

ふくじゅそう

HomepageAddress <http://www.janis.or.jp/users/fukujuen/index.htm>

発行 社会福祉法人 佐久福寿園
特別養護老人ホーム 佐久福寿園
佐久市岩村田デイサービスセンター
〒385-0022 長野県佐久市岩村田4213
TEL:0267-68-3055 FAX:0267-68-6635
E-mail : fukujuen@janis.or.jp

特別養護老人ホーム佐久福寿園&佐久市岩村田デイサービスセンターだより 令和6年5月発行



テレビでもよく耳にするようになったICTという言葉。

「Information and Communication Technology = 情報通信技術」の略で、情報や知識をデジタル化してネットワークを通じて共有する技術のことをいい、インターネットだけでなくメールやSNSなどのコミュニケーションツールも含まれるそうです。当法人でも3年ほど前にiPadを導入し、介護記録を紙媒体から変えたことで職員の業務負担の軽減や効率化につながっています。iPadの一番の利点は持ち運べるので場所を選ばず記録ができること、そしてどこからでもすぐに情報が確認できること。記録用紙で比較すると、A4のコピー用紙を1フロアで月平均300枚、全フロアで1年間に18,000枚使用していました。記録用紙だけでも年間16,000円以上、他の書類も含めればこの数倍のコスト削減になります。導入当時は機能に慣れるまで不安な声もありましたが、今では音声入力まで使いこなし「情報共有がしやすくなった」「ご家族への報告がスムーズに行える」「記録業務が減ってゲストと携わる時間が増えた」といった感想が多職種からきかれます。以前広報で取り上げた「Hug（ハグ）＝移乗サポートロボット」と同じようにゲストの生活を支える上で欠かせない存在となっています。また今年度は「aams（アアムス）＝見守り介護ロボット」も導入しました。こちらについては次号“aamsって何？”の巻にて…☆彡



FUKUJYUEN

こころとふれあい
信頼される介護を
目指します。



4つの“？”を探ろう！

施設内研修でスキルアップ - part 1



コロナ禍以降、職場外で受ける研修が減ったり面会や介護研修生の受け入れなど外部から来るお客様も制限せざるを得ない状況が続く、職員のスキルアップを図る機会も減ってしまいました。そんな中でも「福寿園に入居して良かった」「ここなら安心して家族を任せられる」ゲストやご家族にそう思って頂けるよう、委員会活動や定期的な施設内研修を行っています。身体拘束や虐待につながる背景として、外部の目が入らない事による“慣れ”が要因にあるともいわれています。そういった事態を防ぎ、サービスの質を向上させるためにはどうしたらいいのでしょうか？



① 面会にみえたご家族とお話したいんだけど…

コロナ禍以前はご家族はもちろん他事業所の方などあらゆる方が外部から来園され、挨拶や言葉がけといったお客様対応も自然と身に付いていました。コロナ禍以降お客様と職員が関わる機会がぐっと減っていましたが、5類感染症への移行に伴い来園者の制限が徐々に緩和すると「ご家族が面会にみえた時、何をどのように伝えればいいか？」という声が職員からあがりました。接遇マナー委員会で改めて確認すると、基本的な挨拶の練習は毎日行っているが挨拶の後にどう対応すればいいかわからないという声は少なくなかったのです。またご家族からも気軽に心配事や聞きたい事を遠慮せず言って頂きたいという思いも多くの職員から出てきました。マニュアルを作る？委員から職員に説明する？など様々な意見が出る中、実際に面会を体験してみたらどうだろうという意見があがりました。そこで考えたのが面会シミュレーションです。ご家族役、職員役、その様子をチェックする役に分かれて面会場面を再現します。挨拶から入り、生活の様子や報告やご家族からのご要望などをお聞きする流れをお互いに体験しました。普段一緒に仕事をしている仲間なのに、役になりきると職員役の妙～な緊張感が漂ってきて家族役が思わず吹き出す場面も(笑)。感想を出し合うと「最初の挨拶は職員から先に声をかけた方が印象がいい」「自己紹介してもらえると安心する」「ゲストやご家族は座っているのに職員に立って話されると威圧感があるかも」などの意見が出ました。また「ご家族が知りたいことってなんだろう？」という疑問から自分だったらこれが聞きたいという意見を出し合いました。人によってそれぞれ異なるため、それなら最後に伺おうということに。「他に何か気になる事やご心配な事がありますか？」その一言を加えると聞きづらいことでも聞きやすくなります。“①挨拶と自己紹介 ②目線を合わせる ③最後の問いかけ”を面会対応の三原則にして全フロアでシミュレーションを実施しました。シミュレーションを通して、入社後一度も施設内面会を経験したことがなかった新卒職員やインドネシアのEPA（外国人介護福祉士候補生）の職員もスムーズに生活の様子をお伝えできるようになり、ご家族と顔なじみになることで信頼関係にもつながっています。





② 事故はどうしたら減らせるんだろう…

私たちが生活の中で怪我をするのと同じように、介護の現場でもゲストが皮膚を擦りむいたり車椅子からずり落ちたりすることがあります。怪我はなくても生活の中でゲストが危険な状態になった事柄は事故として、また、事故まではいかないが職員がヒヤッとした事柄はヒヤリハットとして扱い、それぞれ報告書を書いてその原因と対策を考えます。ゲストが怪我をしないように…と気をつけてケアをしていますが、普段の生活をしている以上少なからず危険は伴いますし事故をゼロにすることもできません。(事故ゼロは身体拘束をすることになってしまうので…) でもやはり事故は減らしたい。そこで行っているのが『K Y T』です。

危険(K) 予知(Y) トレーニング(T) の略で、介護以外にも保育や医療、工事現場などあらゆる業種で取り入れられており、メンバー同士で現場に潜む危険要因を見つけ事故を防ぐための対策などについて話し合う活動をいいます。経験豊富な職員は“このままだと事故が起きそう”という予測がある程度立てられるためそれを回避する策を講じますが、経験の浅い職員は予測が難しく事故につながってしまうケースがあります。現場でよくある場面を設定して「～かもしれない」という予測力を身につける訓練がK Y Tです。

当法人では3ヶ月に一度行っている全体会議で毎年実施しており、その内容はリスク委員会が主となり検討しています。昨年10月に行ったK Y Tの目的は、日常の場面から“危険を見つけ出す力をつける”。今まではイラストや写真を使って実施してきましたが、今回初めて動画を取り入れてみました。委員が職員役とゲスト役になって、食事の配膳配薬をする場面とリビングで複数のゲストが食事をしている場面



を撮影した1分ほどの動画です。全員で視聴したあと、まずは個人ワークで危険要因を書き出してそれがどのような事故につながるかを考えます。その後のグループワークでは活発な意見交換がされ、同じ動画でもそれぞれ視点の違うリスクや対策が出ていて「写真と違って動画はイメージしやすかった」「先輩や他フロアの職員との意見交換は緊張したが、自分にはない視点に気付くことができた」といった感想がきかれました。会議後、普段行っている移乗の場面を撮影してK Y Tを行ったユニットもあり、自分たちの介護を傍から見ることで視野が広がり新たな発見や改善にもつながっているようです。

このように福寿園では、現場の声を取り入れながらスキルアップのためにどうすべきかを職員自身が考え、定期的に勉強会や研修会を開催しています。残り2つの“?”についてはまた次号以降にお伝えしますね。part 2も乞うご期待!!(笑)

サービス満足度調査について

ゲストの皆さんやご家族の方にサービスの満足度について定期的に調査を行っています。

○特別養護老人ホーム

定期的に行っている満足度調査、ご家族にはオクレンジャーを通してアンケートを行いました。面会についての内容が多く、直接ご本人と会える事が安心につながっていて、職員から生活の様子を丁寧にお伝えできるよう今後も続けていきたいです。

ゲストへは職員が聞き取り調査を行いました。入浴時に使用する「安全ベルトが冷たい」とのご意見があり、先にお湯で暖めてから使用するように対応するなど、職員が気がつきにくい事もこの調査を通じて知ることができました。飲み物の種類や温度などの個々の嗜好についてはメニュー表を用意して選んで頂くなどの対応に変更し、選ぶ楽しさにもつながっているのではと思います。また、「コールを押しても待っていても来ない」とのご意見もあり、限られた人数の職員での対応ですので、他のゲストの介助をしているとすぐに職員が対応出来ない時もあります。しかし、『待つ』という時間はとても長く感じてしまいます。その気持ちに配慮し、すぐに対応出来ない理由や後どのくらいで対応出来るかなどをご本人に説明するようにと職員に周知しました。

他に、「職員さんに悪いから…」と言って使用後のパットを職員に捨ててもらう事を遠慮される方もいました。その方には、職員に気を使うこと無く捨てられるように、ご本人が捨てられる位置に蓋付きバケツを設置するなど環境を整えることで羞恥心に配慮しました。自分で出来る事、したい事の支援にもつながったと思います。

この満足度調査の時だけ意向を聞くのでは無く、普段の関わりから意向を確認したり、表情で読み取ったりとゲスト個々の想いをくみ取れるようなケアをしていきたいと思います。全てのゲストの要望にお応えする事は難しいかも知れませんが、「自分だったらこうして欲しい!」「こういう生活をしたい!」という視点を忘れずにいたいですね。現在、福寿園ではユニットケア推進委員会が設置されており、その委員会で個別ケアの取組みを進めているところです。ゲストの想いが形になり、満足して頂けるよう取り組んでいきたいと思います。

○デイサービスセンター

入浴、送迎、食事、レクリエーションについてアンケートにて調査を行いました。レクリエーションメニューを選べるように対応する等、職員のアイデアを出しつつ居宅介護支援事業所のケアマネージャーさんからのご意見も参考に、パワーアップしていきたいと思います。

○居宅介護支援事業所

毎月の訪問についてや、複雑な介護保険の仕組みや制度などをわかりやすく説明できているかなどを調査しました。ご家族から「毎月訪問に来て頂けるので日々の悩みを話せすっきりします」「親身になって相談にのってもらえる」というお言葉を頂き、今後も皆様から頼られる存在でありたいと改めて思いました。

皆様、ご協力ありがとうございました。有り難いお言葉をたくさん頂き励みになっております。引き続きご要望やご意見などありましたら遠慮無くお申し出ください。

佐久市岩村田デイサービスセンター

毎月のイベントより

デイサービスでは毎月季節に合わせたイベントを行い、ゲストの皆さんと沢山の楽しい思い出を作っています。

夏祭りでは1からお神輿を作り、敬老会ではオリジナルの劇を上演、文化祭では皆さんの手形の大樹作り等々…。年々スケールアップしているイベント。これからもお楽しみに！



祝 百 寿

9月に誕生日を迎え、100歳になられました。制作活動を楽しみにされており、持ち帰った作品を全て自宅に飾ってくれています。職員が作った薔薇の花束と一緒に、はいチーズ！素敵な笑顔です。



岩デイクレシクラブ (IUC) 発足!



ゲストの皆さんに楽しんでもらえるよう、職員は日々頭をひねり、意見を出し合い、時には体を張ることも…。

職員全員が楽器初心者の中、今年はなんと（無謀にも）ウクレレに挑戦。皆さんの前で披露できる日を夢見て日々練習を重ねています。お楽しみに！

通所型サービスA <げんきあっぷクラブ>

P Tによる転倒予防の講話がありました。

～転倒を予防するには～

- ① 筋トレ、バランス運動
- ② 環境整備
- ③ 綺麗な歩き方を身に付ける

だそうです。

皆さんメモを取りながら真剣に聞いていました。



佐久福寿園HP



<http://www.janis.or.jp/users/fukujuen/index.htm>

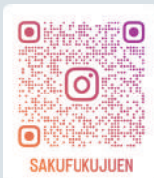
X (旧Twitter)



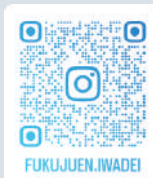
@sakufukujuen

Instagram

佐久福寿園



岩村田デイサービスセンター



感染症予防対策のご理解、ご協力ありがとうございます。カラオケやドライブ等、以前の様な活動を行うことが出来るようになってきました。

今回一部を紹介しましたが、今後もゲストの皆さんに楽しんで頂けるような日々の活動、季節を感じることで出来るような制作、毎月のイベントを企画していきたいと思ひます。次号はウクレレの演奏会の様子をご紹介できるのでは…と思ひます。

インスタも開設しました！

一緒に楽しい時間をすごしませんか？
岩村田デイサービス、
げんきあっぷクラブのお問い合わせは

0267-68-6453 佐藤まで