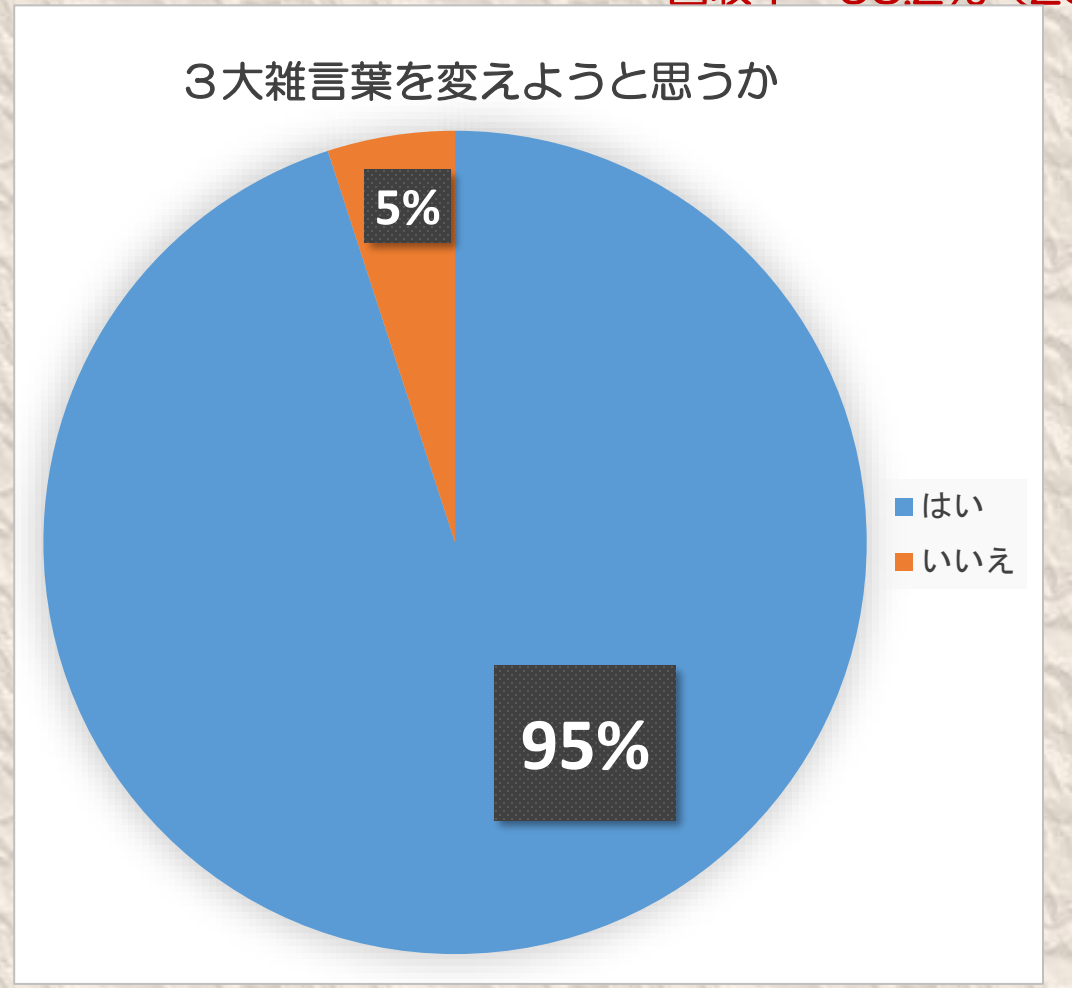
＜**3大雑言葉**＞ ➡ ＜丁寧言葉＞

- **～しよう** ➡ ～しましょう（しませんか）
- **～やろう** ➡ ～やりましょう（やりませんか）
- **～するね** ➡ ～しますね

取組み前言葉遣いのアンケート調査結果（抜粋）

回収率　95.2%（20/21）





・はい　８０％（16票）

・いいえ　２０％（4票）

・はい　９５％（19票）

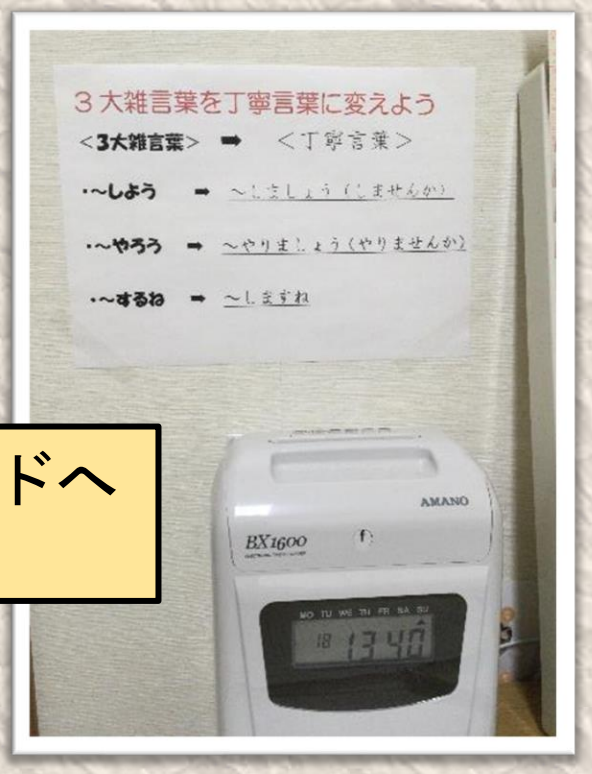
・いいえ　５％（1票）

3大雑言葉を丁寧言葉に変えようの取組み

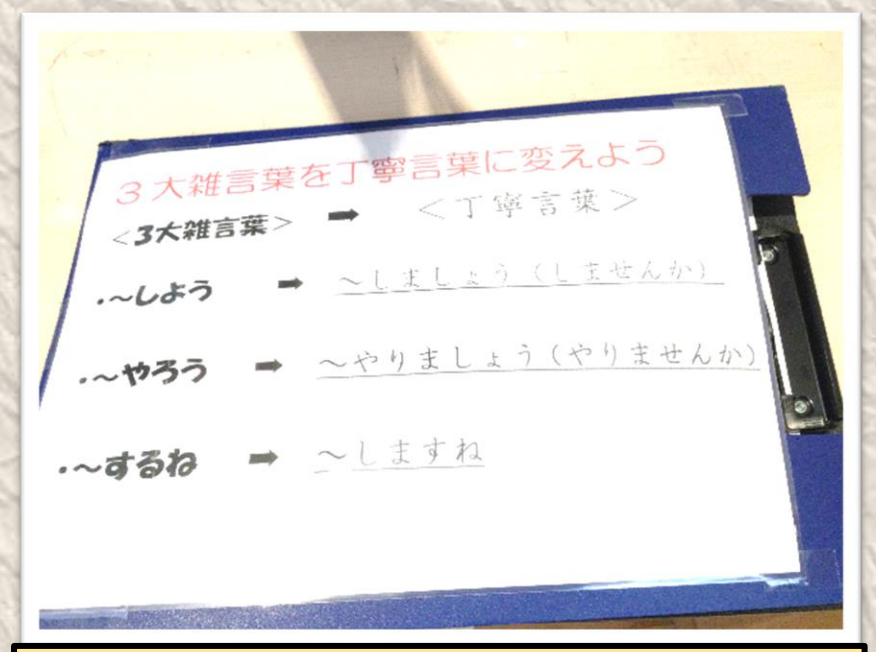
1.朝の引継ぎ時、昼のミーティング時での確認

2.「3大雑言葉を丁寧言葉へ変えよう」の掲示

①タイムカード
②引継ぎノート
③更衣室
④トイレ



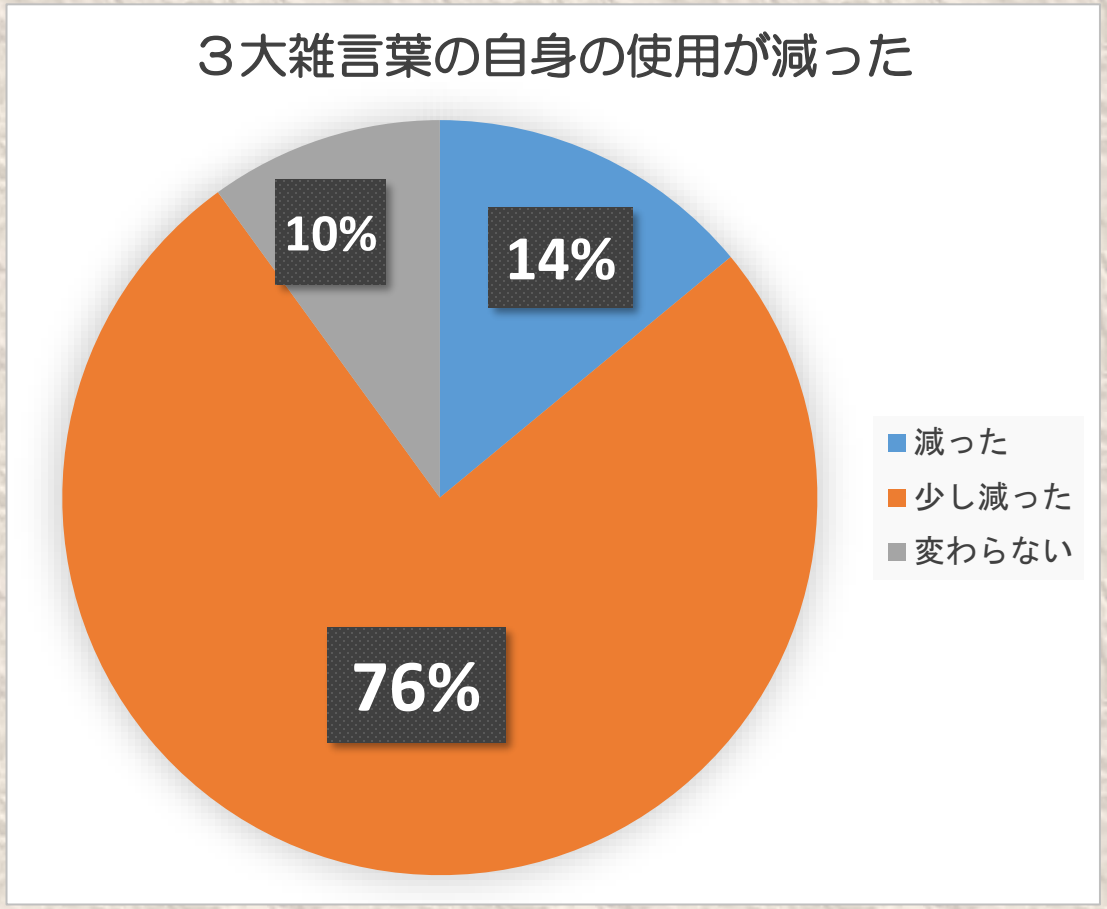
タイムカードへの掲示

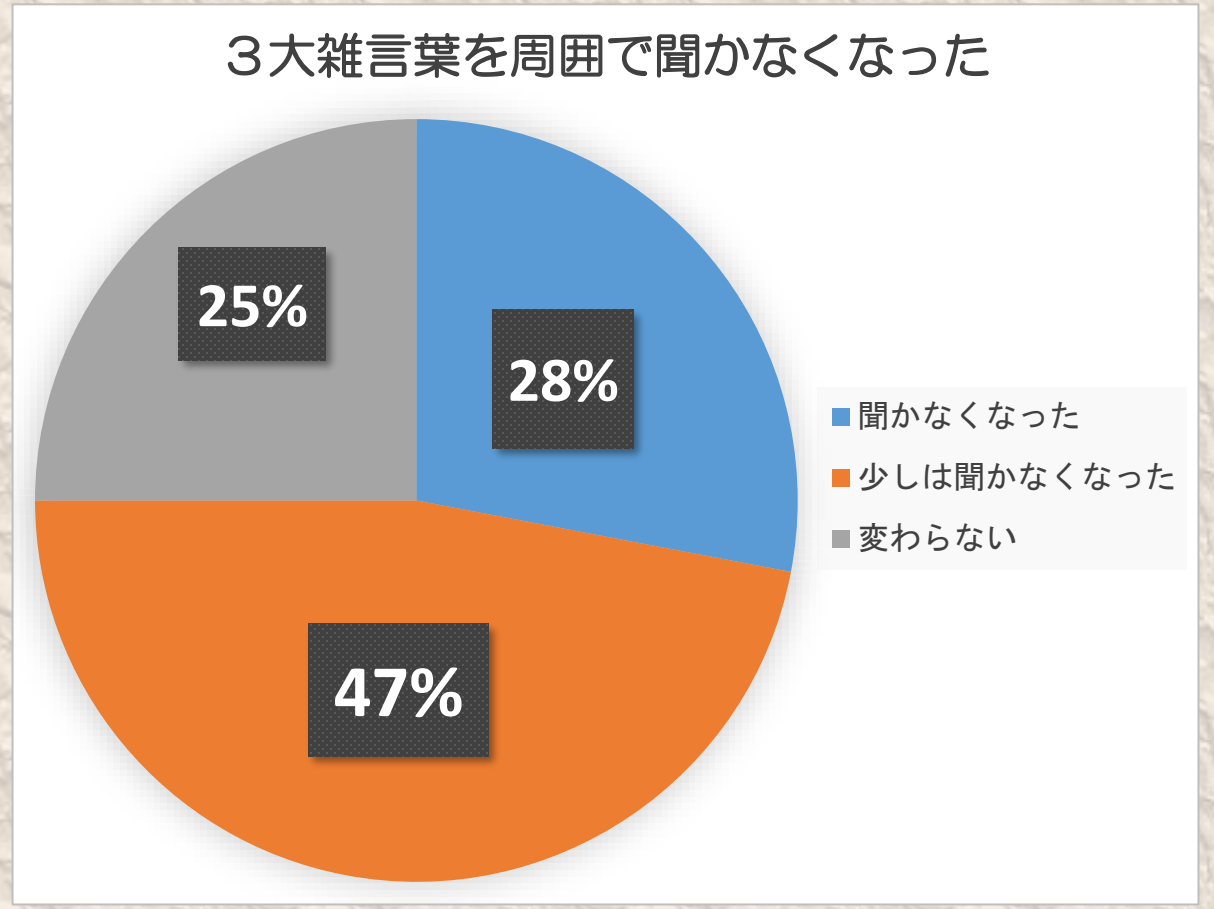


引継ぎノートへの掲示

取組み後言葉遣いのアンケート調査結果（抜粋）

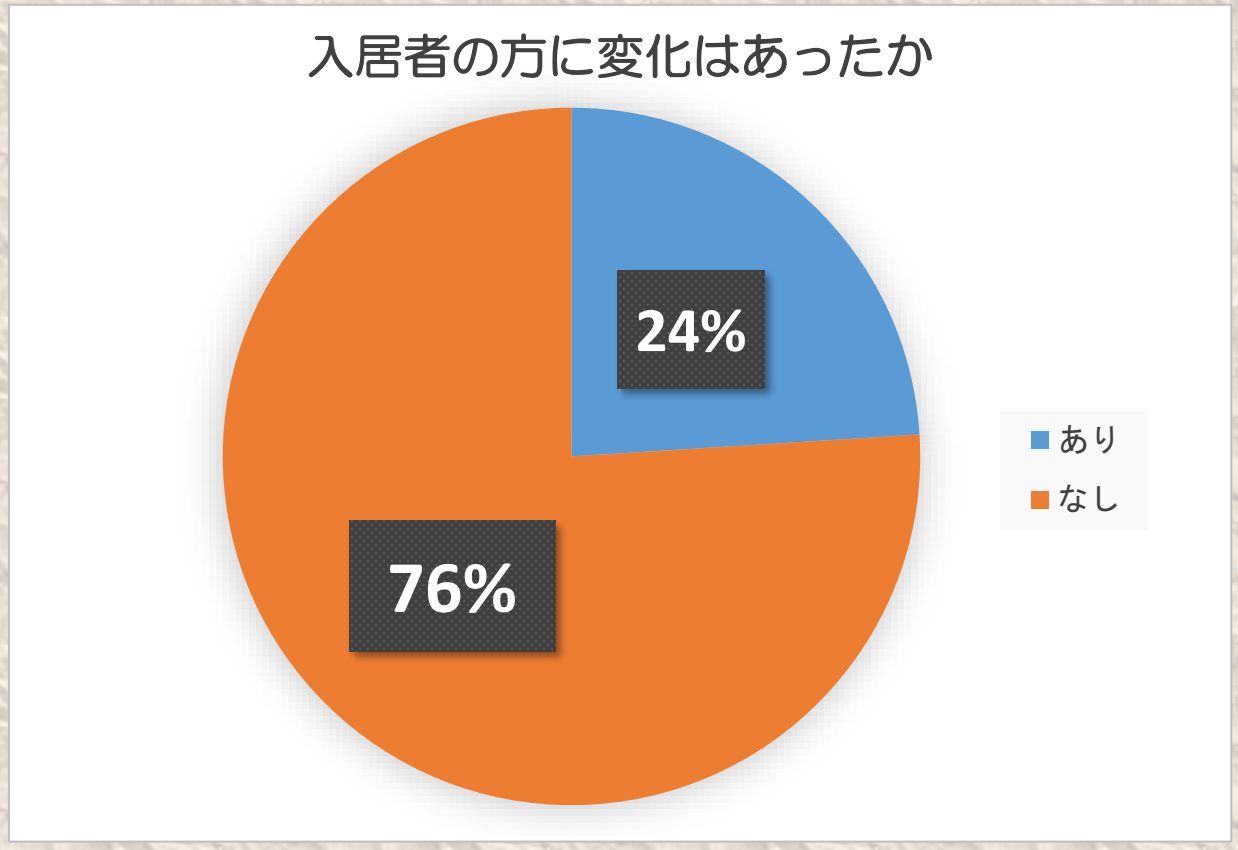
回収率　95.2%（20/21）





- 減った　14%（3票）
- 少し減った　76%（16票）
- 変わらない　10%(2票）

- 聞かなくなった 28%（6票）
- 少しは聞かなくなった 47%（10票）
- 変わらない25%（5票）



・あり　２４％（5票）
・なし　７６％（16票）

言葉遣い改善の取組み後の成果・・・
入居者の方への還元ができていない
➡改めて現状を把握するために、
入居者様に職員の言葉遣いについてのアンケート調査実施

入居者の状況

- 入居者２９名（男性５名　女性２４名）
- 平均年齢：８６．５歳
- 平均介護度：３．９１

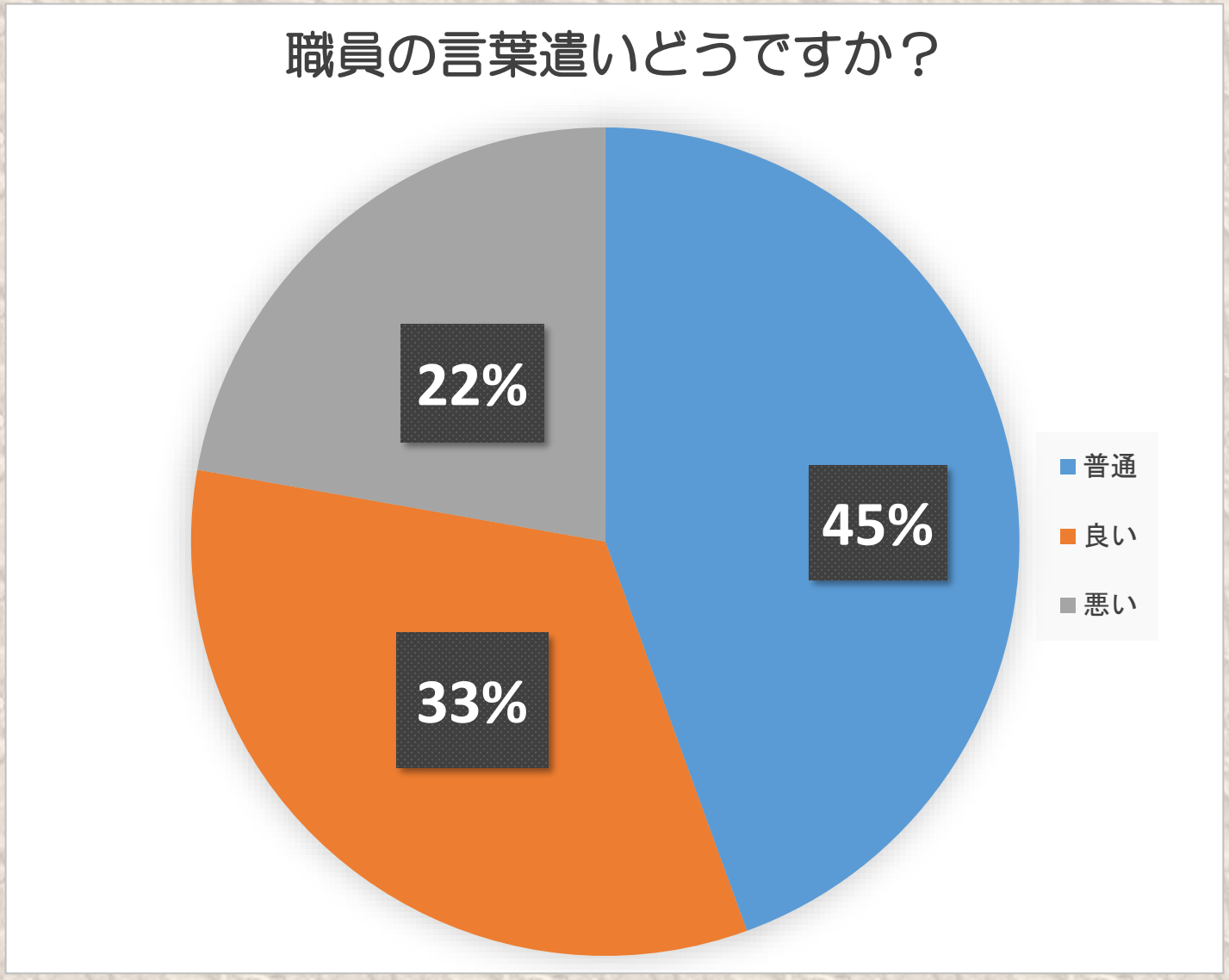
- 認知症高齢者の日常生活自立度

Ⅰ：１名　Ⅱa:１名　Ⅱb：４名　Ⅲa:７名　Ⅲb:８名 Ⅳ：６名　Ｍ：２名

入居者の方へのアンケート
「職員の言葉遣い・話し方はどうですか？」

良い
普通
悪い

アンケート結果　　回答率62%（18/29）



良い　３３%

普通　４５%

悪い　２２%

お年寄りからの言葉（抜粋）

「言葉遣いが悪い人もいる。みんなではないよ」
「言葉は丁寧だけど、口調がきつい時がある」
「ちゃんと視線を合わせて、話す子もいるよ」
「わたしの好きな話（スポーツなど）に合わせてくれて良い」
「いつも忙しそうだけど、話しかけると、しっかり話を聞いてくれる」
「敬語の使い方が変だ。丁寧にしようとする気持ちはわかるけど」
「夜眠れない時に、話を聞いてもらった時はいい気持ちがしたよ」

言葉遣いも大事だが、お年寄りが求めていることは・・・

職員が真摯に話を聞くこと

まとめと今後の課題

①言葉遣いの改善については、濱島先生より時間がかかる（3年間ぐらい）と指摘があった・・・まだまだこれから
➡面会も増えてきたので、ご家族様へのアンケートも実施

②整理整頓が仕事の効率化をし、人間関係を良好に
➡その分を入居者様に還元
たとえコロナ禍であっても、四季を感じられる生活を今後も提供していく

課題

ご清聴ありがとうございました。