

【最優秀賞】

心に伝わる挨拶へのチャレンジ

～『挨拶一声かけ運動』を通して得たこと～

湯河原〈ゆうゆうの里〉生活サービス課

○新山愛 宇留野勝彦 桜庭美佐恵 森元菜美

植村洋子 萩谷節子 伊藤大介 田内綾香

【目的】

以前京都施設で発表されたご入居者の名前を呼んで挨拶する取り組み以降、湯河原施設でもこの活動に取り組んできた。また、湯河原施設では職員の接客態度がご入居者からどう評価されているのか知る重要な機会として“職員の接客態度に関するアンケート調査”を毎年行っている。平成22年2月のアンケートの際、生活サービス課の職員にも同じ質問内容でアンケートを取り意識調査を行った。その中で、「挨拶」の項目について入居者評価は3.9（5段階評価）であったのに対し、職員自己評価は4.9とどの項目よりも高い評価だった。しかし今回、1ポイントという大きな差が出てしまったことから、職員が一番自信を持っている挨拶がご入居者からはそう評価されていないことがわかり、「ショックだ。」「残念だ。」という職員が多かった。このギャップを埋めることでご入居者にきちんと伝わる挨拶ができるようになりたいという思いから、挨拶に取り組むことにした。

【内容】

◇平成22年4月、このギャップの原因はどこにあると思うか職員一人一人に聞き取りを行ったところ「忙しい時に挨拶が疎かになっていた」「名前を付けた挨拶が不足していた」などの意見があった。そこで、“ゆっくり歩く”“しっかりお辞儀をする”“名前を呼びながら挨拶する”ことによりもっと相手に伝わる挨拶になるのではないかと仮説を立て実践した。しかし、客観的な評価ができず、ご入居者に伝わる挨拶が本当にできるようになったのか不安が残った。そこで、平成22年12月、ご入居者へインタビューを行い職員の挨拶についてご意見を頂いた。あるご入居者から「挨拶をした後に“足の具合はいかがですか”などの一声をかけてくれる職員がいる。その職員にだけは敬意を感じ“おはようございます。”と言っている。」とお聞きし、ご入居者が求めているのはいつも職員が見守っていることを感じられる挨拶であり、“名前を呼びながら挨拶する”だけではなくさらにもう一步踏み込んだ対応が求められているのだと気付いた。

◇平成23年6月から「ご入居者とのコミュニケーションをより密にし、いつも職員が見守っていることを感じて頂く」と、より一層伝わる挨拶になると考え『挨拶一声かけ運動』を行った。挨拶のときに立ち止まって一声かけ話を膨らませる。その時の内容やご入居者の反応を“声かけカード”に記し、生活サービス課事務所に設置した“こんにちはボード”に貼って職員全員がいつでも見られるようにした。この取り組みを3ヶ月続けたところ、最初は特定の職員によるカードの掲示が多かったが、声かけが苦手な職員もボードを見て参考にしながら声かけができるようになってきた。声かけの内容も、当たり障りのない話題から、次第に相手の立場に立った声かけが増えていき、心身の状態やお困りのこと等をお聞きすることができた。

【結果・考察】

声かけカードの内容を検討したところ、「ありがとう」の言葉や笑顔の反応が得られた時にはご入居者自身の体調を気遣った声かけなど、そのご入居者ただひとりに向けた声かけを行っていたことがわかった。あるご入居者から「嬉しかった。ちゃんと“私”を見てくれていると感じた。」という言葉も頂いた。以上のことから、職員の挨拶をただの挨拶ではなく、他の誰でもない“あなた”に対していつも見守っている気持ちが伝わる挨拶に近づけることができたと思う。今回の取り組みで、70名のご入居者に声かけをすることができた。今後は、全てのご入居者に声かけができるようにする。そして、いつも職員が見守っているという安心感を持っていただけるよう取り組みを継続・発展させていきたい。

【優秀賞】

我が人生に悔いなし

～A様の最期をみんなで受け止めたエンドオブライフ・ケア～

佐倉〈ゆうゆうの里〉生活サービス課

○松本崇志 吉橋真知子 中橋典子 川上宏美

【目的】

A様は、自分が奥様を見送るという人生設計を立て、平成17年に言語障害のある奥様と共に里に入居された。しかし平成19年、A様は「骨髄異形成症候群」を発症。必死に病気を克服しようと努力したが白血病に進行し、平成23年に入ると、医師からはターミナル期であると宣告された。

同年8月、担当医から「最期の時を奥様と一緒に過ごしたいならチャンスは今しかありません。」と説明を受け、自分の死期を悟ったA様は、「里に帰って妻と一緒に過ごしたい。」と希望された。里では、A様の希望に添えるようチームを組み、お迎えした。

【内容】

私たちは、エンドオブライフ・ケア（ご本人のために役立つすべての人がチームでかかわり、その人の身体を安らかに保つだけでなく、心や魂の安寧も求められる包括的・全人的なアプローチ）を念頭に置き、医療・食事・介護・財産相談など全てを提供できる里でならエンドオブライフ・ケアが可能ではないか、また、元気だった頃のA様ご夫妻を知っている馴染みの職員が寄り添うことで「良き死」を迎えられるのではないかと考えA様のケアに取り組んだ。

ケアルームで過ごされるA様のために、居室からご夫婦の写真やお気に入りのCDを持参した。また、お花やアロマディフューザーを設置して環境を整えた。

ケアサービス課は日常介護を行い、事務管理課は財産相談やその手続きの代行を行った。食事サービス課は好きな食べ物を特別に提供し、診療所は医療面と精神面のサポートを行なった。生活サービス課では足浴やアロママッサージを行い、倦怠感を軽減できるようにサポートした。また、奥様が毎日面会に行かれたのもA様の支えになっていた。

ADLの低下が見られ始めた頃、「わが人生に悔いなし」のCDを探して欲しいと依頼があった。お話を聞くと「僕の葬儀の時に流して欲しい」と話され、A様が最期の時を考えていることが分かった。そのような中でも翌週に控えた奥様の誕生日を気にされ、職員に奥様への誕生日プレゼントを購入して欲しいという依頼があった。奥様の誕生日は、A様にとって大切な「最後の目標」なのではないかと職員は受け止めた。

奥様の誕生日の4日前、A様の容態が急変する。私たちは何とか奥様へのプレゼントを、ご本人の手から渡してもらおうと考え、急遽、奥様の誕生会を開いた。A様は、誕生会で最後の力を振り絞るように奥様にプレゼントを渡され、その日の夜に永眠された。

【結果・考察】

（結果）A様の最期を通し、私たちは、チームで協力することで死を全人的に捉える「エンドオブライフ・ケア」を行える事を実証できたと考える。A様、奥様だけでなく、職員もA様夫妻と気持ちを共有し、A様の死と向き合い、支えることができた。

（考察）A様の死後、奥様は実に落ち着いて生活をされている。毎日の面会を通し、死に向かっていく姿を見ることで、夫の死を受け入れる準備ができていたと考える。

また、元気な頃から関わり、その人の生き方や考え方を知っている馴染みの職員が寄り添えるのは、〈ゆうゆうの里〉の強みだと感じた。今後、エンドオブライフ・ケアについての学びを深め、その人の望む生き方を支え、最期の瞬間までその人らしく生きることができるようお手伝いをしたいと考える。

【優秀賞】

災害に負けずに食事をお届けします

～非常食の確立へ～

神戸〈ゆうゆうの里〉食事サービス課、事務管理課

○木村奈々 竹内良雄 井頭博

【目的】

阪神大震災後、全入居者3日分の非常食を用意しました。非常食の選定は日常の献立で利用できるものを基準に行いましたが、本当に災害が起こり、ライフラインが途絶えたときに非常食として提供できるのか不安がありました。そこで、非常食として成り立つかを見極めるためにも、避難訓練と並行して炊き出しを実施し、非常食を確立するための対策を図った。

【内容】

① 非常食の見極め

備蓄の食材は食事サービス課の在庫としているため、賞味期限までに使用しておく必要がある。レトルト食品や缶詰のような食事を献立に入れ、ご入居者に提供することが可能かと検討。無理であれば、通常の献立に使用できるものを考えた。その食材で本当に災害が起こった時に使用が可能なのか検討する必要性があった。

② 非常食の献立の作成

炊き出し訓練を経て非常食の献立を考えた。

③ 災害時のマニュアルの作成

炊き出し訓練を経て、誰もがわかる、マニュアルを作成する。

基本、食事サービス課が主となるが、災害時は想定外のことも考えられ、他課の職員に任せることのあるため、誰でも炊き出しが行えるようにマニュアルを作成する。

【結果・考察】

食事を提供していくには、何を準備し、どう動いたらよいのか不安がありましたが、炊き出し訓練を6回実施することで、災害発生時から炊き出し、食事の提供までの時間と作業の流れの把握ができました。そのことにより、災害時に実施するメニューを見出すことができ、それに伴う食器も備蓄もできた。

しかし食器などの備蓄を現在食事サービス課内で管理を行っているため、実際、災害が起こり、他の職員に任すことができない現状があります。備蓄などを置く場所を確保し、職員全員が周知し、稼働できるように、考える必要性があると思った。