

# H 2 2 年度 利用者体験報告

H 2 3 . 3 . 3 1 業務改善委員会

## はじめに

### H22 年度特養年間活動方針

- ・法人運営方針である「原点に戻る」（こころの通ったチームづくり）に基づき、「笑顔で支援」を目的としたご利用者の支援を行っていく
- ・三大ケアを QOL 向上の為見直しを図る
- ・担当職員とご利用者の絆を深める
- ・人として温かい思いやりの気持ちを持つことの重要性を常に考えて支援する
- ・心地よい生活の目線がご利用者・ご家族であることを前提に支援する。

### 年間活動目標

- ・ご利用者が望む生活を実現する（あたりまえの生活、心地よい生活とはなにか？）
- ・ご利用者との絆を深める

### 業務改善委員会年間活動目標

- ・ご利用者生活全般および特養の現状を把握し、改善を行い委員会としての仕組みを構築する。

### 改善を行うにあたり

前年度までは、対職員用アンケートを作成し、挙がってきた課題に対して委員会メンバーが改善案を現場に提案し実行する

今年度より、部会が結成された為、挙がってきた課題については各部会が改善案を現場に提案し実行、委員会は全体的に統括する形をとる

## きっかけ

アンケートをとる前に・・・

特養年間活動方針である「心地よい生活の目線がご利用者・ご家族であること」に着目。

どうしたらご利用者目線で生活が捉えられるか？

介護職員で話し合いを持ち『どのようにしたら利用者目線で物事が捉えられるか』をテーマとし、グループワークを実施。その結果、ほぼ全てのグループより、実際に利用者を体験するという意見があがった為、今回の委員会での取り組みに至った。

## ねらい

先述どおり、心地よい生活を営む上で「どこが課題で」「何を改善すべきか」ということを『ご利用者目線で』捉えられるようにする。

- ① 視点の相違による気付き
- ② QOL 向上（業務改善）の意識付け、職員への周知
- ③ フィードバック（サービスへ、自身へ）

## 体験を始める前に

- ①体験時間
- ②体験レベルと準備物
- ③タイムスケジュール
- ④フィードバックの方法
- ⑤課題抽出の方法

上記5点の事項について、委員会内で検討した。

以下が詳細である。

- ①早番（7：00～16：00）・遅番（10：30～19：30）の時間帯で実施

各分野での体験という意見もあったが、長時間車椅子に座ることや居室での静養等一日の流れの中で体験しなければ分からないことも多い為、このような結果に至った。

- ②3つのレベル（軽度・中度・重度）と定義

（介護職員に周知する際は、実際の利用者に照らし合わせながら説明し、具体像をイメージさせる）

軽度→生活の殆どが自立されているが、視力が弱い、耳が遠い、足腰が弱く歩行器や手引き歩行等の状態。

中度→片麻痺で、車椅子使用。発語障害があり、一部介助にて生活を営んでいる。

重度→生活全般において全介助を要し、意志伝達が困難である。

各分野における体験例

分野 \ レベル	軽度	中度	重度
食形態(口腔ケア)	軟飯／キザミ (歯ブラシ)	全粥／超キザミ (歯ブラシ)	ペースト (ガーゼ)
入浴	個浴	チェアイン	オンライン
排泄	リハパン+パッド (定時トイレ誘導)	リハパン+パッド (定時トイレ誘導)	オムツ+パッド (定時交換)
アクティビティ (レクリエーション)	参加	一部参加	見ているだけ
移動	歩行器、手引き歩行	車椅子(一部介助)	車椅子(全介助)

準備物

	耳栓	三角バンド	バンド型おもり	水中眼鏡	アイマスク
用途	周囲の音を聞こえづらくする	利き腕の固定	動きの制限	視界を狭くする、見えづらくする	全盲
軽度	○	○	○	○	×
中度	○	○	○	○	×
重度	○	×	×	×	○

③ 早番・遅番の時間帯で、利用者の日常生活に当てはめて体験する。また、当日人員不足等により、一時体験を中断することも考慮する。

(※利用者の生活を最優先にし、業務を行うことを前提にしている為、大幅な時間のずれは生じる)

早番 (7:15~16:15)

レベル 時間	軽度	中度	重度
7:30~	朝食		
8:30~	口腔ケア		
9:00~	トイレ誘導		臥床
		臥床	
9:30~			オムツ交換
10:00~	水分補給	離床	
		水分補給	
10:45~		ラジオ体操	
11:00~	トイレ誘導		離床
			水分補給
12:00~	昼食		
13:00~	口腔ケア		
13:30~	トイレ誘導		臥床
14:00~	レクリエーション		
14:30~			離床
15:00~	おやつ		
15:30~	トイレ誘導		
16:00~	入浴		

遅番 (10:30~19:30)

時間 \ レベル	軽度	中度	重度
10:30~	食堂にて待機		
10:45~	ラジオ体操・口腔体操		
11:00~	トイレ誘導		
12:00~	昼食		
13:00~	口腔ケア		
13:30~	トイレ誘導		臥床
14:00~	レクリエーション		
14:30~			離床
15:00~	おやつ		
15:30~	トイレ誘導		
16:00~	入浴		
16:30~			臥床
			オムツ交換
17:00~			離床
17:45~	口腔体操		
18:00~	夕食		
19:00~	口腔ケア		

④フィードバックの方法

体験前後にレポートを記入してもらい各分野での体験を通して、自分自身の業務への姿勢を見直してもらう。

また、生活全体の流れを体験することにより、ご利用者が何を望んで生活しているのかを見出す。

記入例)

利用者体験レポート		
		氏名: _____
日時:	2010年	月 日 曜日
内容:	<input type="checkbox"/> 早番	<input type="checkbox"/> 軽度
	<input type="checkbox"/> 遅番	<input checked="" type="checkbox"/> 中度
		<input type="checkbox"/> 重度
※丸を付けて下さい。		
①体験前の気持ち、知りたいこと		
何を辛いと感じるか？		
食堂でどのような気持ちで過ごしているのか、そこに楽しみや生きがいはあるのか？		
②体験して分かったこと、気づいたこと		
最初から最後まで心身ともに辛く苦しいことばかりだった。		
介護者のちょっとした気遣いが無い為に、利用者に不快感を与えているということを改めて考えさせられた。		
食事について気付いたこと	オムツ(パッド)を付けてみて	入浴してみて
お茶がぬるくておいしくなかった。	ムれておなか周りが痒くなった。	全身を複数の人に見られるのが、とても
ペーストの野菜類は青臭い匂いが	なかなかオムツに排泄することができ	イヤだった。
強く食べるのに苦労した。	なかった。	移乗する際、恐怖感があった。
プライバシーの配慮は出来ていたか	フロアに居る時どう感じたか	長時間、車椅子に座ってみて
入浴時、人前で脱ぐことに抵抗を	1分1秒が長く感じた。	30分くらいでお尻、背中など色々な所
感じた。トイレでカーテンを開けてく	一人でぼつんと居ると孤独を感じた。	が痛くなり、とても辛かった。
れたが、不安があった。	職員が忙しいのが分かる。	
障害を持つことを体験してみて	レクレーションの内容は	環境は
分かって努力はしていたが、更に	型抜きは力が入り、利用者の方には	色々な音が飛び交っていて落ち着かな
辛い事が分かった。何が何でも	出来なかった。出来上がっている物を	かった。居室は暖房が効いているせい
何とかしたいと動こうと考える。	貼るだけならとてもやりやすい。	か、喉がカラカラになった。
〈考察〉		
利用者の立場にたった介護をしてみるとその立場を経験してみて改めて気付かされる事がある。		
生活している上で利用者はかなりの苦痛を感じている事が多々あるのだろうと思う。小さなことでも良いので改善していきたい。特に声かけは重要だと思った。		

#### ④ 課題抽出の方法

体験の中で自分自身が課題と捉えた項目をアンケートにて抽出。抽出された物については、各部会にて改善案を現場に提供し、実施していく。

記入例)

業務改善委員会 アンケートのお願い

H22.9.3

一日利用者体験お疲れ様でした。また、委員会へのご協力ありがとうございました。

さて、体験をしていかがでしたでしょうか。つらいと思った方や改めて利用者の気持ちを感じられた方など様々な意見、思いがあったかと思えます今回このような体験を実施しているのには、利用者目線の課題を見つけるというのが前提にあったと思います。

そこで、どのような事を課題として見つけたのか、また、解決策等もあったら一緒にご記入お願い致します。委員会としても部会等と協力をして解決策を提案していきたいと思しますのでよろしくお願い致します。

※ 課題記入にあたり、なるべく具体的にご記入ください。

EX.) 食事の際、ゼリーの小鉢は使用しづらい為、容器の変更をしたほうが良い。

・ 食事から臥床までの時間が長く、車椅子に長時間乗っている為臀部が痛くなり、足も重く感じた。

提案：食事後の対応について検討する。希望者には静養の時間を設ける。食事時間の見直し。

・ 車椅子に乗っている人で、床に足がつく人は、フットレスから足を下ろした方が良いのではないかと。  
(体験して実感した)

・ 食事が冷めていたので、温度の調整は出来ませんか。

・ オムツ→トイレ誘導の検討

・ トイレ内の臭い

提案：ゴミ箱の蓋が開いて臭いが充満しているので、消臭剤か壊れていないゴミ箱の購入

・ 室温の調整

朝は暖房がついていて暖かかったが、午後になるにつれ寒く感じた。また、昼食後掃除をするのに窓を開けて行っているが、利用者は寒いのではないかと。

氏名 \_\_\_\_\_

ご記入終わりましたら、委員まで提出よろしくお願い致します。

## 体験報告

### 食事

- ・介助の際、介助する時の量がこのくらいがちょうど良いと思っても、食べてみると口の中に広がっていくので、嫌な感じがした。
- ・お茶がぬるくて美味しくないと感じた。
- ・食事がぬるく、すぐ冷めてしまった。
- ・キザミは何を食べているのかよく分からなかった。
- ・キザミはかなり細かく刻まれているので食べやすいと思う。
- ・全粥／超キザミは喉越しが悪く美味しくなかった。
- ・昼食・おやつ時のお茶は大分前から用意しているせいかぬるい。
- ・ムース食は何を食べているか分からない。食感はなく口の中でまとわりつく感じがかった。
- ・トロミ茶よりゼリーの方が口の渇きを軽減できたと思う。
- ・ガーゼでの口腔ケアは拭かれた感じはあるが、さっぱりしない。舌のざらつきが気になった。
- ・ペースト食でも味がない物があり、粥だけで食べても美味しくない。
- ・トロミはいつまでもヌルヌルしていて後味がとても悪かった。
- ・スプーンだけでキザミを食べるのが、とても難しかった。
- ・ムース食は美味しかったが、粥と一緒に食べるとなぜかとても美味しくなかった。(粥が冷たかったせいかもしれない)
- ・ゼリーや副菜の皿が浅い為、上手くすくえなかった。利用者が手で食べてしまう事が分かった。
- ・10時の水分と昼食時の水分が一緒になってしまうと辛かった。
- ・ペーストだと味がよく分からず、混ぜて食べると余計分からなかった。

### 入浴

- ・身体を洗ってもらったが、タオルに泡をつけても皮膚に当たり痛いと感じた。
- ・オンラインはストレッチャーの移動が怖かった。
- ・オンラインは天井を眺めているだけで(ベッドに寝ている時もそうだが・・)寂しく感じた。
- ・浴室が意外と寒く感じた。
- ・異性の職員に介助される場合、とても嫌な気持ちになった。
- ・プライバシーに配慮されていたと思うし、きちんと声かけを行ってくれていた。
- ・チェアインで入浴したが、洗髪・洗身共に自分の好みの加減でなく入浴した気がしなかった。
- ・オンライン時、ストレッチャーから浴槽に移る時に恐怖を感じた。声かけがあれば軽減した。
- ・チェアイン時、足元からお湯が入ってくると熱くはないはずなのに、温度よりも熱く感じた。
- ・チェアインストレッチャーの座面が以外に硬かった。
- ・全身を複数の人に見られるのがとても嫌だった。
- ・洗い場でシャワーをかけてもらっている時は寒さを感じないが、かけていない時はとても寒かった(室温は25℃あった)。
- ・チェアイン入浴時、肩が出て寒かった。

## 排泄

- ・濡れたパッドを付けていても時間が経つと不快感がなくなった。
- ・夏場は、蒸れる感じがした。
- ・お尻が、どっしりと重く感じた。
- ・恥ずかしい、情けない気持ちになった。
- ・一番小さなパッドでも思っていた以上に大きい
- ・オムツを付けているだけで違和感があり、パッドに排泄しようと思っても中々できなかった。
- ・蒸れてお腹周りが痒くなった。
- ・初めは蒸れて気持ち悪かったが、座っていると慣れてきた。
- ・パッドに排泄したが、横になりながらではできなかったなので、座位に近い状態で行った。
- ・自分の意思でトイレに行けなかったらパッドにする他ないが、だんだんと感覚が麻痺していき、尿意・便意もなくなり、オムツにも抵抗がなくなる気持ちが分かった。
- ・ポリマーがパンパンになっているのが感じた。
- ・同姓にオムツ交換をされても羞恥心はあった。黙々と交換されるより、会話しながら交換されたほうが気持ちになる。
- ・オムツをきちんと当てないと痛い。
- ・パッドを付けてみたが、排尿できずトイレ誘導を勧められたが、つつい「大丈夫です」と我慢してしまった。

## レクリエーション

- ・ラジオ体操ができるわけではなかったので、車椅子に座っているだけならベッドに横になっていた方が良かった。何もしないので眠くなってしまった。
- ・ラジオ体操が思っていたより気分転換になった。
- ・ずっと外ばかり見ていたので車椅子の向きが少し変わって周りの人の顔が見られた時嬉しく感じた
- ・塗り絵を行ったが、利用者が「ここは何色？」と疑問を抱いていたので、見本があれば良いと思った。
- ・(リハビリ) 体操は、隣との距離が近く、手を広げたりするとぶつかってしまいそうだった。
- ・園内行事に参加できたので楽しかったが、普段からこのようなレクを取り入れるのは難しいと思った。
- ・色塗りや貼る事は出来ても、型抜きは力がいり、利用者の方には出来なかった。
- ・折り紙を折る作業は難しいと思うが、出来上がっている物を貼るだけだったので、とてもやりやすかった。
- ・カラオケで周りが歌っているのが楽しかった。

## 環境

- ・テレビも見られず、周りの利用者ともコミュニケーションが出来ず最悪だった
- ・コールの音、テレビの音、ラジカセの音等様々な音が飛び交っていて落ち着かなかった。
- ・個々の状態に合わせたテーブル・車椅子を使用して欲しい。
- ・トイレの臭いが強い
- ・テレビが3台とも異なるチャンネルだと何をやっているのかよく分からなかった。
- ・居室の暖房が効きすぎていたせいか喉がカラカラになった。
- ・人がいるテーブルから離れていたため、テレビも見られず音楽もかすかにしか聞こえなかった

- ・テーブルとテーブルの幅をもう少し広くしても良いのでは？自走するのに狭く感じた。
- ・空調のあるところにずっと座っていると寒い。
- ・介助テーブルでないと人が居なくて寂しい。

## その他

### 《長時間車椅子にすわってみて》

- ・お尻が痛く、何回も座る位置をずらしてしまった。午後から少しだけ横になれたが、なれなかったら疲れてしまう。
- ・30分程で、お尻や背中、腕、腰等色々な所が痛くなり辛かった。下腿が重い感じになった。
- ・徐々にお尻が痛くなってきたので体勢を変えることで痛みを軽減させた。
- ・同一姿勢を保つ事が苦痛だった。
- ・辛い、本当に辛い。
- ・お尻が痛くてしょうがなかった。何度も座り直した。横になれなかったので足もパンパンになった。
- ・フットレストに両足をずっと乗せたままだったが、床に下ろしたくなかった。両足が上がっている状態だとだるく感じ、しびれてきた。
- ・1時間座っているのが限界で、その後は何度座りなおしをしても苦痛は変わりなかった。

### 《障害を持つことを体験してみて》

- ・視界が狭く、物との距離がつかめなくなる為、廊下を歩くだけでも付き添いなしでは恐怖感があった。
- ・闇の世界に居て、今日の天気や、今何時なのかもわからない辛さ、身動きが自由にできない事がこんなにも苦痛であるという事が分かった。
- ・体が不自由でも何も訴える事ができない時、何が何でも何とかしたいと動こうと考える。
- ・不便であり、普段とのギャップが大き過ぎて悲しくなった。
- ・分かろうとしたが、更に辛い事が分かった。
- ・自分の意見が言えない辛さを感じた。
- ・声もかけられずに肩を急に叩かれたり、椅子を動かされたりするのは感じの良いものではなかった。
- ・普段何気なくできている事ができなくて、もどかしさを感じた。
- ・利き手でない方で食事をする事が難しく、スプーンで物をすくいにくかった。車椅子に乗ると、思っていたより視線が低くなった。速く押されると前に落ちそうで怖かった。
- ・音のない世界、自分の身体が思うように動かないことの苦痛。身体が思うようにならないとか、病気でこんな身体になったと利用者の話を聞くが、1日の体験だけど毎日続くとなると、老いや病気とはいえ悲しいことだと思った。なんでこんな身体になってしまったのだと自分を責めてしまう。
- ・目が見えないことはとても辛いことだと感じた。その中で、職員からの声かけやボディタッチは不安を和らげ、安心感を得る事ができた。

### 《プライバシーについて》

- ・オムツの際、カーテンは閉まっているが、他利用者の介助に入っている等感じ取る事が出来た。男性職員だと細かいところまで気がつかないと思った。その為、慣れるまで抵抗があった。
- ・トイレにて排泄する際、カーテンをしっかりと閉めてくれたが、誰かが入ってくるかもしれないと思うと緊

張して排泄できず、自分で鍵を閉めてしまった。

- ・入浴時、人前で服を脱ぐことに抵抗あり、介助者は何とも思わなくても介助される側は少なからず抵抗があると思う。
- ・居室臥床時に、何も言わずカーテンを少し開けて覗いて何も言わず出て行くワーカーが数名居た。

## 《フロアに居る時》

- ・朝食から昼食まで何もする事がなく、ほとんど話しかけられることもなく、時間も分からず、自分が ‘物’ のように感じた。
- ・耳栓をしていた為、音があまり聞こえず音楽、テレビの音、職員の声が分かるが、はっきりと声かけしないと分からないと思った。人の気配が、風の動きで分かるのみだった。
- ・何もしないで椅子に座っているのは退屈だと感じた。
- ・目の見えない状態だとどこに座っているのかもよく分からず、声をかけてくれる職員も少ないので、こちらからも声をかけづらかった。
- ・1分1秒が長く感じた。
- ・重度利用者を体験して、話しかけてくる人もいず、一人でぼつんと居ることに孤独を感じた。居室にいる方が気持ち的に楽だった。
- ・アイマスクをしていた為、周りに誰がいるのか分からなく不安だった。
- ・ただひたすら暇だった。何時かも分からないし、とても長い時間だった。
- ・職員が、とにかくめまぐるしく動いているのが分かった。
- ・近くで話し声が聞こえなくなると一人にされたようでソワソワした。
- ・孤独だった。
- ・誰も居ないテーブルに一人ぼっちで座っていても誰にも話しかけられず、寂しかった。他利用者が起きて来られ、話しかけてみるもなかなか噛み合わず、もどかしさを感じた。

## 改善報告

- ・ 熱いお茶・ぬるいお茶

→配茶の前に一括でお茶を注いでいたが、ご利用者の好みに合わせてお茶を入れるようにする。

- ・ 大食堂での食事介助業務割り振り（図1参照）

→大食堂での食介者が増え、業務効率を図る為、役割を割り振った

図1

	朝食	昼食	夕食
与薬	明け者	遅2	夜勤者
食事量チェック	日勤	遅3	遅2
下膳	早2	遅2(3)	遅3
口腔ケア	☆(早3)	☆	夜勤者
臥床・トイレ	明け者(日勤、早2)	早3	遅2(3)

- ・ 浴室の温度管理

→冬場は浴室の温度が下がり、入浴の際に寒さを感じる

- ① 脱衣所・浴室共に温度計を設置し、浴室を確認できるようにする(冬場の浴室温度は25℃以上とする)。
- ② 浴室に暖房器具を設置し、寒さを和らげる。

- ・ 洗身時のタオル

→ナイロン製では痛みを感じる方や肌の弱い方もいる。また、石鹸とナイロンタオルで体を洗うと余分に皮脂などを落としてしまい、皮膚を弱めてしまう。

ミトン状にしたタオルを用意し、乾燥肌の方、拘縮のある方を中心に好みに合ったタオルを使用する。

- ・ 浴槽に入る際、お湯が熱く感じる

→身体の冷えにより浴槽のお湯が思った以上に熱く感じる。

浴槽に入る前にシャワーの温度を少し高めにし、体を温めてから浴槽に入ってもらうことを徹底する。

- ・ トロミの勉強会開催

→(株)キッセイ薬品の方に来園していただき勉強会を行った。



## まとめ（今後の課題）

- ・ 一年をかけて利用者体験を行ったが、全員が丸一日できなかったのは残念であり、中途半端で終わってしまった。(A)
- ・ 利用者体験をすることで、利用者の目線になる事ができ業務を改善する事ができた。今後の仕事にも活かしていきたい。(K)
- ・ 利用者体験をしてきてとても良かったが、スムーズにいかないところもあり、反省点もあった。昨年度のように皆からアンケートで意見を募集して、課題を解決していく、という形をとった方が良かったのではないか。(Y)
- ・ 利用者体験をしてきたが、それ以外の事ができなかったことは残念だった。ただ、体験をしたことは貴重なことで今後の業務に活かしていきたい。(K)
- ・ どうしたら利用者の目線（立場）になれる事ができるのかを意識して体験をしてきた。また、今年度は体験してからアンケートを提出してもらおうという形式をとってきたが、あらかじめアンケートを出して課題解決にあたるという昨年度と比べるとペースダウンしてしまったことは否めない。改善する意欲がある職員は「どうにかしたい」という気持ちが強いが、1~2年目の職員にはそのような意欲が足りないと思う。(K)
- ・ 体験で感じた意見をワーカー会議等で共有したかった。先輩の話聞いて気付くこともあるので意見交換の機会を持ちたかった。(O)
- ・ 体験を通じて各職員が何かに気付く事ができて、改善につなげる事が少しずつできている。(G)
- ・ 体験をして利用者目線に立ったアンケートを出してもらった事が一番の結果だった。内容は、前年度と比べると、より細かい意見がでており、体験で実感できたから感じられたのだと思う今後は、それらを「どのように共有化していけるか」が課題になる。新人研修に利用者体験を組み入れたが、その他にも活かして広げていきたい。(K)