

# 真の理解を求めて、生の声に耳を傾ける

## ～ 等身大の第三者評価受審 ～

都道府県： 愛知県 会員施設名： 戸田川グリーンヴィレッジ  
発表者氏名： 井村 伸也 大海 春菜

### I. 実践の目的・ねらい

障害者支援施設戸田川グリーンヴィレッジは今年で開所して8年目を迎えた。利用者・家族の高齢化に伴い、ニーズが変化・多様化してきている。当施設では、利用者・家族の満足度を知るために、毎年「満足度調査」というものを実施している。しかし、施設の職員には言いつらい・言いたくないという気持ちを持った方も多く、真のニーズを引き出すことが難しい。そこで、第三者評価を受審し、利用者・家族の本音や施設の課題を明確にし、改善する機会を作ることで、よりよいサービスの提供を目指している。

### II. 実践方法・取り組んだこと

施設全体の取り組みとして、また人材育成にも繋がりたいと考え、役職者ではなく各部署から第一線で利用者支援に携わっている職員を選出し委員を編成した。下記の項目を評価の過程とし、委員を中心に取り組んだ。

1. 全部署の現状、課題を自己評価
2. 評価機関の方にヒアリングしてもらう利用者の選定(意思疎通のできる方)
3. そのほかの利用者・家族へのアンケートの配布
4. 評価機関の方に来所していただく日程の調整
5. 当日、自己評価を元に第三者評価を実施
6. 評価確定のための再打ち合わせ

### III. 実践の結果

評価を受けて、職員の育成・教育については高い評価をいただけた。しかし、利用者満足の観点については「利用者を交えた業務の見直しの仕組み作り」や「利用者の意向を取り入れた日中活動の導入」等改善すべきことが多々あげられた。また、利用者アンケートでは「職員によって対応が違う」「職員にゆとりを感じない」等の厳しい指摘や、ご家族からも改善してほしい支援方法等、満足度調査では上がってこない声も聞かれた。

委員の感想としては、「当たり前をやっていたことの意図・目的が改めて分かり、施設の強みが実感できた」「初めは不安もある中で進めていったが、今度は第三者評価の意義を私達が皆に伝えていかないといけないと思った」等の声が上がった。

### IV. 分析・考察

施設全体の評価に関わることによって、他部署の役割をお互いに深く知ることができ、施設の全体像を見ることができた。また、利用者・家族は職員に直接言いにくい不安や不満を伝えることができ、施設としても改善に向けて検討する機会ができた。

日々変化する利用者の健康状態やニーズに対応するため、今後も第三者評価の活用や日々の関わり、職員間の連携の強化が大切だと改めて考えることができた。職員の教育についての高評価とは異なり、利用者・家族アンケートでは職員への指摘が多く見られた。利用者・家族からあげられた意見・指摘を受け止めつつ、今回の評価から改善につなげ、また3年後に受審し、改善経過を確認すると共に次の課題への挑戦に繋がりたい。

※事例等の使用は利用者本人（家族）の承諾を得ています。

# 楽しく旅行に行こう

都道府県：石川県

会員施設名：青山彩光苑穴水ライフサポートセンター

発表者氏名：碓井 求

## I. 実践の目的・ねらい

これまでの旅行は、施設行事として職員が計画、同伴する形で実施していた。今回、職員がいなくてもいつでも旅行に行けるようになることを願い、同伴職員は2名と限定し、利用者が計画立案に参加してもらい実施に至った旅行支援について報告する。

## II. 実践方法・取り組んだこと

1泊2日の旅行とし、行き先はアンケートにより東京に決定した。その後の話し合いで、旅費は5万円程度、東京の名所観光が希望としてあがった。その旨を旅行会社に伝え、旅行プランを依頼した。旅行プランが提示されてから様々な問題が発覚し、安心して楽しめる旅行計画を立てることの難しさを改めて感じる事になった。それは大きく分けて次の3つである。1つ目は介助者についてである。利用者から、旅行を楽しむためには介助の心配がない他に、会話もできないと楽しくないという意見が出た。家族にも参加を依頼したが1家族以外は参加が難しく、2名は職員で対応できるが残りはどうするかが問題となった。そこで、今後旅行を積極的に行う為にも、職員以外での支援者を探すことになった。結果、有料ではあるが「外出支援」の専門家であるトラベルヘルパーの存在を知り、支援を依頼することにした。2つ目に旅行代金についてである。旅行会社に旅行内容の相談を行うと、1人当たり132,527円（旅費55,500円＋トラベルヘルパー77,027円）と高額になった。今回の旅行では多くの方に参加してほしいと考えていたが、実際は金銭面で余裕のある方のみが参加できる旅行となった。3つ目に交通機関の利用についてである。今回は費用と時間を考慮し、飛行機を利用した。車椅子使用者の場合、空港内でスムーズな介助を受けるため、事前に身体状況等を指定用紙に記入し提出する必要がある。また混雑を避けるため、搭乗時間の1時間前の到着を指定されるなど、一般の人が利用する場合に比べ手続きや準備に大変さを感じた。

## III. 実践の結果

トラベルヘルパー分の代金が上乗せになり旅費が高額になったため、参加は5名となった。空港では、待ち時間は長いものの、乗り降りや移動の介助をスムーズに受けることができた。トラベルヘルパーとは空港到着後から合流し、事前に利用者情報のやり取りをしていたため、すぐに支援に入ってもらえた。支援の時間も1日目は就寝介助まで依頼し、2日目は朝食介助から入ってもらえた。全体として利用者個人の状況に合わせて意向を確認しながら支援してもらえ、利用者からも満足した様子が見受けられた。

## IV. 分析・考察

旅行後に実施したアンケートには、トラベルヘルパーの利用で旅行が楽しく行えたという意見が多くあった。今回の旅行で重点をおいた「楽しむ」という目的を達成できたと考えられる。また、旅行への過程は利用者にとって社会参加をするための良いリハビリになった。旅行計画を利用者主体で立案することで自分の興味がある事やしたい事とは何か、そのことを実現するためにどのようにすればよいかを考えてもらうきっかけを提示できた。旅行金額や手続きの煩雑さといった課題はあるが、利用者一人では難しいことでも支援者が手続きを代行したり、トラベルヘルパーなどの社会資源を活用することで、旅行の可能性が広がると考えられる。

※事例等の使用は利用者本人（家族）の承諾を得ています。

# いたいのいたいの飛んで行け！

## ～ 腰痛対策の取り組み ～

都道府県： 茨城県

会員施設名： たまりメリーホーム

発表者氏名： 桐生 篤史 ・ 中澤 和也

### I. 実践の目的・ねらい

安全で安心な支援を提供する為には、職員の健康が必要不可欠である。その対策の1つとして、「腰痛予防を強化・労働環境の改善・働きやすい職場」にする事で、支援の質が向上し、利用者が安心した生活を送る事を目指す。

### II. 実践方法・取り組んだこと

- ①腰痛体操の変更・平ベッドからギャッチベッドへ変更・スライディングボード使用
- ②施設内研修…理学療法士による「腰を痛めない介護方法」の講習  
外部研修 …腰痛予防指導者養成研修・リフトリーダー養成研修に参加
- ③福祉機器の導入【ロボットスーツ・床走行移乗機・自立支援型移乗介助ロボット】

### III. 実践の結果

①腰痛体操では、ストレッチ効果の高い体操に変更する事で、介助者の身体の動く範囲も広がり腰への負担も軽減した。ギャッチベッドへの変更では、介助者の身長に合わせる事で、排泄介助等の中腰・前傾姿勢が緩和された事により腰への負担が以前より軽減した。また、利用者が自分で操作出来る事で、生活の幅が広がった。スライディングボードでは、車椅子の構造等で使用出来る利用者が限られている為、あまり使用出来ず負担軽減には至らなかった。

②施設内研修では、全職員の腰痛に対する意識改善を目的とし、腰痛軽減・予防の為のノーリフト取り組みへのきっかけとなった。外部研修では、リーダーの養成や福祉機器の知識・技術の向上に繋がり、より福祉機器導入の重要性を再認識した。

③ロボットスーツ導入では、管理者講習を受け施設内でロボットスーツ使用者を養成出来る環境作りを行い、使用出来る職員を増やした。腰痛のある職員が使用したが、あまり腰痛軽減には繋がらなかった。また、腰痛のない職員が使用すると、トランスや排泄介助時の前傾姿勢や引き上げ作業動作で特に負担が軽減した為、腰痛軽減から腰痛予防に使用目的をシフトチェンジした。更により使い易くする為に、業者と何度も話し合いを行い、使用時の問題点などを解消していった。腰痛軽減として取り入れた床走行移乗機では、初めは時間が掛かるから面倒等の意見が多かったが、利用者を限定した事で使用に慣れ、時間も掛からない・自分の身体も楽になったとの意見が出てくるようになった。また、もっとこんなリフトが欲しい等の意見も出てきた為、他施設や福祉機器展の見学等を行い、自立支援型移乗介助ロボットの導入に至った。

### IV. 分析・考察

腰痛予防を施設全体の課題と捉え、様々な事に取り組む事で職員の腰痛予防に対する意識向上に繋がった。利用者に於いては、福祉機器に対する理解を深め、何度も使用していく事で不安が解消し、福祉機器使用に前向きになった。今後、車椅子の変更やプロジェクトチームを立ち上げ組織的にPDCAサイクルを活用し、労働環境改善に取り組み福祉機器の積極的使用と定着によりサービス標準化を行っていく。また、負担が軽減する事で職員が定着し支援の質が保たれ安心・安全な生活に繋がって行ければと考える。

※事例等の使用は利用者本人（家族）の承諾を得ています。

# 福祉用具を活用しケアの質を高めることによる効果の検証

## ～ 緊張緩和と拘縮予防への影響 ～

都道府県：高知県

会員施設名：障害者支援施設オイユニア

発表者氏名：山脇正司、松田由妃

### I. 実践の目的・ねらい

以前より、福祉用具を導入し職員の腰痛予防に取り組んできたが、それだけではなく統一したケアによる、ご利用者の安楽な生活と、職員全体の技術力向上を目的に取り組みを行った。

### II. 実践方法・取り組んだこと

福祉用具の知識や介護技術を習得した職員、作業療法士などの協力のもと、対象となるご利用者のベッド上、車椅子上でのポジショニングの検討や介護技術の伝達、研修を行った。

ベッド上、車椅子上でのポジショニングの際のクッションの位置、順序を示した見本を対象ご利用者の居室に設置し、ポジショニングの統一を促した。

見本にはリフト、マルチグローブ、スライディングシートを使用する為の身体の使い方など記載していない為、技術習得者の指導のもと、実践伝達を行った。

ベッド上、車椅子上で身体の状態を、本人・家族の同意のもと、定期的に写真で記録し検討を行った。

### III. 実践の結果

技術を習得している職員が行うと緊張も緩和された状態を保てるが、技術が不十分な職員では緊張緩和には至らない状態であり、緊張緩和と拘縮予防へのケアの統一が不十分であった。しかし、福祉用具を使用してのケアは統一されており、技術の差はあっても職員、ご利用者双方の負担は軽減されていると考える。

### IV. 分析・考察

今後も継続して、技術やケアの統一・向上を図ると共に、ベッド上や車椅子上といった断片的なケアだけでなく、そのご利用者の24時間を通したトータルケアを目指した取り組みの検討を行う。

それと共に、現在の福祉用具の種類では対応困難なご利用者に対して、状態に合わせた用具の導入の検討を行い、ケアの質を向上させ、ご利用者・職員の身体への負担の軽減を目標にしていく。

# ノーリフトを活用したリフター導入

## ～職員だけでなく利用者にとっても有益だったリフター導入～

都道府県：神奈川県 会員施設名：社会福祉法人十愛療育会 たっち ほどがや  
発表者氏名： 夏苺 英俊 町田 香織

### I. 実践の目的・ねらい

当施設は重症心身障害の利用者の割合が高く、日中はリビングで過ごされる利用者が多く見られる。その中でもリビングの床に降りて過ごす生活スタイルの利用者が多いユニットでは、床⇄車椅子の移送回数が多い事により、職員の腰痛率が他ユニットと比べて高く見られた。そのことにより、腰痛で長期間休む職員や日常的に腰痛を訴える職員が急増したため、改善が必要と考えリフターの導入を行った。

人力での移送回数が最も多いリビングにリフトを設置し、またノーリフトケアを施設に合うように取り入れ、腰痛率の改善を図る取り組みを実践した。

### II. 実践方法・取り組んだこと

- ・腰痛アンケートの実施、リフト設置前後の比較
- ・ノーリフトケアを含む研修の参加・施設内研究発表の実施
- ・ユニットリビングにリフトを設置し、利用者の過ごし方の変化を考察
- ・リフトを日常的に使用する事が出てきた課題の検討

### III. 実践の結果

- ・リフト設置後に腰痛率が改善した職員が、リフトが設置されていない他部署と比べて70%増加した。また、平成29年度に腰痛・ギックリ腰が原因で休む職員がリフト設置なしフロアでは2名だったが、リフト設置フロアでは0名だった。
- ・リフト移送になった事で、移送時の利用者の表情に変化が見られるようになった。
- ・リフトを使う事が利用者の安心安楽に繋がるという意識の共有。リフトを居室にも設置してほしいと訴える職員の増加。
- ・リフトを付けた事で職員・利用者どちらにも良い変化が表れ、相乗効果をもたらした。

### IV. 分析・考察

実際にリフターを導入する前に、ノーリフトについて外部研修、内部研修を行ったことで問題なくリフター導入ができたと考える。

導入の目的は、職員の腰痛予防を大きな目的としていたが、実際に使用すると人力の移送では緊張で全身を強張らせていた利用者が、リフターを使用する事で笑顔になった等、単なる移送がコミュニケーションツールになっていた事が良い結果となった。

リフターを使用する事は、職員にも利用者にも良い事と認識できた事でリフターの使用率も上がり、リフターが設置されている所では必ず使用するようになり、利用者の居室にも設置を望む声も多く聞かれた。

しかし、課題も多く、特に施設全体に浸透できるような取り組みが必要だと考える。その為、今後も分析・実践する事で施設全体に広げる事ができる取り組みをしていきたい。