

だごごみ

平成二十二年

十月

57号

題字 寺澤嘉子

開設五周年を迎えて

宝塚ちどり 副施設長

杉原 眞理子

平成十七年十月にオープンしてから、五年が経ちました。その間多くの方のお力を借りながら、ユニットケアを運営して参りました。ご利用者・職員共々、少人数で家庭的な雰囲気大切にした環境が準備されており、個室で十人が一つのグループで生活を営むという、ユニットケアのメリットは何だろうと模索した日々でした。

スタッフからは、夜勤について、思いがけないくらい負担が大きいとの訴えがありました。

当初は2ユニットごとにスタッフが固定配置されていました（今は1ユニットにほぼ固定配置。より少人数ケアを目指して）が、少人数故のスタッフの役割分担の難しさや、

休憩時間が取り難い等の問題が持ち上りました。介護サービスを提供する側からサービスを考えるのではなく、利用者が生活する場で求めているケアをどうするのかという、発想の転換が求められました。ここで私自身がこうありたいと考えてきたことをお伝えしたいと思います。

○ご本人のいるところから考える
○チームで考える

○地域の一人一人の住まいとして施設を捉え、市民（他市の方を含む）として考える

このことの具体的な取り組みとして、ご利用者とご家族を交えてサービス担当者会議を開いて、サービスの方向性やケア内容を話し合いました。スタッフはサービス担当者会議を大切に考えて取り組んでいます。少なくとも年1回は、サービス担当者会議を持つことが可能となりました。（以下、続きは別紙にて）

「入職半年が経って」

ふじが丘・すみれが丘ユニット

飯田真也

今年の四月に入職した飯田と申します。初めの半年間はデイサービスに所属していましたが、現在は特養に異動して毎日が勉強の日々です。

デイサービスでは、自宅での生活を基本とした方が「日中通う場」として来られるので、少しでも「楽しい一日だった」と思って頂けるように、どうしたら少しでも盛り上げられるか、退屈にならないかを常に考えて、ゲームや工作などのレクリエーションに力を入れてきました。一方、特養ではご利用者にとって「生活の場」となりますので、家での生活において、常に何かをしておかなければならないという訳ではないので、あまり強引に「あれしましょう、これ楽しいですよ」と押し付けないように注意しています。

デイサービスでもユニットでも、その役割は違ってても「ご利用者が快適に過ごしていただけるように支援



する」ことが大切で、根本は変わらな
いものと感じています。まだまだ未
熟ですが、初心を忘れず、これから
もがんばりたいと思います。

ユニット便り

仁川・武庫川ユニット

まだまだ残暑
の厳しい九月六
日(月)、おやつ
レクリエーショ
ン(パフェ作り)
を行いました。



食べるだけでなく、作る段階からご
利用者に楽しんで頂けるよう、アイ
スクリームの他にも、フルーツやチ
ョコレートなど様々なトッピングを
用意しました。色とりどりにトッピ
ングされたパフェを見て「美味しそ
うやなあ」「早く食べたい!」とご利用
者も楽しんでおられる様子でした。



味にも満足されたよ
うで、食べ終わった
後には満面の笑みを
浮かべて下さいまし
た。(目加田)

鶴の荘・亀井荘ユニット

九月九日、十七日、二十二日とお
やつを食べに出かけました。

載っている写真は、九月十七日に宝
塚ちどりの近所であり、ケーキがお
いしいと評判の「OKINA」と言
うお店に食べに行った時のものです。
ショーケースの中から好きなケーキ
を選んで召し上がって

頂きました。
ケーキがとてもおい
しくお皿についたクリ
ームまできれいに平ら
げる方もおられ、帰る
時も「おいしかった。
また行きたい。」と満足
な様子でした。(野々村)



委員会報告

研修委員会

九月十四日(火)開催

事故防止研修を、事故防止委員会
と連携して、八月三十一日・九月一
日に行いました。研修内容は、服薬
介助時に、ご利用者の顔と名前と、
薬袋の日付・〇食前・〇食後の確認

を徹底することです。

次に滑落事故に関する『ヒヤリハ
ット』『事故報告書』から要因・原因
を探り、改善策を考えるグループ討
議を行いました。事例を振り返り、
情報を共有し、意識を高めることで
事故防止に繋がりたいと思います。
(有田)

サービス向上委員会

九月十日(金)開催

言葉遣い見直し週間導入後の職
員の変化を尋ねました。朝の申し送
りで、言葉遣いの見直しを呼びかけ
ることで、意識が高まっている様子
です。また、ユニットで使用してい
るレクリエーション機材について、
各ユニットで整理することを検討し
ています。(吉原)

広報委員会

九月六日(月)開催

インターネットを活用した施設
の広報について話し合いを行いました。
当法人のホームページから宝塚
ちどりのページも閲覧する事ができ
ますが、もう少し充実した、タイム



リーな施設の様子を掲載できないかという意見が上がり、協議しました。結論には至りませんが、法人内他部署とも継続して協議していきたいと思えます。(高橋)

敬老祝賀会を開催しました

敬老祝賀会実行委員長 小林正典

九月十二日に敬老祝賀会を行いました。施設開設以来、毎年行ってまいりました敬老祝賀会も、今年で五回目を迎えました。今年度は新入職員たちも多くの仕事を分担し、敬老祝賀会の段取りに慣れ、今後は誰が担当しても進行出来る体制作りを目指しました。そのような職員たちの

奮闘により、会の合間合間の盛り上げや、飛び入り参加されたお客様と一緒に会を盛り上げるなど、ご利用者に楽しんでいただけるよう努めました。また、

今年も福井・亀井自治会会長中尾融様、福井老人会会長酒井孝信様、亀井老人会会長森本勉様にお越し頂き、さらに、中川智子宝塚市長からはお祝いのメッセージを頂きました。ご来賓の皆様には温かい励ましのお言葉を頂き、皆様にとって心に残る祝賀会になったと思えます。加えて、今年も末成ジュニアウィンズとさくらのすばらしい演奏で、祝賀会をより華やかなものにして頂き、職員一同大変感謝しております。来年以降も、皆様と共に楽しい祝賀会を開催したいと思えます。(本年度受賞者)

- 喜寿 三守 宏様 松井和子様
- 假屋正恵様 洞地 隆様
- 米寿 国本漢用様 春山益子様
- 堤 照恵様 中濱満子様
- 上原千代様 堀口トシ工様
- 前田つや子様
- 白寿 松尾勝次様 大川サカ工様
- 楠田周子様
- 長寿 岡 さく様 岡田政子様
- 手塚富貴子様

平成二十二年度「サービス満足度調査」協力お願い

サービス向上委員会により、今年度も「サービス満足度調査(以下満足度調査)」を実施します。

ご利用者を取り巻く環境やサービスに対するご意見を頂きたいと考えております。

この調査は、職員一同が技術の向上やご利用者への温かな配慮ができるよう、またご利用者の望む施設として運営できているかどうかを振り返る機会とするものです。お手数ではございますが、アンケートへの回答をよろしくお願い致します。

参考までに、昨年度実施しました満足度調査について結果を改めて記載致します。

昨年度は、五十六%の回収率(五十六/一〇〇)があり、結果は表のようになっていました(平成二十二年一月・なごみ第四十八号に掲載)。この集計結果を踏まえ、サービス向上委員会において議論を行い、改善策や対応策を検討して参りました。

	満足	どちらとも	不満足	無回答
食事について	45	9	1	1
おやつについて	37	13	5	1
排泄ケアについて	37	18	1	0
入浴について	39	14	3	0
個別機能訓練について	20	32	4	0
レクリエーションについて	40	15	1	0
身だしなみについて	44	8	4	0
口腔ケアについて	38	14	4	0
居室の清掃について	40	6	10	0
挨拶や言葉づかい	51	2	3	0
健康チェック(相談)	46	6	3	0
相談ごと対応	50	6	0	0
秘密保持	47	9	0	0
今後のサービス利用	53	3	0	0

居室清掃について、『不満足』と答えられた方が多く、この点については、各委員メンバーが所属部署（ユニット）に戻り、再度注意喚起を行い、意識の向上に努めました。ユニットの状況によっても取り組み方は

様々であります。リネン交換実施日は、しっかりと清掃を行い、また清掃専門の職員も配置し、月に二回程度は清掃職員により掃除が実施されるということになっていきます。

挨拶や言葉遣いについて、表の中からは読み取りにくいのですが『職員によって差がある』といったご意見を頂き、言葉遣いについても課題として取り組んでいます。まず、適切な言葉遣いとは何かを考えた中で、敬語や丁寧語は勿論であります。ご利用者がどのように受け止めるのか、ご利用者の立場に立った視点での言葉遣いを意識しました。その中で、毎月の月初め（一日～七日）に『言葉遣い見直し週間』を導入しました。毎月テーマを設け、それに沿った言葉遣いができるよう、サービス向上委員が中心になり職員へ伝達しております。委員会開催時に委員からの聞き取りを行い、実施期間については、意識の向上が見られるといった感想が聞かれました。

普段、ご利用者やご家族からのご

意見や、励ましを糧に一生懸命努力しておりますが、この機会に、より一層のご意見・ご指導を賜る事で、また新しく何かが気付ける機会と確信しています。

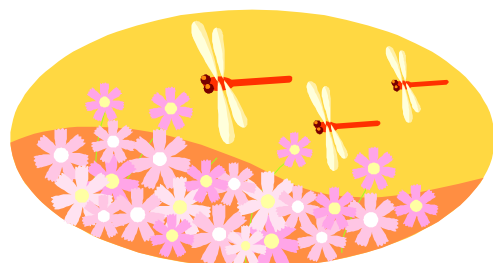
今年度も満足度調査

の実施を行い、少しでもご利用者・ご家族の満足度が高められるよう、意見の収集↓企画検討↓実践に結び付けていきたいと思えます。

アンケートがお手元に届きましたら、ご記入の上、同封の返信用封筒もしくは、玄関受付横のアンケート用紙入れに、**十一月三日（水）までにご返却頂きますよう**ご協力をお願い申し上げます。（吉原）

＜編集後記＞

気候も随分涼しくなってきました。昼間はまだ半袖で過ごせる日が続いていますが、朝方、夕方は急に冷え込んだりしますので体調管理には十分にお気をつけ下さい。（鍛冶）





(冒頭よりの続き)

居宅のケアマネジメントとしては
当たり前のことなのですが、施設では
あまりこういった取り組みはなさ
れていないようで、定着するのに四
年近くを要しました。要介護の状態
をみて、こんなケアが必要だろうと
予測することは大切なことなので
が、とすればケア提供者の都合で
判断し、ご利用者自身の思いと違っ
てくることもあります。ご利用者の
居る所から考えることを根付かせる
為に、このサービス担当者会議は有
効であったと思います。またご本人
やご家族の前に話すことで、普段の
ケアを振り返り、今後の方向性につ
いて考える機会となりました。

お一人の利用者を囲んで、ケア
スタッフ、看護師、管理栄養士、生
活相談員等が話し合う事で、小さな
連携が生まれ、その事の積
み重ねが全体としてのチー
ムを作っていくと考えまし
た。そして何より、チーム
で考えるためには気付いた

ことを言葉にして伝えないといけな
いのですが、「思いを言葉にする」に
は熟慮することが求められます。自
分の意見を発言する事で、スタッフ
自身が自分の発言によって結果が変
わることや、提案したことが実現す
る満足感を得られたことは大きな収
穫でした。ユニットケアでは、日々
関わるスタッフとご利用者の距離は
非常に近く、その分、気付くことも
沢山あります。それがケアに反映さ
れること、気付いたことを企画し実
行する力をつけることで、ユニット
での生活が少しでも快適で、豊かに
なると思います。また個人個人にあ
ったケアも実現していくと思うので
す。気付き考えるスタッフを作るこ
とがユニットケアの大きな鍵であり、
そのためにチームで考える場を多く
作りました。またチームで考えると
きは、互いに礼儀は大切ですが、誰
かの意見に従うということではなく、
自分の考えはどうなのか。自分なら
どう思うのかという自分という原点
を見詰めて欲しいと考えてきました。

「話し合って解決する」そんな気風
が育って欲しいと思います。ユニッ
トリーダーの役割は多大です。

最後に、利用者は地域の一員であ
り、市民としてここで暮らしている
ということを私たちがいつも忘れず
にしている必要があります。施設の中
にいると、とすれば忘れがちなこと
です。ここが当たり前の生活の場
であって欲しいという思いもあり、玄
関は朝は概ね八時から、夜は九時
まで開いています。事務所（入金
は午後七時まで）も開いています。仕事
が終わってから、ご家族の方がご利用
者の方とお話したりできるよ
うに思っています。個室ですので、ゆ
っくりと過ごして頂くことも可能
です。面会のご家族が多いこともあり
がたいことだと感謝しています。地
域で行われるいろいろな催し物や、
活動に参加するサービス計画を立て
ている方も沢山あります。地域で福
祉活動をされていたり、介護サービ
スに携わっている方たちと繋がりを
もつことで、宝塚ちどりが地域の中



で期待される役割がある」ことに気が付きました。ご利用者にとっては今までの生活の延長線上にある暮らしを考える。在宅で介護を続けている方にとっては、何かあったら相談だけでなく、泊まることができる機能がちょっと一息つくために必要だということもその一つです。施設に入りたくないと思っておられる方や、多くの介護を受けておられる方々にも、選択肢の一つとして考えて頂けるような居場所でありたいと思います。また自宅できてきた活動が継続でき、施設に居ても「可能な限り自由であり続ける」ことへのサポートが受けられるのであれば、ご家族とご本人が無理を重ねなくてもいいのではないか。施設の持つ多くの機能が形を変えて、在宅を支えるような

取り組みを考えることができているのではないかと思っています。

この五年間に、ご家族は宝塚ちどりができることを多々提案して下さいました。

お正月大勢のご家族での新年会、ご家族主催の誕生日会。居室ではご夫婦と一緒にテレビをご覧になっていたり、食事をさ



れていたたり、遠方のご家族がゲストルームに泊まり、ここからまた旅行に行かれたり、一緒にガーデニングを楽しまれたり、お孫さんの弾くピアノ伴奏と一緒に歌われたり・・・皆様のご家族を思う気持ちとアイデアに、こんな風に活用できるものと、感動と感心の連続でした。

まだまだ不十分なことがいっぱいあります。ユニットケアのデメリットもあります。時にはご利用者に助けて貰うこともあります。助け合うことで成り立っているのがユニットという「小」集団なのだと思います。課題は満載ですが、「ご利用者にとってどうなんだろう」そのところが大切な視点だと思えます。回り道だけれど、良い事につながるのか。そんな議論が大切だと思えます。ユニットケアに取り組んで、その

方を身近でよく知っているのはケアスタッフですので、介助方法等についてはケアスタッフが中心になって工夫していくと思います。でもケアプランは、少し距離を置いてその方を考える事ができる介護支援専門員が立てた方が、地域の中で生活するという視線で考え易いと思っています。ユニットケアではスタッフやリーダーが、ご家族との話も行い、ユニットの中に施設の機能が集約されがちですが、それに加えて、ユニットが健全に運営されていく為に、客観的な目線でユニットを見つめる役割が必要である事を実感しています。

最後になりましたが、私事、一身上の都合により十月末で退職することになりました。皆様の知恵と努力に支えられ、今日を迎えることができましたことを深く感謝いたします。忘れ難い思い出が一杯です。どの場面も、どの言葉もこれからの私の礎にして再出発致します。

今後とも宝塚ちどりをよろしく
お願い申し上げます。