



# 施設の幸福度を高めよう

## ～利用者と職員の希望が叶う施設～

(法人名) 社会福祉法人 昭徳会  
 (施設種別) 特別養護老人ホーム  
 (施設名) 特別養護老人ホーム小原安立  
 (サークル名) 絆(きずな)  
 (発表者) 高山 敦史  
 (機械操作) 杉浦 文昭

### 1. 職場紹介

『和紙の里』『四季桜』で有名な自然環境に恵まれた豊田市小原地区に平成15年4月に開所しました。利用者定員は80名、建物内は家庭的なぬくもりが感じられるようにユニット型となっています。室内は木材がふんだんに使われ、温かみがあります。また、お風呂も檜を使った個浴となっています。

当施設では、利用者自分らしい暮らしを実現できるよう「寄り添うケア」を目指して日々努力しています。

### 2. 実践発表サークル紹介

構成人員	7名	過去のQC活動件数	2回
現メンバーでの活動歴	8ヶ月	構成メンバーの職種	生活相談員・介護員 事務員
平均年齢	33.8歳		
月あたりの会合回数	2回	主な活動時間	勤務時間内外

### 3. テーマの選定理由

離職率が高いという現状から、過去2年間、「職員の意識改革」に取り組んできた。これらの取り組みから、職員も少しずつ安定し、施設目標「寄り添うケア」に向けて職員が一丸となって取り組んでいる。しかし、現実には業務に追われる現状にあり、利用者・職員ともに楽しみを見出せないのが実情である。そこで、今回は法人基本理念「幸福」を念頭に、利用者・職員の希望が叶う施設を目指して取り組みを開始することにした。

本テーマの活動期間(8カ月) 本テーマの会合回数(15回) 会合時間(1回平均60分)

### 4. 施設長のコメント

#### 1. 活動が与えた施設への効果

3年間の取り組みの成果が離職率の低下という目に見える形で出ており、職員のモチベーションの維持・向上に繋がった。活動前と比べて、職員から前向きな意見が聞かれるようになった。

#### 2. 実践者(サークル)に一言

職員の意識改革という難しい課題に挑んでくれたことに感謝したい。この取り組みを継続し、今後は利用者サービスの質の向上に取り組んでほしい。

#### <テーマ選定にあたって>

テーマ候補	評価項目 ◎…5点 ○…3点 △…1点	利用者満足	施設方針	緊急性	実現性	期間	経済的効果	メンバー意欲	得点	優先順位
		利用者の希望が叶えられない	◎	◎	○	△	△	△	◎	21
日々の業務に追われている 与えられた業務しかできない	△	○	◎	○	△	△	○	17	2	
利用者との関わり方が分からない	◎	◎	○	△	△	△	△	17	2	
委員会活動が負担である	△	○	△	○	○	△	△	13	4	

### 5. 活動計画と実施

計画 → 実施 →

H.22.5.17 作成者:才川

活動項目	担当	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
テーマ選定	成瀬	→							
現状把握	則竹	→	→						
要因解析	才川	→	→						
目標設定	杉浦		→	→					
対策立案・実施	高山		→	→	→		→	→	
効果確認	市川					→	→	→	→
歯止め	木戸							→	→
反省・まとめ	才川							→	→

## 6. 現状把握

### ①職員の幸福度の意識調査アンケートの実施

職員がどれだけ仕事に満足しているか、どんな時に満足を得られるかを知るためにアンケートを実施する。

<実施期間> 5月24日～31日

<回収率> 71% (配布数59部、回収数42部)

<結果>

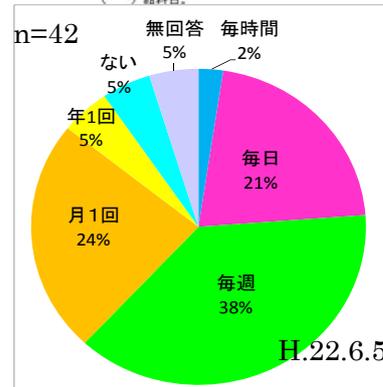
#### 1. 小原安立において、幸せだと思う回数

項目	回答者数	点数(点)	合計点
毎時間	1	5	5
毎日	9	4	36
毎週	16	3	48
月1回	10	2	20
年1回	2	1	2
無い	2	0	0
無回答	2	0	0
合計	42		2.642857

平均点数 **2.64**

### 職員の皆さんへのアンケート

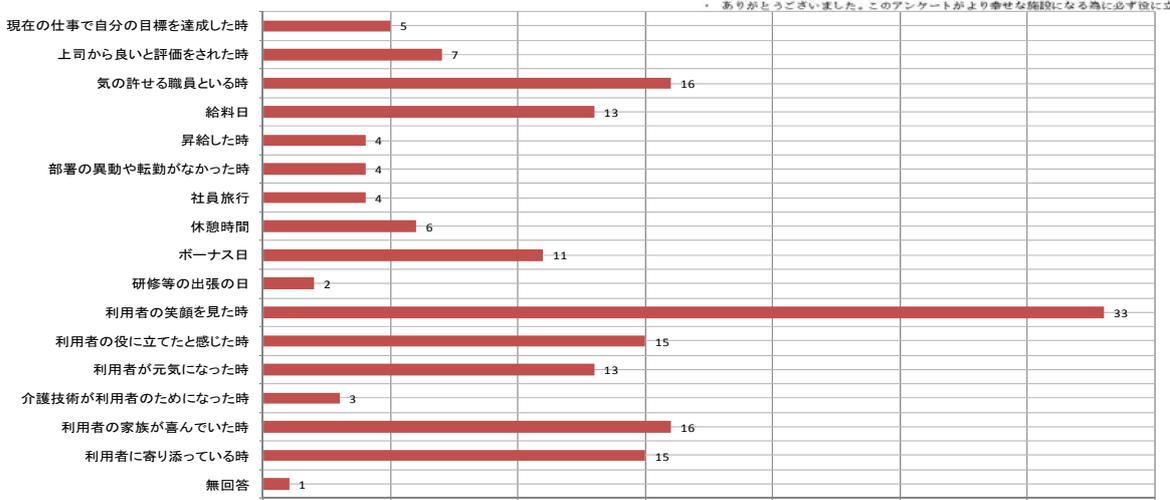
- ① あなたは、小原安立で働いていて「幸せだなあ」と感じる時はありますか？当てはまる項目1つに○印をつけてください。
- ( ) 毎時間ある
  - ( ) 毎日ある
  - ( ) 毎週ある
  - ( ) 月一回位ある
  - ( ) 年一回位ある
  - ( ) 1回も無い
- ② 上記の「幸せだなあ」と感じる時はどのような時ですか？当てはまるものを全てに○印をつけて下さい。
- ( ) 現在の仕事で自分の目標を達成した時。
  - ( ) 上司から良い評価をされた時。
  - ( ) 気の許せる職員といる時。
  - ( ) 給料日。



職員の希望は何だと思えますか？

H.22.6.5 作成者:則竹

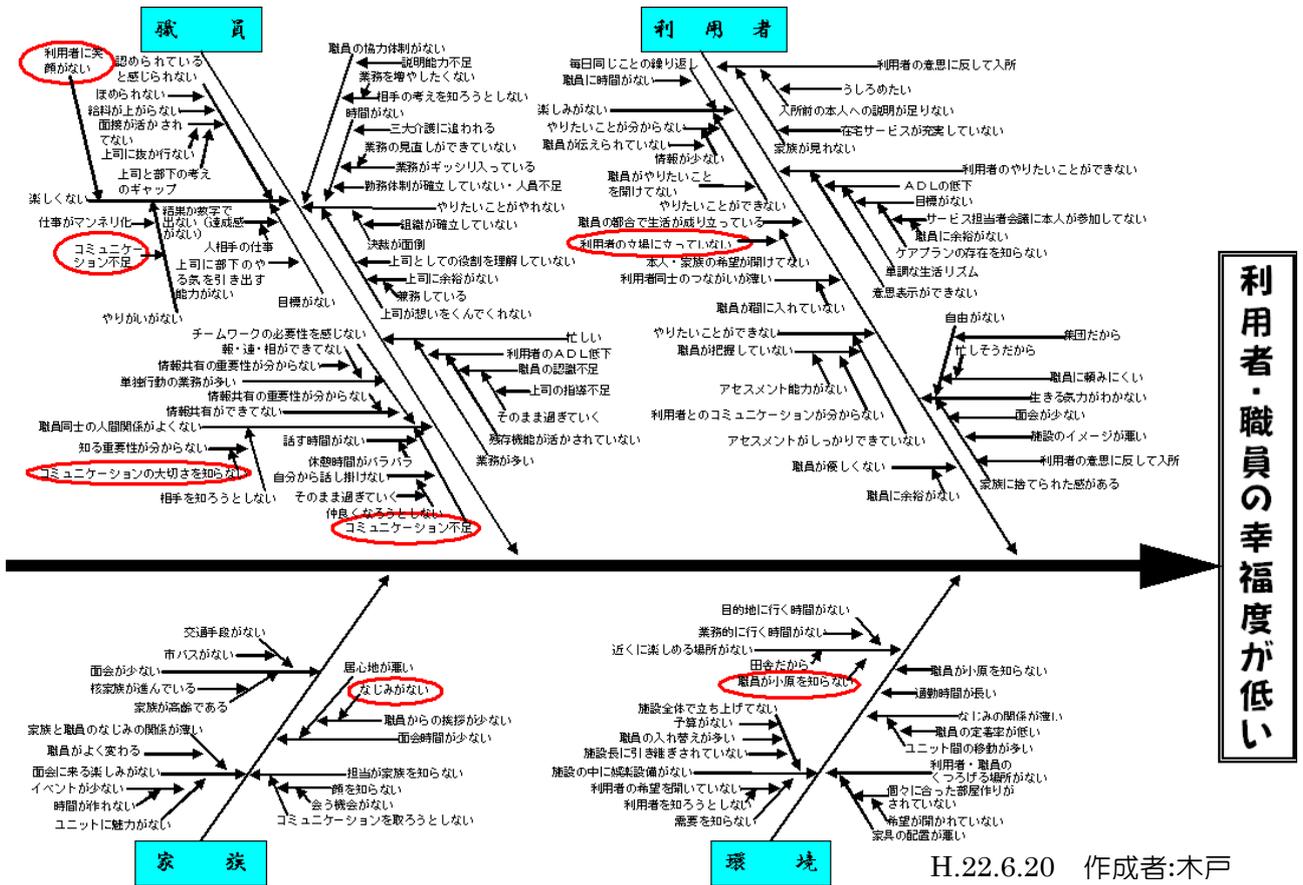
#### 2. 幸福を感じる時は？



H.22.6.5 作成者:則竹

### ②面会者数・外出者数の把握





H.22.6.20 作成者:木戸

9. 対策立案実施  
対策の検討・実施

H.22.6.25 作成者:高山

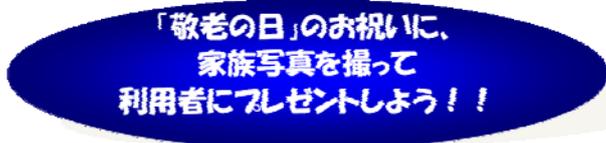
要因	誰が	いつ	どこで	何を	どうする
家族と施設がなじみの関係になっていない(面会者数が少ない)	木戸	7月	各エント 玄関	ポスター	掲示することで、面会の増加と面会簿の記入を呼び掛ける。
	成瀬	9月	各エント	家族写真	利用者に「家族写真」をプレゼントするために面会を依頼する。(敬老の日)
	リーダー	11月		家族満足度アンケート	全利用者家族に送付して、家族の満足度を知る。
職員が小原の良さを知らない	成瀬	9月11日	小原	外出ツアー	企画、実践する。
職員間のコミュニケーション不足	則竹	9月11日	施設	ハ・ハ・キョー大会	企画、実施する。
		12月17日	料亭	忘年会	企画、実施する。
利用者の笑顔が少ない	成瀬	9月11日	小原	外出行事	企画、実施する。
	事務所職員	毎朝	集会室	お参り	実施し、利用者の生活習慣を復活させる。
利用者の立場を知らず	全職員	6月~7月	エント	利用者体験	利用者の立場に立って考える。

<面会者へのポスター>

面会に来られても面会簿に記載されない家族が多数いるので、記載を呼び掛けるポスターを作成し、玄関や各ユニットに掲示する。

<面会者を増やす>

「敬老の日」に向けて利用者に「家族写真のプレゼント」を企画する。家族写真を撮るために家族に来所を呼び掛ける。



<家族の満足度アンケート>



家族が施設に対して何を望んでいるのか、サービスに満足しているのかを把握するため、家族の満足度アンケートを実施する。

- 実施期間** 平成22年10月10日～11月10日
- 実施方法** アンケート用紙を返信用封筒とともに家族へ郵送し、回答後に返信してもらう。
- 回収率** 配布数…78部、回収数…52部 回収率66.6%

**<外出ツアー>**

利用者の笑顔を増やすため、職員が小原(職場環境)の良さを知るため、外出ツアーを企画・実施する。

- 実施日** 平成22年9月11日
- 場所** 旧小原村の名所を巡る
- 参加者** 利用者26名、職員10名



**<親睦会の開催>**

施設の立地条件から、気軽に職員が交流できる場所がない。今回、2回にわたって職員同士の交流の場を提供する。

- 第1回目** 9月11日 バーベキュー大会(施設前にて)14名参加
- 第2回目** 12月17日 忘年会(小原の料亭にて)33名参加

**<利用者の生活習慣(朝のお参り)の継続>**

利用者アンケートより、利用者の大半は施設入所前、毎朝、自宅の仏壇や神棚にお参りしていたことが分かった。施設でもこの習慣が継続できるようにお参りの時間を設ける。



**<利用者体験>**

職員が利用者の立場を理解するため、全職員を対象に利用者体験を行う。実施後はアンケートを記載してもらい、そこで出た意見をもとに各ユニットで対応を検討する。

- 実施期間** 平成22年6月21日～7月28日
- 実施方法** 自分の所属以外のユニットで2時間、車椅子で過ごしてもらう。



**利用者体験プログラム**

- 目的** 利用者本位という視点にあるものを体験を通して理解していくとともに、施設の問題点を見つけていく。
- 期間** 総時間は約4週間と定め実施していく。適宜実施出来る日にちで行っていく。時間約11:30～13:30(2時間コース)昼食体験あり
- 内容** 約4週間の期間内に施設全職員(施設長含む)を対象に一人一回介護体験を行ってもらう。介護体験者はモリスAさんになってもらう。約2時間体験してもらう。(モリスAさん、右前席、右手前席の換機は必ず、足は再足ひも替ってもらう。) 体験職員は下記の通り他のユニットを体験してもらう。 ひばり→さくら さくら→ささゆり ささゆり→さつ子 さつ子→ひばり ※事務所職員・看護員の体験先ユニット ひばり→才川、山本、三浦 さくら→富井、片山、小水 さつ子→折原、水戸、榎本、山本(美) ささゆり→宇野、富井、ま谷 介護員は介護体験者一人の利用者として考え、通常通りの介助を行う。体験時間中は移乗(ベッドより)、食事、口腔ケアを体験してもらう。食事時間中は車椅子やリクライニングに座ってもらう(実際に小原安立の食事を食べてもらう。体験後チェックシートにチェックし体験を通しての主観的、客観的意見を述べてもらう。
- 用意するべきもの** 個人で準備…歯ブラシ、コップ、タオル。 ユニットで準備…リクライニング、三角巾



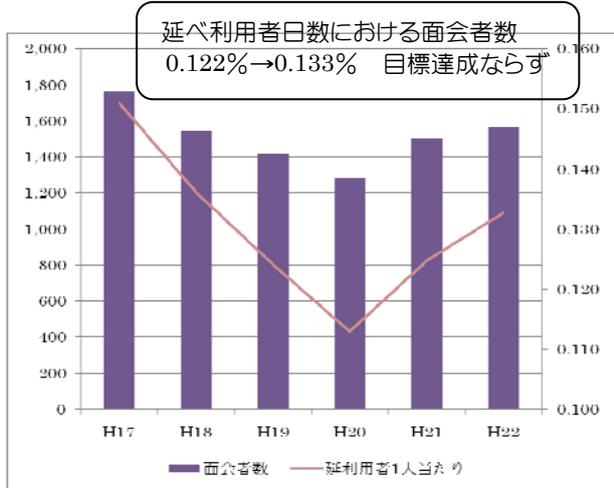
利用者体験チェックリスト		特記(○を記入してください)		良い	どちらでもない	悪い
1. 移乗	① 職員の声かけ、他の利用者への言葉使いは？					
	理由( )					
	② 職員の笑顔はどうだったか？					
	理由( )					
	③ 車椅子の乗り心地はどうだったか？					
	理由( )					
	④ 移乗の際の恐怖心はどうだったか？					
	理由( )					
	⑤ 安全面への考慮はあったか？					
	理由( )					
	⑥ 強制的ではなかったか？					
	理由( )					
	⑦ 車椅子を押すスピードは？					
	理由( )					
	⑧ リクライニングの角度は？					
	理由( )					
	⑨ インフォームドコンセントの実践はどうだったか？					
	(説明と同意)					
	理由( )					
2. 食事	① 声かけは適正であったか？					
	理由( )					
	② 食事の量、濃度、味は？					
	理由( )					
	③ 食事の雰囲気は？					
	理由( )					
	④ 食べるときの姿勢は？					
	理由( )					
	⑤ 食事の形状(食べやすさ)は？					
	理由( )					
	⑥ 自分でこぼれがちな環境であったか？					
	理由( )					
	⑦ 食べ物の位置、柄の高さは適当か？					
	理由( )					
	⑧ 食事後の下膳は早すぎたり遅すぎたりはないか？					
	理由( )					
3. 口腔ケア	① 洗面所の清潔さはどうだったか？					
	理由( )					
	② 洗面所の高さはどうだったか？					
	理由( )					
	③ 洗面所の声かけは？					
	理由( )					
4. その他	① 思い立ったまま自由に移動					
	理由( )					
	②					
	理由( )					
	感想					

**10. 効果の確認**

〔有形効果の確認〕

①面会者数を増やす

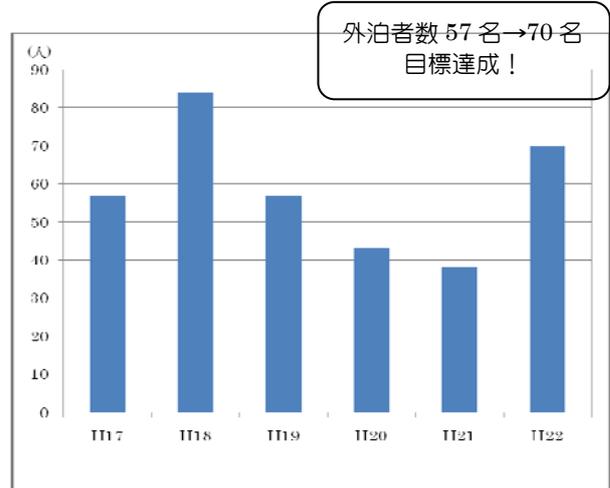
＜延べ利用者日数における面会者数を  
ら0.156%へ(7月～11月)＞



H.22.12.10 作成者:市川

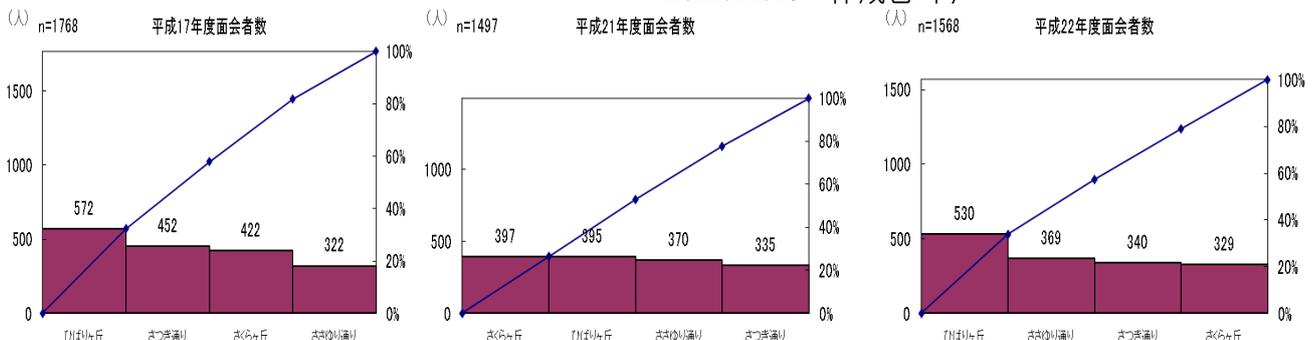
②外出者数を増やす

＜外出者数を平成17年度(7月～11月)0.122%か  
の数値まで増加させる＞



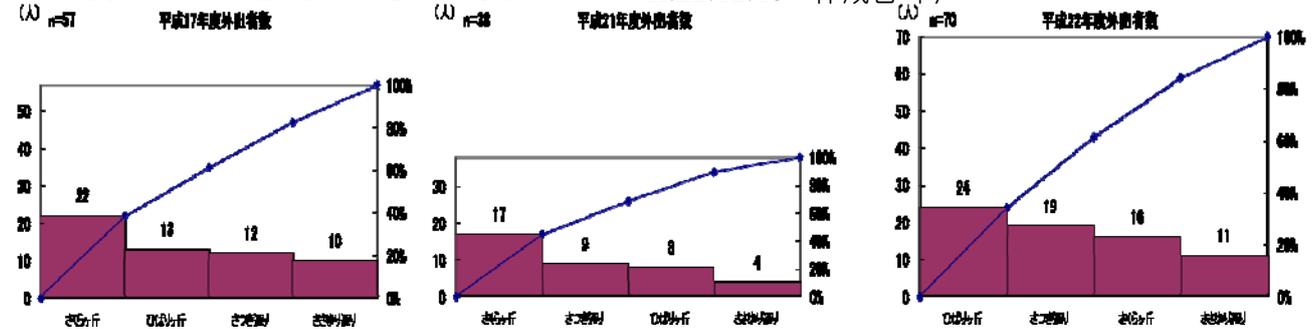
H.22.12.15 作成者:木戸

＜面会者数のパレート図＞



H.22.12.15 作成者:木戸

＜外出者数のパレート図(各年7月～11月結果)＞

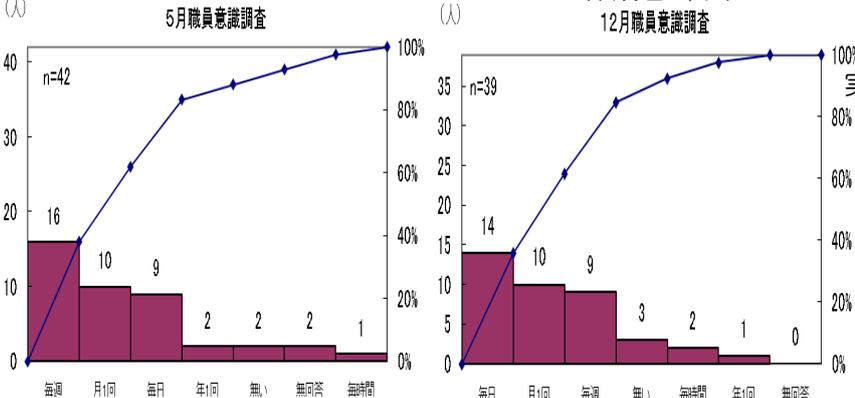


H.22.12.15 作成者:木戸

③幸せを感じる職員を増やす

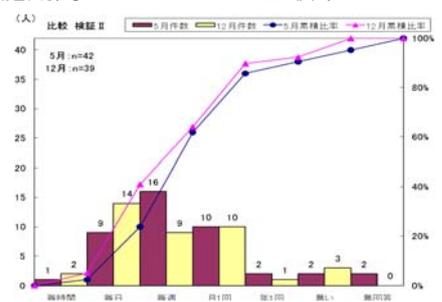
5月職員意識調査

12月職員意識調査



幸福度点数 2.64点→2.9点  
目標達成ならず

実施期間:12/5～12/15 回収率 66.6%



H.22.12.20 作成者:才川

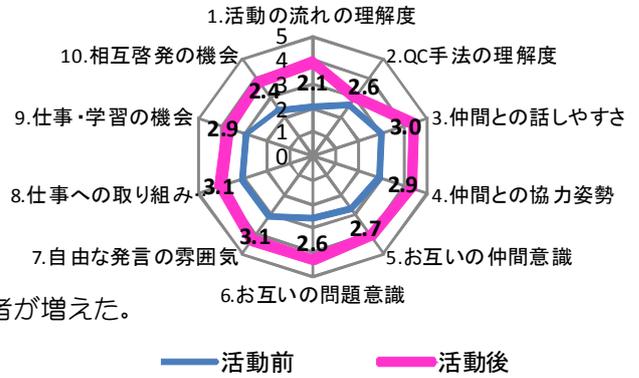
**(無形効果の確認)**

＜職員の意識の変化＞

- ・各ユニットで行事を多く実施するようになった。
- ・利用者体験をきっかけに食事の配膳方法が変わった。
- ・一部のユニットで、月間目標を立てるようになった。
- ・利用者に対しての声かけが増えた。

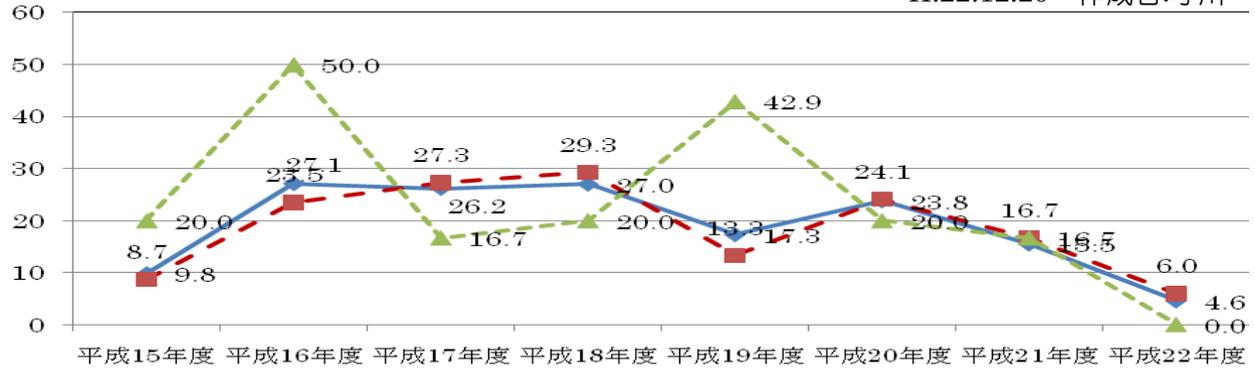
＜利用者の変化＞

- ・車椅子から椅子やソファーに座りなおしてもらった利用者が増えた。
- ・利用者の発語が増えた。

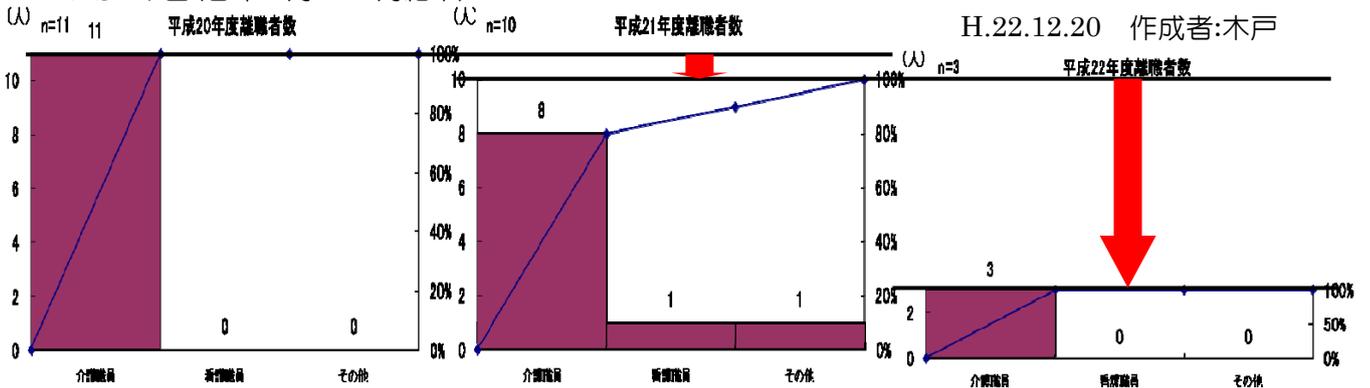


**11.波及効果**

平成20年度から3年間にわたって、離職率に着目して活動を実施してきた。3年間の総まとめとして離職率に現れた。



＜パレート図(各年4月～12月結果)＞



**12. 歯止め**

分類	誰が	いつ	どこで	何を	どうする
標準化	全職員	毎朝	集会室	お参り	継続的に実施する
	グループリーダー	年1回(11月)	郵便で	家族満足度アンケート	実施し、結果をまとめる。
	エイト職員	年1回以上	施設内	家族参加型行事	企画し、実施する。
	QCサークル	年2回	施設内外	親睦会	企画、開催する。
意識	QCサークル	年1回	施設内	満足度アンケート	作成し、実施する。

**13. 反省とまとめ**

項目	良かった点	反省点
テーマ選定	過去との継続性がある	数値として結果を出しにくい
現状把握	面会者数を改めて見直すことができた	アンケートに頼らざるを得なかった
目標設定	数字を目標に掲げることができた	数値が分かりにくく複雑だった
対策立案実施	実施しやすい対策を立て実施できた	多面的な考え方ができなかった
効果確認	面会者数で効果を確認できた	アンケート以外での効果確認方法を検討すべきだった
歯止め	継続できる明確な内容を考えた	職員の意識向上の歯止めが不明確である

平成20年度より継続して「職員の意識改革」に取り組み、今回は「幸福度を高める」ための取り組みを実施した。単年度の成果としては目標数値に至らなかったが、3年間のまとめとして離職率を低下させることができたことは大きな成果であるといえる。