

【最優秀賞】

不安から安心へのメッセージ

～外部受診記録への取り組み～

湯河原〈ゆうゆうの里〉生活サービス課

○力石みゆき 植村洋子 半田幸子 前田真理子

【目的】

湯河原施設生活サービス課では外部受診の付き添い件数が月平均35件あります。

平成20年5月外部受診付き添いをしたご入居者から「先生の説明が聞き取れなくて分からなかった」というお話を聞きました。そこで、今回の受診内容を文書にして居室にお届けしたところ「このように書いてもらい本当に良く理解できた。職員にも自分のことを知ってもらえたのかと思ったらとても嬉しかった」と、お礼の言葉を頂きました。そのことから、現在の受診内容を口頭でご入居者に説明するだけでは不十分だったのではないかと気付きました。そこでご入居者の外部受診に関する不安を無くし、ご自分の体の状態を正しく知って頂くことを目的として受診後すぐに医師の説明内容を文書にしてお渡しする取り組みを平成20年6月から始めました。

【内容】

ご入居者に口頭で説明をしながら文書を渡せるように、受診時の内容を院内で作成できるような時間と場所を調査しました。カーボン紙を使用し、作成した文書の1枚をご入居者へ渡し、もう一枚を職員が記録として残せるようにしました。3ヵ月後、職員によっては内容にばらつきがあるため、どの職員が記入してもご入居者にわかりやすく、内容が正確に伝えられるように記入項目の統一、また医療用語の一覧表と、受診項目に沿った書き方の見本を作製し下敷きとして使用しました。半年後、病院での待ち時間は入居者との会話を大切にしたいと考え、戻ってから文書を作成する職員の多いことがわかりました。そのためご入居者が居室へ戻られた後に受診内容を手紙として届けるようにしました。

外部病院受診の内容を文書として渡し始めて1年、ご入居者にどのように思われているのか、どのように利用されているかを確認するため、外部受診の付き添いをしているご入居者16名にアンケートを実施しました。

【結果・考察】

ご入居者との会話を大切にしたいという職員の想いから、受診終了後、すぐに文書をお渡しするのではなくその日のうちに職員からの一言を書き添えて手紙としてご入居者にお渡しすることにしました。ほとんどのご入居者からは「安心している」「わかりやすく、見やすい」との声をいただきました。このことから私たちの取り組みは、ご入居者の心を不安から安心へと変えることができたと思います。

今後、受診の内容の他にも、ご入居者が受診付き添いを通して、不安になっている事をお聞きし、安心していただける受診付き添い業務を目指して、新に取り組むを実施したいと考えています。

【優秀賞】

誰でも安心！災害時の避難誘導

～ご入居者避難誘導リストの作成～

伊豆高原〈ゆうゆうの里〉防災委員会

○本橋岳晴 渡辺了介

【目的】

防災委員のあるべき姿は、災害への未然防止と災害時の迅速な対応により、入居者を危険から守るため職員に周知徹底を図ることである。災害時には職員は所属課に関わらず、入居者の身体状態に適した対応を判断し、避難誘導を行うことが重要である。しかし、入居者の情報量と対応経験数は、職員によって偏りがあり、避難に遅れが生ずる事態が予想される。そこで、知識や経験の差に関係なく、入居者を適切な方法で避難誘導し、安全確保できることを目標とした。

【内容】

防災委員会の話し合いの中で、台風発生時に居室配膳の応援に行った食事サービス課の職員が、チャイムを押したが応答がなく、対応に苦慮したという事例が挙げられた。このことから、災害時には、入居者の身体状況と、それに対応した移送方法が分からず、適切に避難誘導を行うことが難しいことが懸念される。そこで職員の避難誘導における不安点が一致しているか、アンケートを行った。その結果、職員が「入居者の身体状況に適した移送方法を取れるか」について最も不安に感じていることが明らかになった。また、身体状況を記載した「避難誘導リスト」はあるが、職員の認知度が低く、避難誘導に関する情報が不足しているという問題も浮上した。そこで、リストに「移送方法」を加え、所在を周知し、どの職員でも適切な避難誘導を行えるよう取組んだ。

【結果・考察】

6月の火災訓練後にアンケートを行った結果、参加した全職員から身体状況に適した移送方法がわかったとの回答を得た。しかし、避難誘導リストの裏面にある各棟の見取り図だけでは、里の全体図が分からず、迅速に避難場所に向かえるか不安を感じるという声があった。そこで施設全体図についても掲載し、避難用具の置き場所を示した。9月の地震訓練後に行ったアンケートからも、参加した職員の100%から身体状況に適した移送がわかったと回答があった。また今回追加した施設全体図から、全職員が迷わずに指示された入居棟へ行くことができたという回答を得た。以上の結果から、避難誘導リストを用いたことで避難誘導に対する一定の成果を挙げたといえる。

入居者にとって、災害時の避難誘導は大きな関心事であると思われる。そのため、どの職員でも、迅速に適切な避難誘導を行えるツールがあることは、入居者へ「老後の安心と幸せ」を提供することに繋がるのではないか。今回、リストの内容を改善し、多くの職員に周知したことで、入居者・職員の双方にとって安心・安全な避難誘導に近づけることができた。今後は不測の災害時においても避難誘導リストを携行してもらおうよう、周知徹底を図り、避難誘導を確実にできるよう努めていきたい。

【優秀賞】

スペシャルな時間をあなたに

～今日も楽しかったね！の声が聞きたいから～

佐倉〈ゆうゆうの里〉生活サービス課

○岩崎一美 佐藤由美 中橋典子 吉見純子

【目的】

平成14年 介護保険利用契約者を対象に生活サービス課デイルームサービスが開始された。しかし平成19年頃から入居者の高齢化が進み、定着していた参加者も少しずつ介護棟へ住み替えられた為、デイルームの参加人数が少なくなって来た。新規ご利用者を誘っても、「あそこは私が行く所ではない」と拒否される方や、利用を始めても、途中で来られなくなる方も多かった。入居者が喜んで参加でき、かつ、入居者同士の憩いの場となるデイルームを目指し、改善に取り組むこととした。

【内容】

喜んで参加していただけない理由を皆で話し合ってみると、当時、ケアマネージャーが認知症の対応策として、デイルームに誘うというケースが多く、入居者間で「デイルームとは認知症の方が過ごす所」という間違ったイメージが出来ていると思われた。そこで『スペシャルな時間と場所』を提供するというコンセプトを基に「また来たい」「自分を大切に貰える所」と思っただけのような新しいデイルームを目指し、3つのステップを踏み2年間かけて取り組んだ。

第一ステップ：従来の運営時間10：00～15：00は変えず、その枠の中で入居者の利用時間を増やす。

第二ステップ：個別のアプローチを実施。

1. 月毎に合同で実施していたお誕生会をそれぞれの誕生日当日に実施する。
2. 当日いらっしゃったご利用者の趣味や心身レベルに応じたプログラムを、開発する。

第三ステップ：新規利用者を獲得する為、参加に消極的な入居者や新入居者には、ご本人の好きなこと（お花の会・マーじゃん・散歩・囲碁・創作）からアプローチし、里の生活を楽しんで頂けることをきっかけとした。

【結果・考察】

この改善は、主婦の多い、パート職員間では、たやすいものではなかった。しかし議論を重ね、入居者視点に立つことで、歩み寄りが出来、実現することが出来た。

ステップを追う毎に成果がみられ、年中無休でデイルームを開設することにより、今まで土日や昼休みには居る場所がなかったご利用者が、現在は、いつでも安心してデイルームで過ごしていただけるようになった。

誕生会では、感激して涙を流して喜ばれる場面を何度も目にした。マーじゃんや囲碁を取り入れた時には、沢山の入居者が友達を誘い会話が弾み、新規利用者が増えた。

これらの事例から職員が学んだことは、画一的なプログラムで参加人数を募ることではなく、ご利用者ひとりひとりに眼を向け、柔軟にサービスを提供することがいかに大切であるかが分かった。また、仕事に対する意欲も向上し、やりがいを感じるようになった。