

【優秀賞】

災害時の食事提供

～非常食のあり方～

大阪（ゆうゆうの里）

食事サービス課 丹羽悠佳子 宅見真弓

事務管理課 ○伊藤正登

【目的】

2018年の大阪北部地震や同年発生した台風21号により大きな被害を受けた。その際ライフラインは止まらなかったが、実際止まった時の食事提供に不安を感じた。改めて災害時の行動や備えを考え直すきっかけとなった。食事サービス課としてどのように行動すべきなのか、どうすれば入居者に安心できる食事が提供できるのかを検討することとした。

【方法】

- ・災害時対応マニュアル、フローチャート作成とそのシミュレーションの実施
- ・施設管理の非常食の見直し、検討
- ・入居者への広報活動…非常食の展示販売会開催(2021年2月)
非常食についての説明試食会開催(2021年5月2回開催)
- ・ポスター掲示による啓蒙活動

【結果】

- ・災害時対応マニュアルとフローチャートを作成した。施設内での炊き出しによる食事提供は難しいことが再確認できたため、非常食に焦点をあてた食事提供手法を検討した。
- ・施設管理の非常食はα米・お粥・水が備蓄されていた。
- ・非常食展示販売会を開催し、32名の入居者が非常食を購入した。非常食試食会では18名の参加があった。
- ・防災や非常食を入居者に広く知ってもらうためポスター掲示で啓蒙活動を行った。

【考察】

災害時マニュアルとフローチャートを作成したことで職員の初期対応方法を周知、共有することができた。また、施設備蓄の非常食には限りがあるため、入居者に協力依頼し各自で非常食を常備してもらうことができた。試食会では、味に安心した方や自分の好みに合う非常食を検討したい方など、新たな発見や考えが生まれる機会となった。

一方で災害時の食事に不安な、無関心な方など、防災意識に個人差があることを改めて知った。

【結論】

今後は施設としての食事提供方法のシミュレーションを行い、問題点を挙げていくことが必要である。実際の災害時にすぐ行動できるよう施設全体でも訓練を行っていきたい。

今回入居者より「もっと他の入居者にも広める活動をしてほしい」との意見も踏まえ、引き続き非常食についての取り組みも継続していきたい。

【優秀賞】

私たち、定時で帰ります！

～チームワークは最強の宝～

神戸〈ゆうゆうの里〉 事務管理課

○中釜亜希子 三枝和美 辻美穂 内藤尚加 丸川美矢子

【目的】

リーダーをしていた職員が急に転勤になり、2018年9月より新体制となった。

新リーダーは、務まるかどうか、残業ができないため、業務を時間内に終えることができるのか、先が見えず悲愴感でいっぱいとなった。次第に職場の明るさも減っていった。そんな状況の中、業務改善に取組、年間目標の達成を目指し、スタッフ全員が定時退社できる仕事の仕方に移行できた事について発表する。

【方法】

期間：2018年9月～現在

取組①業務総量を把握するため募集業務内容を総点検し、皆で分担。協力の合意を得る。

取組②段階的に、分担した仕事を覚えて、実践する。

取組③主要な業務が見える化して、誰が見ても進捗状況がわかるようにした。

取組④月1回必ず募集会議を開催。企画や問題を皆で考える時間を作る。

取組⑤お互いに感謝、励まし・労いなど声掛けすることを全員で心がけた。

【結果】

全員で募集業務を時間内にするという意識が芽生えた。時間内の業務は格段に忙しくなったが、協力する雰囲気が以前よりも大きくなった。

・「新規契約」「住替」「契約終了」の進捗状況を表にして見える化し、全員が常に確認できる状態にした。

・企画等、自由な発想で提案しあい、良いと思う事はすぐに実行して反省し次回につなげていくスタイルができた。PDCAの実践。

・お互いに声かけすることで、喜びや、しんどさを共有し、チーム全体が明るい雰囲気になった。

【考察】

チーム全員が一丸となってリーダーを支えるというそのためにはどうすればよいかを考えるきっかけができたことが、業務改善につながったと考えられる。

【結論】

これらの日々の積み重ねが、チームワークを産み、明るい職場の雰囲気になり、前向きな仕事ができる基盤になっている。そのため、特にPDCAのスピードが速くなり、日々の業務の優先順位もつけられるようになり、結果、「募集の年間目標を達成し、勤務時間内で仕事を終え、全員が定時に帰れる」という良い循環が起きている。全員が主婦であるため、定時退社することにより、家庭への負担・疲労がたまらないように気を付け、無理なく、楽しく、長くそして、ご入居者・お客様に対してよい対応ができるようにこれからも取り組んでいきたい。

【優秀賞】

そうだ図書室へ行こう！！

～図書室を知ってもらうために図書ボランティアとしてできること～

湯河原〈ゆうゆうの里〉 生活サービス課コミュニティ
○石橋巖雄 市橋和子

【目的】

湯河原〈ゆうゆうの里〉には2号館2階と3階に図書室を設けている。しかし本の管理はどの部署がしているのか不明であり、入居者より「本の整理をして欲しい」との声があった。2018年6月、図書室利用状況に関するアンケートを実施。結果多くの入居者が図書室を充実させたいと考えていることが分かり、入居者の協力を得るためボランティアを募集。2018年8月に本に関心のある入居者8名と、生活サービス課職員2名で図書ボランティアを立上げ図書室の整備、本の管理を行う事となった。整備するにあたりまず神戸施設の図書室の視察を行い、整備方法について等意見を聞く。図書ボランティアの会合を毎月1回実施し本の整理等をしてきた。整備後の2020年10月～12月の月平均利用人数28名、貸出冊数は100冊。図書室を利用して頂く事はできたものの、「図書室の場所が分かりにくい」等の声もあった。そこで、入居者への楽しみの提供はもちろんの事、居室に籠りつきりにならず、本を借りに行く事で少しでも居室外に出て頂きたいとの思いから、さらに工夫し図書室の利用人数また貸出冊数のアップをはかることを目標とした。

【方法】

1. 図書室の場所の検討。
2. 新着図書、寄贈本など定期的に取り入れ、ラインナップを充実させる。
3. 本の置き方の工夫、本の紹介文などを掲示、入居者が本選びをしやすい環境を整える。
4. 対策を実行し、本の貸出簿をもとに利用者、貸出冊数の変化を見る。

【結果】

図書室の移動は他にスペースもない事から困難。行事スペースとして使用していたが、現在新型コロナウイルス感染症予防のため使用されていないコミュニティ広場の一角に図書コーナーを設けた。また、新着本を多く取り入れ、本棚のレイアウト、本の紹介POPを作成掲示した結果、2021年2月～4月の月平均利用人数85名、平均貸出冊数266冊となり、2020年10月～12月と比べ、利用人数304%、貸出冊数266%アップした。また入居者より、「ふらっと立ち寄れるのがいい」、「興味のある本が増えて良かった」との声が聞かれた。

【考察】

工夫次第で多くの方に利用して頂ける事がわかった。また今回の取り組みにて皆様が本を読みたいという気持ちが強いという事がわかった。図書室の整備はもちろん大切であり継続していく事が必要だが、同時に皆様が本を借りやすい仕組み作りが大切だと感じた。

【結論】

今後も図書ボランティアとして、より多くの方々に図書室を利用して頂けるよう、さらなる工夫をしていきたい。

【会場賞】

「ありがとう」溢れる職場になるために
～ハートフルメッセージでチームワーク UP!!!～

佐倉〈ゆうゆうの里〉 生活サービス課
○宮地麻未 鈴木慧

【目的】

接遇委員会では、毎月接遇に関しての良かった事例・悪かった事例を発表しているが、良かった事例がなかなか見付からないという課題点があった。そこで、各課でボードを設置し、6月からハートフルメッセージを開始。6月は12件あがったが、7月は5件と件数があがらず。良かった事例が溢れ、皆が共有できる環境を作るためにはどうすれば良いか、研究を行った。今回の取り組みによって、①サービスの質の向上②働いている職員がイキイキと働けるようにする③働く職員同士のコミュニケーション④助け合いの精神が生まれることを目指す。そして、ケアスピリット「私にとって、あなたはとても大切な人です」に繋げる。

【方法】

対象：生活サービス課職員 47名 取組み期間：令和3年8月10日～9月10日

- ① ありがとうシート作成。生活サービス課職員の名簿をくじ引きにし、引いた相手に対して、してもらって嬉しかったこと、助かったこと、感謝したいところを記入。
(全職員が褒める・褒められるを同時に体験)
- ② アンケート調査(46名提出)

【結果】

- ① 「色んな人が素敵な行動をしていることを知り、自分ももっと頑張ろうと意識している。」「書いてくれた方を知ろうと努力できる。」等の意見が上がった。
- ② ありがとうシートに記入する前、ハートフルメッセージを書いたことがある職員13名。ない職員33名。「ない」の職員が書かなかった理由。知っていたがどのようなことをあげればよいか分からなかった23名。ありがとうシートに記入した後、どのようなことをあげたらよいか分かった職員45名。

【考察】

普段の仕事の中に感謝しあうということを取り入れることによって、仕事のモチベーションが上がる。さらに、褒められている人の事例を知ることにより、どのようなことをすれば相手が喜んでくれるのか参考にできる。結果、チームワークとしての連動性が上がり、サービスの質の向上に繋がるのではないかと。

【結論】

ありがとうシートによって相手との共通点、長所へとフォーカスする練習を行えた。取組み後、ハートフルメッセージの件数も8月14件、9月12件と上がっている。今、生活サービス課は、ハートフルメッセージ「ありがとう」溢れる職場へと現在進行形である。

【特別賞】

転ばぬ先の杖

～自立者の転倒防止に向けた研究～

本部 サービス支援部

○水野陽子 富田明優 安藤真穂 高橋渉

【目的】

コロナ禍において、長引く活動自粛により入居者の心身機能低下に懸念が生じた。運動機能が低下すると転倒の可能性が高くなる。特に骨折はADL（日常生活動作）が低下し、寝たきりになる可能性が高い。そこで骨折につながる「転倒リスク」を減らすため、転倒事案を調査した。

【方法】

- ① 介護記録等より、転倒事案を集計し、骨折につながる「転倒リスク」を調査する
対象者：〈ゆうゆうの里〉7施設の自立者（介護保険認定を受けていない方）
期間：2018年4月～2021年3月
- ② 上記の結果に基づき、「転倒リスク」について、注意喚起を行う
入居者向けの啓発ポスターを4週シリーズで作成し、2021年9月から7施設で掲示

【結果】

- ① 分析結果
 - ・骨折を伴う転倒件数は3年間で73件発生。その内、約40%が転倒後1年以内に要支援・要介護状態に移行した。
 - ・発生場所は、居室内30件（41.1%）、共用部22件（30.1%）、施設外21件（28.8%）であり、全体の約70%が〈ゆうゆうの里〉で発生した。
 - ・日常生活に関する調査の提出者（51名）の内、運動機能低下に該当しない非該当者は64.7%。非該当者であっても、転倒し、骨折しているため、注意が必要である。
 - ・複数箇所の骨折を除くと、骨折部位は「肋骨・胸骨・胸椎」と「大腿骨」が17.8%、「腰椎・骨盤」と「手首・手」が12.3%となった。複数箇所の骨折を含めると、要介護3以上になった方の骨折部位の約80%が「大腿骨」となった。
 - ・転倒要因については、内的要因では「注意力低下」「焦っていた」「身体に痛みや不具合があった」、外的要因では「段差・階段」「滑りやすい履物」「地面が濡れていた」等があった。ほとんどのケース（91.8%）では、複数の要因が重なり、転倒が発生していた。そのため、未然に防ぐことが可能な「転倒リスク」について、広く周知することが有効である。
- ② 啓発ポスターを掲示した結果、入居者と職員の関心が高いと感じた。また安全に心がける入居者も見られた。

【考察・結論】

転倒事案に基づき、入居者へ骨折につながる「転倒リスク」を注意喚起することは有効である。研究を通じて、自立者の転倒予防のポイントを見出すことができた。今後も入居者や職員への支援を行い、転倒予防に関する取組を継続していきたい。

【特別賞】

美味しい手作りピザを提供したい

～30年間のイタリア料理の経験を活かして～

伊豆高原〈ゆうゆうの里〉 食事サービス課
○船田祥吾

【目的】

食数が伸び悩む中、自分のスキルを活かせる献立を模索してきた。今まで提供していなかったピザに着眼した。大量のピザの生地作りにはかなりの時間と技術が必要になる。ピザを焼き上げるに適した設備もない。厳しい条件化の下、いかに美味しいピザを提供できるか、食数を向上させられるか、入居者の楽しみになる献立に繋がるか取り組んだ。伊豆高原施設の名物料理の一つとして確立したい。

【方法】

(1) 生地の種類の選定

ナポリピザはもちもちとした触感（パン生地）で重過ぎる事と、すべて手伸ばしのため、時間がかかる。1枚召し上がれるようにクリスピー生地に決定した。

(2) 調理方法の検討

生地練りは大型ミキサーがないため10kgの小麦を1度に練ることができない。2kgずつに分け、手で練ることにした。通常6時間の発酵が必要であるが、約14時間の低温発酵を可能にした。ピザ提供当日に生地を伸ばしトッピングし焼き上げることは時間がかかり到底提供できない。そのため生地を素焼きすることにした。素焼きすることで提供開始前の盛り付けを行い、すぐに焼き上げる状態にした。160枚素焼きに要した時間は約4時間である。コンベクションオーブンしかないため1度に10枚しか焼けないが当日の献立を考慮し、他業務に支障のないようにした。

(3) ポスターの作成

入居者に知って頂くために、ポスターを作製し掲示した。

(4) 食数の集計

自分の受け持つ献立作成週に1回ピザを組み込み、1年間の食数を集計した。

【結果】

令和2年5月から令和3年4月までの1年間で13回提供し集計した結果、昼食の平均食数139食に対し、ピザ平均食数167食と28食上回ることができた。令和3年上半期も平均食数151食を15食上回り平均167食を記録。令和3年7月2日には186食を記録した。

入居者からも、「仕込み大変でしょう？ありがとう」「いつも楽しみにしている」「ご近所のレストランよりとても美味しい」など沢山の嬉しい声を聞くことができた。

【考察】

特にピザは発酵食品であり気温や湿度、手の感触が大切でありマニュアル化することが難しく実務経験を積み技術として高めることが改めて大切と考える。

ポスター写真の撮りかたを下半期色々工夫してみたが、さらに美味しそうに見えるようなポスター作りは今後の課題のひとつである。

ピザに限らず食事サービス課の業務はとても繊細であり、すべては美味しい料理を提供したいと言う信念がなくてはならないと改めて確認した。またそれは入居者に必ず伝わると確信した。

【結論】

1年を通じて美味しいピザが人気メニューとして確立できた。今後も楽しんでいただけるピザや新メニューを提供していきたい。他施設でも提供できることなら指導伝授していきたい。