

利用者と
スタッフが
ともに安心で
サービスを受け
られる



下関市で4つの施設を拠点に高齢者福祉サービスを

展開する社会福祉法人松美会は、1999年に、

高齢者福祉施設で全国初のISO9001の認証を取得し、
スタッフ一人ひとりがサービスの質を意識した実践を続けている。

今号では、2つの施設（アイユウの苑しおはま、アイユウの苑さこ）、
そして六連島でのサテライト型デイサービスを取材した。

※ISO9001…国際標準化機構（ISO）が制定した、品質管理体
制について定めた国際規格。顧客満足度の向上に求められるサービスの質
の管理、その実現のために必要なシステムの整備や適切な機能改善と
推進を推進するための規格が定められている。



利用者の安心と満足を高める

社会福祉法人松美会が、特別養護老人ホームアイユウの苑を開設したのは1995年のこと。事務局長の辻中浩司さんは当時、ケアの方法がそれぞれのスタッフによって違っていることが、利用者にとって本当によいことなのかと考えた。「ケアする人によってやり方が違えば利用者の混乱や不安を招きます。また、スタッフが最良と思う自分たちのサービスが利用者にとってどうなのかという視点をもつことも必要と感していました」

そこでスタッフは、日々のケアを振り返って話し合いを続けた。利用者にとつていちばん安全で、安心していただけるケアとは何か。これらを踏まえて、スタッフにとって効率的な方法や手順を検討した。そして、自分たちのケアの基準を統一し、マニュアルを作成した。あるスタッフは語る。「仕事の基本や手順がきちんとわかることは重要です。新人もベテランも、自分の役割やケアの手順を理解できるので、安心してケアを行います」

マニュアルは、業務の見直しにあわせて改定されている。例えば、利用者の立場で、自分たちのサービスについてどう思うかのアンケートをとり、日々のケアを見つめ直す。そして、改善できることを洗い出して



マニユアルに反映する。仕事のベースとなるマニユアルがサービスの質の保証につながり、その見直しが質の向上につながっていく。

アイユウの苑のもうひとつの特長は、地域とのつながりを大切に行っていることだ。毎日ボランティアが活躍しており、ボランティアによる喫茶コーナーは、アイユウの苑さこでは毎日、アイユウの苑しおはまでは週2日オープン。利用者をはじめ、家族も営業時間にあわせて訪れ、利用者とお茶や甘味を楽しんでいる。

レクリエーションも多くのボランティアによって支えられている。施設の開所以来、通い続けている人も少なくない。地域の人の訪問は、利用者のコミュニケーションを広げ、スタッフにも刺激になる。一方ボランティアは、「高齢者に学ぶことは多いですし、お役に立てるのがうれしい。利用者の方やご家族、スタッフの皆さんと話す機会も貴重です。通ううちに施設への親近感も増えました」と言う。

また、住民から要望のあった六連島でのデイサービスを2013年5月から開始。週1回のこのサテライト型デイサービスは、島で唯一の高齢者サービスで、高齢者にとって健康維持のための貴重な機会にもなっている。



多い日は利用者や家族など30人を超えるお客でにぎわう喫茶コーナー。お茶のひとときを通じて、会話も弾む



「利用者の皆さんは人生の先輩。おいしかった、ありがとう、と声をかけてもらえるのが楽しみです」。ボランティアは施設の応援団だ



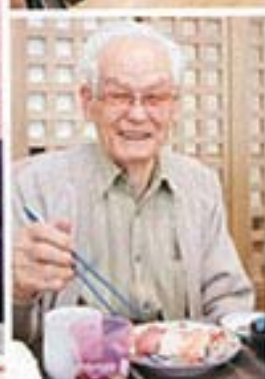
女性に大人気の「美顔クラブ」。この日は7人のボランティアが訪問していた。「次はいつ来てくれるの？」と言われるのがうれしいですね



マッサージ、化粧、整髪、マニキュアを受けるうち、もの酔かだった人が「口紅はこの色で」とリクエストするなど積極的に



この日の昼食は、利用者アンケートでいちばん人気の寿司。元板前というスタッフが目の前で握る寿司に舌つつみ



島には医療機関がなく、一人ひとりの健康意識は高い。利用者は看護婦に熱心に質問していた



サテライト型デイサービスを実施している六連島は、下関駅そばの竹崎港から船で約20分、人口約100人の離島。スタッフは、昼食やレクリエーションの用具を持って船に乗り込む

港の近くの空き家を改装。家庭的な雰囲気のなか、さまざまなレクリエーションを楽しむ





おやつは、全員で手づくり



「デイサービスのある木曜日が持ち逃しい、生活の一部です」と、六満島に住む利用者