

## 【最優秀賞】

### 図書室魅力化計画 ハッシン！

～本をスパイスに楽しい生活を～

神戸（ゆうゆうの里） 事務管理課、生活サービス課

○辻美穂 嘉崎真理 伊澤秀和

#### 【目的】

他施設の図書室を見学した際に、図書室はご入居者が活用する場所であり、また入居検討者も案内できる場所であることに気が付いた。自施設の図書室は本の整理がされておらず、雰囲気も暗いためか利用者が少ない。ご入居者に図書室のことを聞くと『私たちにも本を読む楽しみをちょうだい』という声が返ってきた。その言葉に後押しされ、ご入居者に利用してもらえる図書室に変えていき、また本をスパイスにご入居者の生活が豊かになればと思い、図書室魅力化計画をハッシン（発進・発信）させる事にした。

#### 【方法】

##### （1）2つの柱

###### ①気軽に立ち寄れる場所を目指して

親しみやすい雰囲気作り・整理整頓・興味を持ってもらう取り組み

###### ②生活を豊かにする場所を目指して

交流の場所・住み替え後の楽しみを提供・ご入居者の自主的な協力

##### （2）対象：ご入居者・入居検討者・職員

##### （3）2014年2月大掃除、3月しおり作り、4月感謝祭、5月座談会、6月移動図書、7月ケア図書室開設、8月ブックカバー作り、9月朗読の会、10月職員お勧め本

##### （4）写真の使用：ご入居者へ研究説明を行い、意向を確認し同意書に署名を頂いた。

#### 【結果】

・貸出冊数・利用者数の変化：2013年10月から2014年1月の貸出冊数は月平均30冊程度、総利用者数は15名程度だったが、図書室魅力化計画ハッシン後は月平均100冊以上、8月末時点で新規利用者数は90名を越え、共に飛躍的に増加した。

・経費：2013年度（1月～3月）は図書費2,005円、2014年度（4月～9月）は図書費、消耗品費、行事催事費の合計17,823円だった。図書室としての予算枠はなかったため、知恵を出しながら古本や100円均一、家にある物等工夫しながら書籍・備品を調達した。

・入居検討者から『図書室をちょっとのぞいていい？』と言われる機会が増えた。

・ご入居者のヒアリング

『図書室が良くなって、今年がこんなにいい年になるなんて思ってもみなかった』

『本を通じて普段あまり会えない人と親しくなって、繋がりができて嬉しかった』等

・ニコリもっと報告書

入居者の声『本がジャンル別に並べられていて、探している本がすぐに見つかって助かる』

職員の声『以前は殺風景だったが、ちょっと立ち寄りたくなる素敵な空間になった。入居者の姿をよく見かけるようになり、楽しまれているなど感じる』

#### 【考察】

貸出冊数、利用者数が飛躍的に増えたことから、入居者が本を手取る喜びを感じてくれることが分かった。またご入居者にとって図書室がくつろぐ場所になっていることから、「第2の居室」にもなっていることが伺えた。さらに、図書室のイベントを通して新規入居者が里の生活に馴染むきっかけとなっている。

#### 【結論】

図書室魅力化計画を進めていくうちに図書室の存在が次第にご入居者の生活に溶け込んでいった。また私たちが図書室の事を気にかけている事が、ご入居者の思いを受け止めようとする姿勢に繋がり、ご入居者が気軽に要望を言える関係性を築く事が出来た。ご入居者が喜んで下さることが私たちの喜びとなり、図書室作りのエネルギーとなった。今後、一人でも多くの方に「図書室は私のお気に入り」と言ってもらえるようにしていきたい。

## 【優秀賞】

# あなたもやってる？身近に潜む心理的虐待

～「不適切なケア」から始まる虐待の第一歩～

湯河原〈ゆうゆうの里〉虐待防止・身体拘束廃止委員会

○本橋岳晴 柵木知典 河原善之

石田正明 高橋江里 齋藤美樹

### 【目的】

2006(H18)年度に高齢者虐待防止法が施行されて以来、施設従事者による高齢者虐待は増加の一途をたどっている。

当施設において、これまで虐待の報告はないものの、虐待の起因となる「不適切なケア」は「行っている」と感じていることがアンケートにより判明した。そこで、職員だけでなく、ご入居者やご家族にも「不適切なケア」について聞き取り調査を行い、最も重視すべき課題を明らかにし、取組内容を決め、虐待につながる芽を摘むことを目的とした。

### 【方法】

取組期間：2014(H26)年 3月12日～8月1日

#### ①インタビュー調査実施

対象者は以下のとおりとした。

- ・ご入居者4名（何らかのサービスを受けている方を対象）・ご家族4名
- ・職員48名（介護職・看護職）

#### ②インタビュー調査まとめ・分析

職員、ご入居者、ご家族に聞き取り調査を行う中で「不適切なケア」として多かったのが『待たされる』ことで、が最も頻繁に、かつ不快に感じていることが判明。この現状を放置しておくことは、サービスの低下及び、ご入居者にとっては、自尊心を傷つける「心理的虐待」を受けていると感じているのではないかと危ぶまれると判断。

#### ③改善策立案(研修実施と目標設定)

虐待発生要因第1位が「教育・知識・介護技術等に関する問題」であることから、全職員（79名参加）を対象とした「虐待防止勉強会」を行った。そこで、職員自身に「待たされる」ことをロールプレイにより実体験してもらい、「待たされたと感じさせない対応」について各々目標を設定してもらった。その「目標」を名札の中に入れ、振り返りやすい状況を設定し、1か月後に再びアンケートを行った。

### 【結果・考察】

アンケートの結果、「目標」を実行する機会があった職員のうち、97.4%の職員が各々の目標を「実行できた」と回答を得た。また、「不適切なケア」に対する意識も85.5%の人が変わったことが明らかになった。さらに、ご入居者に、待ち時間を明確にし、お茶を出して世間話をするなど、相手を思いやる対応をすることにより、安心された様子で待たれていた、その後不穏が収まってきた、気遣ってもらえて嬉しそうだったなど、良い効果が生じている。今回、お待たせする対応を見直すことで、「待つ」といった不満が、喜びに変わり、「私なんてどうでもいいのね」といった自尊心を傷つける「心理的虐待」というマイナスの脱却から、「大切にされている」といったプラスの効果に転じることができた。

取組により介護には楽しい事だけでなく、心理的虐待という可能性も身近に潜んでいることを学んだ。私達は介護のプロとして虐待の可能性に誠実に向き合い、常にどんな介護を受けたら幸せを感じるか検証していく。それがケアスピリットである「私にとってあなたはとても大切な人です」にもつながると確信することができた。

## 【優秀賞】

### 「また行きたい」「ここで暮らしたい」

～全職員で入居検討者をお迎えする接遇の取組み～

浜松〈ゆうゆうの里〉接遇マナー推進委員会

入居者募集担当

○影山智英 清田一覚 川村瑞絵

桐山祐美 小田ひかる 大美かおる

#### 【目的】

サービス内容が良くても見学時の第一印象が悪ければ「また行きたい」には繋がらない。平成22年度の研究発表より「施設を上げて入居検討者をお迎えする体制を継続して整え、また来くなるような施設にしていく」という課題があった。そこで全職員一体となって、ゆうゆうの里に「また行きたい」「ここで暮らしたい」と思って頂くことを目指した。

#### 【方法】

平成22年に全国有料老人ホーム協会が行った「入居する際に重視する事へのアンケート」では職員の人柄や対応を選んだ方が73%であった。これをもとに接遇力をもっと向上させることが「また行きたい」「ここで暮らしたい」に繋がるのではないかと仮説を立てた。

(研究のプロセス)

平成20年度 接遇コメント調査開始

平成22～25年度 対象を入居検討者に絞り「また会いたい」と思われる取組み

平成26年度 全職員による募集活動の共有

#### 【結果】

- ・接遇でほめられたコメント数 6年間で3.5倍に増加  
平成20年 7.3% ⇒ 平成26年 25.4%
- ・入居率 6年間で5.3%上昇  
平成20年 92.0% ⇒ 平成26年 97.3%

#### 【考察】

入居検討者に対象を絞り5年間継続してきたことが成果につながった。接遇でほめられたコメントに着目したことによって、入居検討者の感じたことが形として実感できるようになった。接遇マナー推進委員会と入居者募集担当が協力して行う事により、全職員が一体となって取り組む推進力となった。

#### 【結論】

ほめられコメント数と入居率が比例して増加していることから接遇力が向上したと言え、「また行きたい」「ここで暮らしたい」という気持ちに繋がったと考えられる。