

## 事例7: きずな食堂を通じて、引きこもり予防、フレイル予防、健康増進の3方良し！

発表テーマ:利用者ニーズ／健康維持など／地域との連携

事業所名:特別養護老人ホーム恵泉

担当者:事務次長 小高 幸一

### 施設・事業所紹介

高齢者総合施設 職員数 580 名

### 【取組内容について】

#### 1 取組を行ったきっかけ

この数年、コロナ禍となり、もともとあった食事を通じて集まる機会がなくなり、社会活動の低下などで体力低下を気になるとの声が地域住民からありました。民生委員からは高齢者で足の悪い方は外出手段がないため、食事に触れる機会がなく困っているとの声も聞かれました。

当法人は以前より、地域貢献事業として、認知症カフェ、出張講座、100 まで歩こうプロジェクトなどさまざまな活動を行っています。特に、管理栄養士による美味しい食事に注力しており、送迎手段も兼ね備えた人的資源もありました。

地域のニーズに沿うために食事を通じての地域支援ができないかと検討する中で、きずな食堂が始まりました。当初は魚住地区のみであったが、法人本部のある高丘・山手台エリアにも拡大してきずな食堂を開催する運びになりました。

#### 2 具体的な取組内容

##### ■きずな食堂

|       |                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------|
| 日時    | 毎月第3木曜日 11:30～13:00                                       |
| 定員    | 30 名                                                      |
| 対象者   | 独居高齢者、高齢者世帯で介護を要する対象者                                     |
| 実施内容  | 管理栄養士が監修する季節に合わせたお食事提供<br>リハビリ職員による健康体操<br>法人の各専門職による健康相談 |
| 参加費   | 350 円                                                     |
| 対象エリア | 高丘・山手台地区、魚住地区                                             |



### ■特色

- 管理栄養士監修の季節に合わせたお料理の提供。
- 自宅までの送迎対応。
- 新型コロナウイルスなど感染がまん延時も、配食サービスとして切れ目なく継続。
- リハビリ職員(理学療法士、作業療法士、言語聴覚士)による健康体操の実施。
- 法人の専門職(管理栄養士、看護師、セラピスト、生活相談員、介護支援専門員)による相談対応。



## 3 成果と評価

きずな食堂の開催により参加者の社会性が向上したことがあげられます。参加者全員が、当日の外出時の衣装や表情を見ても本当におしゃれにされており、前日から当日にかけて身支度など事前準備に時間をかけたことがうかがえます。きずな食堂で学んだ健康体操も自宅で実践されており、体操を通じて参加者や職員との対話にも繋がっています。このことからきずな食堂を通じた活動が、月1回のみの活動にとどまらず、普段の日常生活の場面にも派生し、閉じこもり予防、フレイル予防、健康増進に繋がっていることが感じとれます。

お食事については、毎月季節にちなんだ料理を心待ちにされているのが印象的です。法人としては、献立、飾りつけ、料理写真などを準備し、視覚や嗅覚、味覚など五感に訴えることで食事の時間を満喫してもらえるように準備しています。準備した料理写真を大切に保管しているとの声もありました。一人では調理しないメニューであり、特に正月のおせち料理の際は、数年ぶりに大勢の方と食事ができたと涙ながらに話をされる参加者の方もいます。

きずな食堂実施にあたっては、感染予防に最善の注意をし、原則参集で実施していますが、状況に応じて配食サービスに切り替えています。毎月1回は顔の見える関係を継続できていることで、参加者交流だけでなく、法人職員との交流も楽しみにされている方もいらっしゃいます。また、送迎付きであることが、なによりも助かったとの声もありました。

申し込みも民生委員や参加者からの紹介で継続的にあり、申し込み依頼が後を絶たない状態です。

きずな食堂の様子



#### 4 今後の課題、他の施設・事業所へのアドバイスなど

きずな食堂は、季節にちなんだ豪華な食事がふるまわれ、送迎付きで健康増進に繋がる体操や相談コーナーなど設けていることから、登録者数はすぐに定員いっぱいになりました。参加者友人や民生委員から申し込み依頼が殺到している状況です。

食事の準備やコロナ感染予防策もあることから、定員はこれ以上増やすことが出来ないため、すべての申し込みに対応できない状況が今後の課題となっています。

実施エリアは高丘・山手台、魚住地区と当法人の近隣地区のみとしており、回数を重ねるたびに職員とも話をする機会も増え、顔の見える関係が出来ています。

きずな食堂のような地域支援事業実施が、施設を身近に感じる機会となり、地域の居場所の一つになることが良い効果に繋がっていると感じます。

きずな食堂の様子



リハビリ職員による健康体操



健康相談



配食弁当



## 事例8:ちいさくても大切な声に耳を傾け汲み取る介護

発表テーマ:利用者ニーズ

事業所名:特別養護老人ホーム恵泉

担当者:介護職 岩村陽子、西村健介、影山和広

### 施設・事業所紹介

特別養護老人ホーム 80 名 短期入所生活介護 20 名  
在宅での暮らしが難しく、介護が必要な方に日常生活のサポート、機能訓練、健康管理などを行います。

### 【取組内容について】

#### 1 取組を行ったきっかけ

要介護4・5の方が7割以上を占め、意思表示はできるものの、思い通りに体を動かせない重度高齢者のご利用が多いのが特別養護老人ホームの現状です。思いがあっても職員の支援なくしては、行動の選択が難しい利用者が、コロナ禍で外出や面会が制限され、さらにコミュニティが狭まって数年が経過。

私たち介護職員が今できることは何かを考えました。やむなく環境が制限されるなら、徹底的に利用者に向き合う。生活者である利用者の「もうちょっと～したい」を拾い、暮らしの満足度の維持向上に取り組みました。

#### 2 具体的な取組内容

施設の年間目標として掲げ、介護部門では年間計画を立案。上半期は、暮らしの中の「食事」「住環境」「関わり(接遇)」の3つのチームを形成。期首には3つのカテゴリーで各10の質問を聞き取り調査、満足度の測定を開始。なぜそう思うのか、どうしたいのか、できることは何なのか、思考の交流を深めて本音を聞き出し、各チームでニーズ対応を開始しました。

下半期は3つのチームを一元化し、利用者のニーズとケアプランを連動させ、日常のケアに落とし込み、チームケアを実践。ニーズ対応の経過をモニタリング、サービス担当者会議につなげ、多職種とニーズを検討しました。

期中にも期首と同様対話形式のニーズ抽出とそれへの対応、中間満足度評価を実施。期末に最終評価を実施し、年間の満足度推移を測定しました。

#### 3 成果と評価

利用者の満足度の推移を測定したところ、期首から期中、期末へと不満が解消され満足度に変化が出てきた。これまで「したい」と思っていたも心の中で実は不満に感じていたことや、出来ないものだとかきらめていたかもしれないことも、「できる」を体感することで、満足に変化していったと考察します。総合的なサービスの満足度向上を認め、実践が一定の成果に結びついたと考えます。



#### 4 今後の課題、他の施設・事業所へのアドバイスなど

大勢の人が集い暮らす施設では、見過ごされがちな「実はこう思っている」という思いを対話形式で引き出し、思いが叶うまで、またそれが暮らしの中の当たり前となるまで関わり続ける姿勢がサービスの満足度向上に大きく関わってくると分かりました。中でも接遇はサービスに直結します。小さなことでもケアプランと連動することで一度拾ったニーズのその後や新たなニーズの抽出など、サービスの継続的改善に繋がります。

#### 【参考資料など】

##### ■年間計画

施設目標の達成のための介護部門目標の実行計画

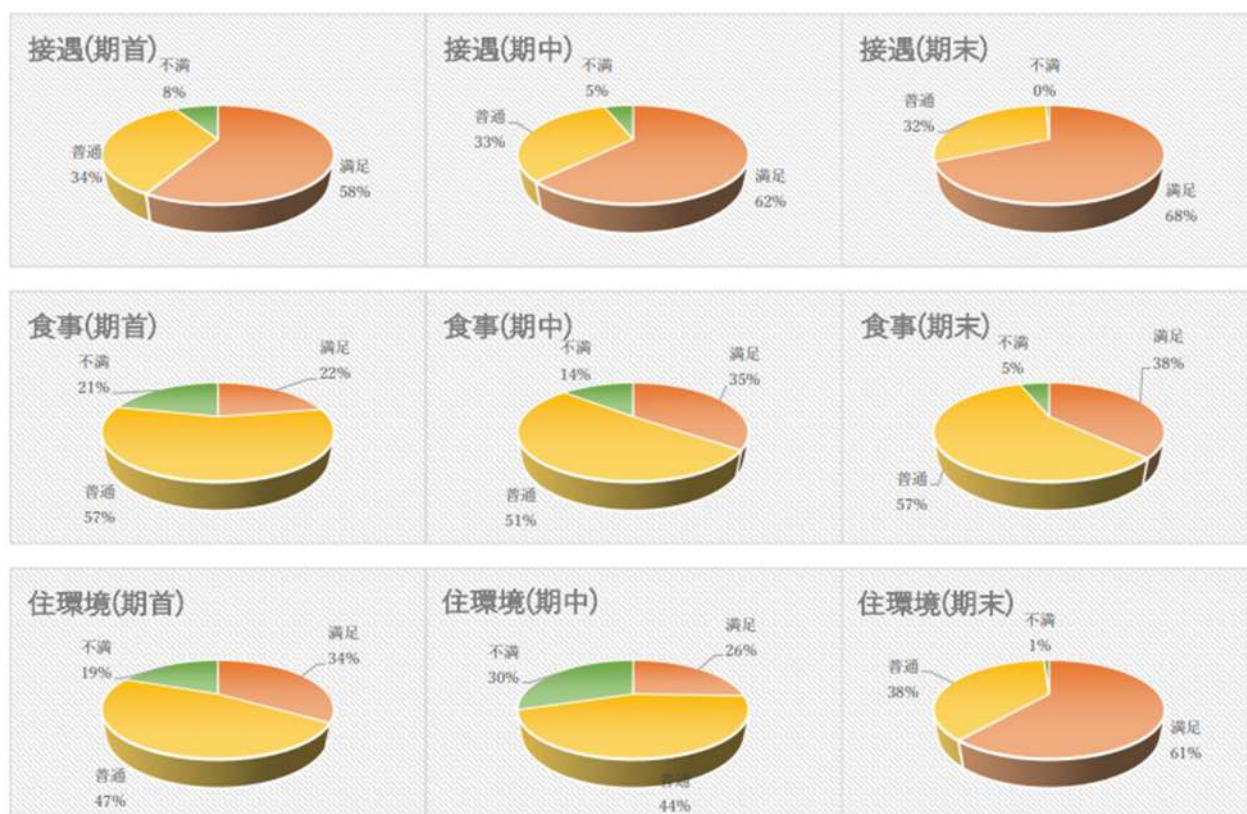
重度ご利用者の暮らしのニーズを抽出、再現性・連続性のある日常の自援支援を実践し、満足度の向上を図る。

・継続、期末に行う対象ご利用者への調査で有効性の評価を行う。

特別養護老人ホーム専章 2022.04.01

|                                                                                                                                                    | 4                | 5                                                                      | 6                                                                    | 7                                                        | 8                                                        | 9                                                        | 10                                                       | 11                                                       | 12                                                       | 13                                                       | 14                                                       | 15                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ア<br>ブ<br>ラ<br>ン<br>に<br>基<br>づ<br>い<br>て<br>多<br>岐<br>種<br>類<br>の<br>内<br>容<br>を<br>実<br>施<br>す<br>る<br>、<br>実<br>効<br>果<br>を<br>調<br>査<br>す<br>る | ・利用者聞き取り<br>内容決定 | ・チーム編成<br>・対象者決定<br>・調査票まとめ<br>・評価方法決定<br>・聞き取りの<br>ポイントまとめ<br>・職員意識調査 | ・利用者聞き取り<br>期首調査のまとめ<br>・各チームの実践<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り | ・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り<br>・実践の振り返り |
| 【役割：○は特に担当をとる/主体となって実践する】                                                                                                                          |                  |                                                                        |                                                                      |                                                          |                                                          |                                                          |                                                          |                                                          |                                                          |                                                          |                                                          |                                                          |
| 管理者                                                                                                                                                | ○                | ○                                                                      |                                                                      |                                                          |                                                          | ○                                                        |                                                          |                                                          |                                                          | ○                                                        |                                                          | ○                                                        |
| 相談員                                                                                                                                                | ○                | ○                                                                      | ○                                                                    |                                                          |                                                          | ○                                                        |                                                          |                                                          | ○                                                        | ○                                                        |                                                          | ○                                                        |
| ケアマネ                                                                                                                                               | ○                | ○                                                                      | ○                                                                    |                                                          |                                                          | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        |
| 看護介護主任                                                                                                                                             | ○                | ○                                                                      | ○                                                                    | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        |
| 介護副主任                                                                                                                                              | ○                | ○                                                                      | ○                                                                    | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        |
| 看護                                                                                                                                                 | ○                |                                                                        | ○                                                                    | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        |
| 介護                                                                                                                                                 | ○                |                                                                        | ○                                                                    | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        |
| OT/ST                                                                                                                                              | ○                |                                                                        | ○                                                                    |                                                          |                                                          |                                                          | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        |
| 栄養                                                                                                                                                 | ○                |                                                                        | ○                                                                    |                                                          |                                                          |                                                          | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        | ○                                                        |

■カテゴリー別満足度推移



## 事例9:みんなの笑顔が見たいから～With コロナに向けた対面面会の実現～

発表テーマ:利用者家族ニーズ

事業所名:特別養護老人ホーム恵泉

担当者:生活相談員 大賀 貞則、介護支援専門員 本田 茂

### 施設・事業所紹介

特別養護老人ホーム 80 名 短期入所生活介護 20 名

### 【取組内容について】

#### 1 取組を行ったきっかけ

コロナ感染・蔓延防止対策で対面での面会の制限をせざるをえない状況がありました。面会手段のひとつとしてリモート面会は随時行っていましたが、利用者・家族・職員はお互いが顔を見合える形での面会を行いたいと考えており、コロナ感染者数が減少した際には利用者、家族とで顔を合わせた面会を行っていました。

対面での面会は利用者、家族ともに不安の解消や、家族関係性の維持、精神面の安定に繋がり、前向きな気持ちが生活に様々ないい影響をもたらしていました。

世間的にコロナ感染者が増加傾向にあった令和4年の夏には面会の中止も検討しましたが、“With コロナ“といわれる今、面会が出来ないとするのではなく、どう考えれば面会が出来るのかを施設間で考えました。

検討の結果、ガラス越しにて直接接触をしない環境を作り、対面での面会を継続しました。

#### 2 具体的な取組内容

- 令和4年8月以降も、利用者、家族が、顔が見える形での面会を継続する。
- 施設玄関前に臨時面会場所を設置し、施設玄関のガラス越し(利用者は施設内、家族は施設の外側)で面会していただきました。ガラス越しで両者の声が聞こえにくい為、電話や LINE 通話を繋げて声がお互いに聞こえやすくなるように工夫しました。
- 利用者、家族共に上記のような形であればコロナの感染リスクが少なく、通常に近い形での面会が継続出来ることの説明を行いました。面会必要なアプリ(LINE)の登録を勧め、アプリを活用したりリモート面会や利用者の日々の様子をお伝えする機会が増え、家族の安心に繋がっています。



### 3 成果と評価

- 対面面会ができることにより利用者の精神状態が安定しました。次に会えることを楽しみにされることで、日々の生活にも活気がみられるようになりました。
- 対面の面会を継続できたことは良かったが、臨時の面会場所が玄関先であった事で、プライバシーの配慮や寒暖の対策に課題がありました。このことから、玄関先に面談室を新設しました。
  - 家族は玄関から靴を履き替えることなく、スムーズに面談室へ入室できるようになりました。
  - 冷暖房完備で3～4名のグループでもご案内できる広さがあり、ゆったりと面談できるようになりました。
  - 感染対策として家族と本人の間にはスクリーンを設置しています。会話がスムーズに行えるように電話や LINE 通話を活用しておしゃべりを楽しんでもらえるようになっています。
  - 個室になった事で、気兼ねなく家族水入らずの会話ができるようになったと好評をいただいています。
- 家族からは「顔が見られて安心しました。」と好評をいただく一方、「触れ合えなくて淋しい…」とのご意見もいただいています。



### 4 今後の課題、他の施設・事業所へのアドバイスなど

#### ■課題

- ①面会場所が一つの為、案内できる時間が限られている(1組15分程度)。
- ②触れ合うことについてはまだ制限を設けている。

#### ■他の施設・事業所へのアドバイス

コロナ禍において、家族との絆をつなぐことが難しくなっています。しかしながら、利用者と家族のつながりこそが本人の生活の充実につながると、この取り組みを行うことで実感しました。

それぞれの環境が違うので難しいところもあると思いますが、利用者と家族の幸せのため、共に頑張っていきましょう！