

## ●分野別改善担当の取り組み

### 1. 背景

第三者評価を受けての指摘事項や以前からの検討課題に対して、従来のリーダーだけでは対応が間に合わない状況が長く続いた為、平成 22 年度より「分野別改善担当」を新たに設け、各分野別毎に業務改善に取り組んでいる。平成 22 年度は【排泄】【接遇】【入浴】【ショートステイ】【食事】【記録】の 6 つの改善担当、平成 23 年度はこれらに【整容】【レク】を加えて取り組んだ。

### 2. 平成 22 年度の取り組み内容実績と 23 年度の改善課題

#### 【排泄】

《平成 22 年度改善課題》

- ・排泄介助には特別な配慮が必要である。排泄チェック表が用いられ、個人の排泄リズムを把握し、個別のトイレ誘導などの努力がなされているが、排泄介助時のプライバシーの配慮として、用具の使用方法や更なる個別対応への工夫が望ましい。いきなり排泄カート無くすのではなく、まず日勤帯（特にトイレ誘導時の排泄カートの使用を無くす方向を検討する。

《平成 22 年度取組内容実績》

- ・6 月→日中の排泄カートの利用を少なくする方向で検討。トイレ誘導時に排泄カートの移動は行わず、ワーカー室前の使用するトイレに、使用した下拭きや汚染したパット入れのバケツを用意する。バケツはホームの物を使用し、足りないものは購入する。又トイレに棚のあるところはパットや紙パンツ、おむつ等を入れる。
- ・9 月→保温バックの設置場所やどのように設置するかを話し合うが、季節がずれ保温バックの購入が出来なくなった。3 階は排泄カートを 325 号室トイレに置くことが多くあり、不特定多数の利用者の利用もある為、カートを置かず、保温バック・バケツ・棚に排泄物品を入れ、排泄カートを置かないように促す。
- ・便が固い利用者の食生活・運動を考え、プルーンや排泄を促す食材を厨房と医務に相談して毎日ミルミルを飲んで頂くなどの試行を行う。

《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・排泄カートの設置の徹底とその為の環境作り（棚、バケツ、フックなど）
- ・職員の排泄に対しての配慮のなさへの改善の為の具体的対応（大声、内容の公表等をどう無くしていくか？排泄表をどうしていくか？）
- ・オムツ交換の排泄カートの使用についての取り組みが出来ていないこと
- ・排便を促すことに対してのアプローチ、ホームとしての方向性

- ・ I Tを導入した際の記録方法
- ・ クリンルーム内の導線、保管場所の改善
- ・ 個々の排泄方法の根拠の分析

## 【接遇】

### 《平成 22 年度改善課題》

※前年度からの継続で以前から出ていた不適切な接遇の改善に向けての検討

- ①プライベートな空間への配慮に欠ける行動への取り組み（入室時の声かけなど）
- ②ベッド周りに乱雑に物が置かれている（タオル、靴、靴下）
- ③利用者の要求に関しての関わり方
- ④移動時の接遇改善

### 《平成 22 年度取組内容実績》

- 6月→上記①②について部署会議で意識するよう伝達。
- 7月→接遇会議で①②について検討。①については改善できているように感じた②に関しては接遇担当も出来てなかった。メンバーが手本となるよう率先して行うよう再伝達。
- 8月→①について定期的に呼びかけを行うことが改善につながるよう、9月の部署会議で呼びかけを行う②各自自覚を持って行っていくことを確認
- 9月→部署会議で①②の確認と反省を行う
- 10月→接遇チームとして何を目標とするかの検討を行う
- 11月→部署会議で③について検討。特に結果を求めず、自由に話し合ってもらおう。
- 1月→部署会議で④についてロールプレイを行う
- 3月→今月の接遇目標を各ワーカーで立ててもらい、月末に各自できたかどうかを振り返ってもらおう。又翌月の目標も設定してもらおう。

### 《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・ 不適切な接遇としてワーカー、実習生から上げられた事案についての取り組み
- ・ より良い関わりを保つ為の余裕の作り方
- ・ 現状の不適切な接遇の洗い出し
- ・ 接遇改善後、維持していく為の働きかけ
- ・ 各月更新の接遇目標の継続
- ・ 第三者評価での利用者観察報告をもとに、課題を明確化する
- ・ ワーカーがどういう状態でイライラするか、又はストレスを感じるかを調査して、改善策を検討
- ・ 適切な接遇についての検討

## 【入浴】

### 《平成 22 年度改善課題》

- ・新設リフト機器導入後の検証
- ・入浴人数の調整
- ・入浴介助マニュアルの見直し

### 《平成 22 年度取組内容実績》

- 4 月→水・土曜日の午後の機械浴の利用者を月・木の機械浴日に移動し、水・土曜日の午後を一般浴に変更。(水・土曜日の一般浴の方が増えた為)
- 5 月→機械浴対応の方をリフト浴に移行できるかの検討を行い、2 名の方を試行。リフト浴入浴者のベルトの種類と紐の設定を行う。
- 6 月→移乗介助の際にスライドボードを使用する方を、浴室でも使用できるようにスライドボードを設置し、個々で異なる使用方法を浴室に掲示。
- 7 月→よりスムーズに入浴できるよう利用者の状態に応じた入浴順を決定。
- 9 月→浴室にメモを用意。
- 11 月→リンゴ風呂を実施。

### 《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・入浴人数の見直しと調整。奥の個浴の入浴者が増え、手前の個浴で入浴できる利用者が少ない為、手前の浴槽でも対応できるすのこの検討
- ・シャワーチェアなどの入浴物品購入の検討
- ・足の浮腫や不眠対策としての足浴の検討
- ・入浴介助マニュアルの見直し (リフトが新設され、入浴方法も変わった為)
- ・ゆず湯、菖蒲湯などの月 1 回の特別浴の検討
- ・浴室に音楽を流したり、装飾を工夫したりなど楽しめる入浴を検討
- ・入浴介助用品 (エプロン、サンダルなど) の漂白、洗濯

## 【ショートステイ】

### 《平成 22 年度改善課題》

- ・夜勤者が与薬する薬の一包化
- ・受け入れ時等の分担
- ・生活相談員が不在時の対応や判断

### 《平成 22 年度取組内容実績》

- 4 月→受け入れ時の用紙変更。利用中の様子を記入する欄を新たにもうける。生活相談員が不在時の対応や判断の明確化と急変時の明確化の確認。

《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・ ショートステイ担当者とケアワーカーとの情報交換を密に行い情報の共有を図る
- ・ 忘れ物、紛失物を少なくする
- ・ 書類の簡略化
- ・ ショートステイファイルのスリム化

**【食事】**

《平成 22 年度改善課題》

- ・ 食事の分散化（2 部制）とそれに伴う設備の変更
- ・ 食堂のテーブルで口腔ケアをするのは不適切では？
- ・ 利用者のエプロンの必要性について
- ・ 選択食の充実

《平成 22 年度取組内容実績》

- ・ 5 月→エプロンの必要性について検討し、必要ない方はタオルなどで対応するよう決定。
- ・ 8 月→分散化に向けて、デイルームを利用することで、いつもと違った雰囲気の中で食事して頂けるのではとの事で対象者をリストアップ。又、時間差配膳やフロア全体での分散化もできるのではとの意見あり。
- ・ 10 月→3 階にて 4 名の方で分散化を試行。
- ・ 選択食については厨房との連携により選択食の幅が広がる。
- ・ 食事に袖が汚れるとの事でアームカバーを付けてはどうかとの事で 4~5 本作成。

《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・ エプロンを使用している方に対して、長いエプロンか短いエプロンかを決定し周知。
- ・ 分散化に向けて 2 階、3 階の利用者のリストを作成。
- ・ 食事介助用の椅子の検討
- ・ 食堂のテーブルを変更
- ・ アームカバーの活用
- ・ 食事を楽しんで頂けるような雰囲気づくり

**【記録】**

《平成 22 年度改善課題》

- ①記録の重複、計画書及び記録等のファイルが分散しているので一冊に集約すべき
- ②ケアした内容を省略せず記録する必要がある
- ③月のまとめは見直しが必要
- ④事故、アクシデント報告書の内容を簡潔にして要点を押さえる必要がある

⑤明日のケアに繋がる記録の工夫が必要

※上記①～⑤は平成 21 年度第三者評価での指摘事項

⑥アセスメント、個別ケアの充実の為の記録内容の見直し

⑦必要な情報と不必要な情報の区別

⑧各種記録用紙の見直し

⑨リスクマネジメントの視点から記録内容の見直し

⑩個々の事故発生時のワーカーの取るべき対応のマニュアル作成

⑪記録の I T 化に向けて I T 担当者との協力体制の構築

《平成 22 年度取組内容実績》

①→4 月に試験的に個人のケースファイルに全ての記録物を集約し一冊にまとめてみる。

③→21 年度末で「月のまとめ」は終了。これに代わるものとして「モニタリングシート」を毎月、担当者に提出してもらう事に変更。これによりケアプラン又はその他の課題に対してのモニタリングを充実させた。又「サービス実施一覧表の更新」は随時リーダーが修正していくことに変更。

⑤⑦→9 月のホーム内研修「新しい認知症介護」の中で「失敗や問題行動の羅列の記録を見直し、次のケアに繋がる記録を書こう」とワーカーに伝達

⑥⑧→1 月にちょうじゅ内のアセスメント、個別ケアの充実の為の記録内容の見直し

⑩→4 月に「事故発生時のワーカーの取るべき対応のマニュアル」を作成。各ワーカー室にマニュアルを配置。

《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・記録の書き方、内容の見直し。具体的に不適切な表現を洗い出す。
- ・洗い出した表現を全職員に伝達し、改善に取り組む。
- ・記録の技量の向上

### 【整容】

《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・目やに
- ・口元や顎にかけての汚染
- ・整髪が行えていない
- ・衣類の汚れやほつれ
- ・爪切り
- ・排泄介助時に衣類が乱れている
- ・無駄毛の処理
- ・車椅子の汚染

- ・居室に汚染したタオルがそのままになっている

### 【レク】

《平成 23 年度の取り組み課題》

- ・レクの定着
- ・レクのバリエーション不足
- ・簡単にできる体操レクがない
- ・体操レクが出来る職員が少ない